



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada para fornecimento de serviço de Outsourcing de Impressão do TCE-PR.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1.	OBJETO	1
2.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	1
3.	PARCELAMENTO DO OBJETO	1
4.	JUSTIFICATIVA	3
4.2.	Alinhamento estratégico	3
4.3.	Alinhamento ao PDTI e/ou plano anual de compras	4
4.4.	Solução escolhida no Estudo Técnico Preliminar– (ETP).....	4
4.5.	Resultados a serem alcançados	5
5.	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.....	5
5.1.	Requisitos de negócio	5
5.2.	Requisitos técnicos.....	5
5.3.	Requisitos de implantação	12
5.4.	Requisitos de segurança.....	12
5.5.	Requisitos normativos.....	13
5.6.	Requisitos de sustentabilidade	14
6.	MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	14
6.1.	Rotinas de execução.....	14
6.2.	Cronograma de execução contratual	16
6.3.	Cronograma de execução físico-financeiro.....	16
6.4.	Mecanismos formais de comunicação.....	17
6.5.	Propriedade intelectual.....	17
7.	MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	18
7.1.	Critérios de aceitação.....	18
7.2.	Metodologia de avaliação da qualidade e adequação.....	19
7.3.	Níveis mínimos de serviços	20
7.4.	Procedimento para aplicação de descontos (glosas).....	24
8.	ESTIMATIVA DE PREÇOS.....	27
9.	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.....	27



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

9.1.	Metodologia para a licitação.....	27
9.2.	Classificação como objeto comum.....	27
9.3.	Participação de consórcio de empresas.....	28
9.4.	Contratação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte	29
9.5.	Vistoria técnica.....	29
9.6.	Requisitos de habilitação e da proposta	30
10.	ASPECTOS CONTRATUAIS.....	31
10.1.	Vigência	32
10.2.	Obrigações do CONTRATANTE	33
10.3.	Obrigações da CONTRATADA	36
10.4.	Procedimentos para pagamento.....	38
10.5.	Reajuste.....	39
10.6.	Alteração subjetiva.....	39
10.7.	Garantia de execução contratual	39
10.8.	Sanções administrativas.....	39



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de solução de outsourcing de impressão, distribuído em bilhetagem por franquia e manutenção do parque de impressoras que já integram o patrimônio do TCEPR.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

2.2. A solução a ser contratada será composta conforme tabela abaixo:

Grupo	Item	Descrição do item	Métrica	Quantidade de Páginas Mensal
1	1	Franquia Mínima A4 Monocromática	unidade	12225
	2	Excedente A4 Monocromática		12225
	3	Franquia Mínima A4 Policromática		1900
	4	Excedente A4 Policromática		1900
	5	Franquia Mínima A3 Monocromática		25
	6	Excedente A3 Monocromática		25
	7	Franquia Mínima A3 Policromática		50
	8	Excedente A3 Policromática		50

Tabela 1 - Descrição da solução

2.2.1. Os itens 1, 3, 5 e 7 serão pagos por meio de franquia mensal, ou seja, em valores fixos independente do consumo realizado.

2.2.2. Os itens 2, 4, 6 e 8 serão pagos conforme consumo mensal, após o atingimento do quantitativo previsto pelas respectivas franquias constantes nos itens 1, 3, 5 e 7.

2.2.3. Os serviços de Outsourcing de impressão devem incluir manutenção preventiva e corretiva do parque de impressoras que já integram o patrimônio da CONTRATANTE, conforme tabela abaixo:

Impressora	Tipo	Quantidade
Lexmark X950DE	Colorida	03
Lexmark MX611DHE	Preto e branco	30

Tabela 2 – Quantitativo de impressoras

3. PARCELAMENTO DO OBJETO

3.1. Quanto ao agrupamento dos itens, destaque-se que conforme Acórdão 861/2013-Plenário do TCU, é lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Nesse sentido, a segregação dessas responsabilidades provocaria conflitos de competência no ciclo de manutenção e suprimentos das impressoras.

3.2. No caso concreto observa-se que o parcelamento não é tecnicamente viável, pois, considerando que as impressoras são do mesmo fabricante e, em sua maioria, do mesmo modelo, isso acarretaria impacto na padronização dos serviços de manutenção dos equipamentos.

3.3. Nesse sentido, do ponto de vista econômico, além de afetar a economia de escala, é desvantajoso para a Administração o incremento de complexidade na gestão contratual, incluindo mais de um contrato com a mesma finalidade, bem como, no relacionamento com mais de um fornecedor (aumenta-se o risco do negócio).

3.4. Nessa mesma esteira, pela própria natureza do objeto, seu parcelamento torna-se inviável, tendo em vista que se trata de uma solução cujos itens que a compõem são intrinsecamente interligados e interdependentes.

3.5. Nesse caso, é tecnicamente mais proveitoso que a mesma empresa que forneça os insumos e controle a bilhetagem, realize as manutenções nessas impressoras que diariamente manejam, pois já estaria inserida no contexto de utilização dessas máquinas. Situação mais agravante do que essa seria duas empresas atuando no mesmo equipamento causaria conflito de competência na medida em que poderia imputar responsabilização indevida entre uma e outra, cabendo ao TCEPR mediar o conflito, fato que além de onerar a fiscalização incorre em riscos quanto a integridade dos equipamentos.

3.6. Quanto aos aspectos econômicos, conclui-se que o parcelamento afeta sobremaneira a economia de escala da solução, uma vez que os preços tendem a serem afetados na direção inversa da quantidade fornecida.

3.7. Por fim, conclui-se que não há melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução, especialmente porque se trata da contratação de uma solução integrada cujos fornecedores, em regra, executam o serviço de maneira global.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

4. JUSTIFICATIVA

4.1. Alinhamento Técnico

4.1.1. Atualmente o TCEPR possui 33 (trinta e três) impressoras disponibilizadas para os usuários, sendo 30 (trinta) monocromáticas, 03 (três) policromáticas. Todos os equipamentos estão fora da garantia e possuem mais de 4 (quatro) anos de uso. Esses equipamentos foram adquiridos por meio do processo de contratação 73855-5/17 que originou o contrato 07/2018 com a empresa ALMAQ. Os serviços de bilhetagem, manutenção e fornecimento de toners constante desse contrato tem seu término de vigência previsto para 18/03/2022.

4.1.2. Ocorre que o TCEPR, após desenvolver Estudo Técnico Preliminar para avaliar a continuidade do modelo atual, percebeu-se por imposição de uma atualização nos serviços para migrar para o sistema de outsourcing de impressão (bilhetagem), que é visto hoje como uma boa prática de contratação por possibilitar redução global de custos com aquisição, renovação e manutenção de equipamentos e consumíveis (suprimentos).

4.1.3. Além disso, há no mercado nacional considerável número de empresas especializadas em tal serviço, detentoras de know-how, tecnologia e infraestrutura inerentes à prestação desses serviços em larga escala, além de expertise operacional e capacidade logística adequada. Outro aspecto de análise relevante é a atual conjuntura econômica que obriga as organizações públicas a repensarem suas infraestruturas e processos com o objetivo de promover a redução de custos e racionalizar a aplicação de recursos materiais, humanos e orçamentários.

4.2. Alinhamento estratégico

4.2.1. Esta aquisição contribui para a missão institucional do TCE-PR de fiscalizar a gestão dos recursos públicos, uma vez que, para exercer tal função, necessita-se de recursos tecnológicos (outsourcing de impressão) adequados ao momento atual e demandas.

4.2.2. Esta contratação ainda contribui para o alcance da visão do TCE-PR de estar mais próximo da sociedade, com mais resultados que a beneficiem, haja vista que há necessidade de continuidade nos serviços de impressão, desse modo, as entregas realizadas pela Administração Pública à sociedade se concretizam dentro



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

da legalidade e de níveis de eficiência condizentes com o nível de credibilidade do TCE-PR.

4.2.3. Quanto aos objetivos estratégicos, na perspectiva da sociedade, a contratação traz os seguintes ganhos:

4.2.4. Contribuir para melhoria do desempenho da Administração Pública: quando o Tribunal objetiva ser uma referência, buscando no mercado soluções profissionais e aderentes às melhores práticas, certamente está atingindo toda a Administração Pública por meio de bons exemplos;

4.2.5. Já na perspectiva de processos internos temos: Por fim, no que tange à Perspectiva de Orçamento e Logística, nota-se ganho quanto ao objetivo de assegurar bens e serviços adequados às necessidades do TCEPR, quando se faz um processo de planejamento fundamentado e consistente, incluindo as justificativas acima relatadas com plausibilidade e coerência. Neste caminho, conclui-se que a solução escolhida atende às necessidades de negócio e aos requisitos levantados.

4.3. Alinhamento ao PDTI e/ou plano anual de compras

4.3.1. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2020-2021 (PDTI 2020-2021 – o PDTI de 2022 ainda não está concluído) no tópico “2.4.2. Mapa Estratégico de TI” define como objetivos de TI que estão alinhados a esta contratação, quais sejam:

4.3.1.1. OTI.09 - Prover infraestrutura de TI;

4.3.1.2. OTI.10 - Otimizar orçamento, recursos e serviços de TI.

4.4. Solução escolhida no Estudo Técnico Preliminar– (ETP)

4.4.1. O cenário escolhido no ETP - **Cenário 4 - Serviço de bilhetagem (franquia + manutenção) com o aproveitamento do parque de impressão do TCEPR (sem locação ou aquisição de máquinas).**

4.4.2. Além disso, considerando que outsourcing é o modelo mais utilizado, recomendado e aceito pelo mercado, de gestão de impressões; as impressoras do parque de impressões do TCEPR encontram-se em bom estado e suprem, ao menos por ora, as necessidades imediatas do órgão e que os modelos anteriores se mostraram antieconômicos ficou comprovado por meio destes estudos técnicos ficou comprovado pertinência no cenário mencionado acima.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

4.5. Resultados a serem alcançados

4.5.1. Dentre os principais resultados a serem alcançados com a contratação, destacam-se:

- a) Manter os serviços básicos de Tecnologia da Informação;
- b) Manter e evoluir os serviços de impressão corporativa;
- c) Prover continuidade dos serviços de impressão corporativa para atender às necessidades organizacionais.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Requisitos de negócio

5.1.1. A CONTRATADA deve manter o serviço de manutenção das impressoras multifuncionais de propriedade do TCEPR.

5.1.2. A CONTRATADA deve manter serviço de bilhetagem (contagem de impressões por tipo e por impressora), incluindo o fornecimento de toner.

5.1.2.1. O serviço não incluirá fornecimento de papel.

5.1.3. A solução deverá estar disponível em dias úteis das 08 às 18 horas.

5.2 . Requisitos técnicos

5.2.1. Software de bilhetagem

5.2.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de gestão e bilhetagem das impressões/cópias no parque do CONTRATANTE.

5.2.1.2. Tal sistema deverá apresentar os seguintes requisitos mínimos:

- a. Operar em ambiente Web, com suporte à conexão segura de internet (HTTPS);
- b. Monitorar e contabilizar para fins de faturamento o número de páginas impressas/copiadas em todo parque, considerando apenas páginas efetivamente impressas/copiadas e descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;
- c. O sistema será responsável pela gestão de todos os equipamentos contratados;
- d. Operar em sistema operacional Windows e Linux. Em caso de necessidade de soluções de software ou firmware que requeiram licenciamento, oneroso ou não, estas deverão ser integralmente fornecidas e custeadas pela CONTRATADA;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

- e. Os dados que trafegarem na internet deverão ser criptografados para impedir acesso não autorizado;
- f. Permitir a definição de políticas de impressão/cópia por usuário e grupo de usuários, como forçar impressão/cópia monocromática e/ou frente e verso (duplex);
- g. Permitir a definição de custos de página impressa/copiada por modelo de equipamento, diferenciando custos para impressão/cópia monocromática e policromática, e tamanho do papel;
- h. Permitir a geração de relatórios contendo minimamente informações sobre o usuário, nome do documento, data e hora da impressão/cópia, impressora/multifuncional, número de páginas, modo de impressão/cópia (simplex ou duplex), modo de impressão/cópia (monocromático ou policromático), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso/copiado;
- i. Permitir a geração de relatórios contendo minimamente os modelos e o quantitativo de equipamentos instalados e se o equipamento se encontra ativo (on-line) ou inativo (off-line), a data e hora da última impressão/cópia;
- j. Permitir a geração de relatórios por usuário, estação de impressão (impressora/multifuncional) e estrutura organizacional;
- k. Permitir a impressão de relatórios e a exportação nos formatos .pdf, .xlsx e .csv;
- l. Os relatórios deverão ser compostos a partir de períodos predeterminados pelo usuário;
- m. A CONTRATADA deverá prover toda a infraestrutura de software e licenças necessárias para a instalação do sistema de gestão;
- n. Após sua instalação, o módulo de bilhetagem deverá ter sua autenticação AD (*Active Directory*) da CONTRATANTE. Caso seja comprovada a inviabilidade técnica de integração ao ambiente, será admitida alternativamente autenticação ofertada pela CONTRATADA, ficando a cargo dela o registro de todos os usuários na base de autenticação;
- o. Caso a CONTRATANTE opte por autenticação ofertada pela CONTRATADA e futuramente vier a implementar seu próprio serviço de diretório (AD), a CONTRATADA deverá portar o ambiente sem custos para o CONTRATANTE;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

- p. O acesso ao sistema deverá ser liberado somente aos usuários indicados pela equipe de fiscalização do contrato;
- q. A CONTRATADA deverá preservar em banco de dados, durante toda a vigência contratual, as informações que permitam o rastreamento de impressões/cópias realizadas por um determinado usuário, identificando minimamente o nome do documento, data e hora da impressão/cópia, impressora, número de páginas, modo de impressão/cópia (simplex ou duplex) modo de impressão/cópia (monocromático ou policromático), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso/copiado;
- r. É de responsabilidade da CONTRATANTE prover a guarda de cópias de segurança (backup) das informações de bilhetagem;
- s. Permitir a definição de cotas de impressão/cópia (quantidade ou valor) por usuário e a geração de relatórios de utilização dessas cotas;
- t. Permitir configurar bloqueio de impressão/cópia para o usuário que exceder sua cota de impressão;
- u. Em relação às cotas de impressão/cópia, a solução deverá permitir que o usuário acompanhe o seu saldo;
- v. O sistema de bilhetagem não levará em consideração, a título de faturamento, o número de digitalizações realizadas pelas multifuncionais;
- w. A solução deverá estar preparada para trabalhar em contingência em caso de falhas de conexão. Nesse caso, toda a operação continuará funcional e, após reestabelecer comunicação, as informações de bilhetagem deverão ser atualizadas;
- x. Emitir alertas, em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de insumos e consumíveis, permitindo a ação proativa da CONTRATADA para evitar a interrupção do serviço prestado;
- y. Emitir alertas, em tempo real, de incidentes, permitindo assim a ação proativa CONTRATADA para evitar a interrupção do serviço prestado;
- z. Realizar inventário automático dos equipamentos.

5.2.1.3. Caberá à CONTRATADA, fornecer laudo detalhando a inviabilidade técnica de implementar a solução e submetê-lo para análise e aprovação do CONTRATANTE.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

5.2.1.4. Nesses casos, a CONTRATANTE deverá repassar para a CONTRATADA (por e-mail ou outra ferramenta) todas as informações coletadas mensalmente.

5.2.1.5. As informações serão coletadas diretamente de cada equipamento, observando as recomendações de coleta de dados manual do fabricante.

5.2.1.6. A CONTRATADA deverá consolidar as informações recebidas na solução de bilhetagem.

5.2.2. Manutenção preventiva e corretiva

5.2.2.1. Em até 10 (dez) dias após a Reunião Inicial apresentar o Plano de Manutenção que deverá seguir os manuais do fabricante e compreender no mínimo o seguinte:

a)relacionar um cronograma de datas para todas as manutenções preventivas durante a vigência do contrato;

b)listar todas as atividades e procedimentos necessários às manutenções preventivas, incluindo as atividades rotineiras, e corretivas;

c)verificar funcionamento geral e histórico dos equipamentos e componentes da solução;

d)executar outros serviços e reparos necessários para evitar problemas que possam ocasionar degradação de desempenho ou parada da solução.

e)procedimentos para aberturas de chamados técnicos e meios de contato.

5.2.2.2. O Plano de Manutenção será apreciado pela equipe de fiscalização que poderá aprová-lo ou solicitar ajustes que devem ser aplicados ao documento em até 3 (três) dias úteis contados da solicitação.

5.2.2.3. A realização de todos os serviços deverá se basear no conteúdo desse Plano de Manutenção, sendo esse documento o referencial mínimo para as manutenções preventivas e corretivas durante toda a vigência contratual.

5.2.2.4. A CONTRATADA deverá realizar manutenções preventivas, no mínimo trimestralmente e sem a necessidade de registro de chamados técnicos, conforme Plano de Manutenção, orientações do fabricante e do CONTRATANTE, para que a solução esteja sempre em perfeito funcionamento.

5.2.2.5. Manutenção preventiva é a série de procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de quebras e/ou defeitos dos equipamentos e componentes da solução, conservando-a em perfeito estado de uso.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

5.2.2.6. Dentro dessas atividades deverá estar a revisão de todos os equipamentos, componentes, configurações e parametrizações da solução, bem como a correção/apontamentos de todas as falhas/inconformidades técnicas existentes para seu perfeito funcionamento, sejam elas relacionadas a hardware ou software, por sugestão técnica de melhoria ou recomendação do fabricante, com base em rotinas pré-estabelecidas no Plano de Manutenção.

5.2.2.7. As manutenções preventivas serão executadas em horário comercial e acompanhadas por colaboradores do CONTRATANTE, devendo ser agendadas com ao menos 5 (cinco) dias de antecedência da data de realização dos serviços.

5.2.2.8. A CONTRATADA deverá adotar os procedimentos técnicos para eventuais ajustes e/ou regularizações que se fizerem necessários para todos os itens inspecionados.

5.2.2.9. A CONTRATADA deverá prestar manutenções corretivas a toda a solução, em conformidade com o Plano de Manutenção e recomendações do fabricante, mediante o atendimento de chamados técnicos registrados pelo CONTRATANTE.

5.2.2.10. Manutenção corretiva é a série de procedimentos técnicos destinados a recolocar a solução em seu perfeito estado de uso após uma falha, degradação de desempenho e/ou indisponibilidade, compreendendo substituições de peças e/ou componentes, bem como softwares, parametrizações, ajustes e reparos.

5.2.2.11. As solicitações serão efetuadas conforme procedimentos de registros de chamados e meios de acionamentos repassados pela CONTRATADA.

5.2.2.12. A manutenção corretiva também poderá ser realizada por iniciativa da CONTRATADA, caso suas equipes de manutenção detectem ao longo de seus trabalhos alguma inconformidade ou defeito.

5.2.2.13. As informações relativas aos chamados técnicos registrados nos canais de atendimento da CONTRATADA poderão ser solicitadas, por parte do CONTRATANTE, e deverão permanecer disponíveis pelo período de vigência contratual.

5.2.2.14. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, um relatório contendo todos os chamados dentro desse período.

5.2.2.15. Cada chamado receberá um identificador único atribuído pela CONTRATADA e sobre ele serão registradas, ao menos, as seguintes informações:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

- a) Identificador do chamado;
- b) Data e hora de abertura;
- c) Status (aberto ou fechado);
- d) Responsável pela abertura;
- e) Técnico responsável pelo acompanhamento;
- f) Descrição do problema;
- g) Histórico do atendimento; e
- h) Data e hora de fechamento.

5.2.2.16. O identificador do chamado técnico deve ser fornecido ao CONTRATANTE no ato de sua abertura.

5.2.2.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de suporte técnico e abertura e gerenciamento (controle da abertura, acompanhamento, conclusão e prazos de atendimento/solução) de chamados técnicos, mediante número telefônico de plantão e/ou serviço de abertura de chamado via site/e-mail.

5.2.2.18. Esse canal de comunicação deve possibilitar, no mínimo, o registro das seguintes informações:

- 1) horário e data de abertura, do primeiro retorno por parte da CONTRATADA e da solução;
- 2) criticidade e descrição da ocorrência;
- 3) avaliação do CONTRATANTE sobre a solução apresentada.

5.2.2.19. Os chamados destinados a manutenções corretivas deverão atender, de acordo com os níveis de criticidade apresentados durante a abertura do chamado, os prazos de atendimento e de solução a seguir:

Criticidade	Processo	Prazo máximo de atendimento	Prazo máximo de solução
Alta	Indisponibilidade da solução ou evento que possa tornar inoperante qualquer serviço de TIC	02 horas	10 horas
Média	Degradação de desempenho ou do ambiente ou indisponibilidade parcial da solução. Entende-se por indisponibilidade parcial o funcionamento intermitente da solução e/ou comportamento inesperado em determinadas situações que não torne inoperante serviços de TIC.	06 horas	30 horas
Baixa	Demais falhas mínimas que não afetam o desempenho, serviço ou operação do CONTRATANTE, ou ainda a função afetada só é usada eventualmente/temporariamente.	10 horas	50 horas



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

5.2.2.20. O Prazo Máximo de Atendimento é o tempo máximo compreendido entre a solicitação formal do Tribunal, por meio de um canal de atendimento, para o atendimento de um incidente/problema e a primeira tratativa do chamado realizada pela CONTRATADA.

5.2.2.21. O Prazo Máximo de Solução é o tempo máximo compreendido entre a solicitação formal do Tribunal, por meio de um canal de atendimento, para a solução de um incidente/problema e o fornecimento de uma solução definitiva do chamado por parte da CONTRATADA.

5.2.2.22. Os prazos acima serão computados em horas úteis, consideradas das 08h às 18h, e poderão ser revistos durante a execução do contrato mediante acordo entre as partes, sempre que se mostrar mais eficiente para garantir a qualidade dos serviços e desde que não haja prejuízos para a CONTRATADA.

5.2.2.23. Os chamados poderão ser reclassificados (alteração de sua criticidade) pelo CONTRATANTE, situação na qual a contagem dos prazos de atendimento e solução serão iniciados da reclassificação, observando-se a nova criticidade.

5.2.2.24. Em caso de indisponibilidade total da solução (criticidade alta), a CONTRATADA deverá, enquanto estiver solucionando o incidente/problema, tomar todas as medidas paliativas que estiverem ao seu alcance.

5.2.2.25. O prazo mínimo para garantia técnica de resolução de chamados é 72 (setenta e duas) horas corridas.

5.2.2.26. Entende-se por prazo para garantia técnica de resolução de chamados a quantidade de horas transcorridas entre a solução de um chamado e um novo registro com a mesma natureza/teor do anterior.

5.2.2.27. A CONTRATADA deverá prover tudo que for necessário a prestação dos serviços de manutenção, incluindo ferramentas (aparelhamento técnico, instrumentos eletrônicos de medição, entre outros), peças, componentes, dentre outros.

5.2.2.28. Todos os procedimentos realizados durante manutenções preventivas e corretivas devem estar em acordo com os manuais da solução, normas técnicas e recomendações do fabricante.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

5.2.2.29. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva devem ser executados por profissionais com qualificação técnica adequada ao tipo de serviço que estiver sendo realizado.

5.2.2.30. Os serviços que exijam manipulação dos equipamentos devem ser prestados nas dependências do TCE-PR.

5.2.2.31. Durante a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, se houver necessidade de encaminhamento de qualquer dos equipamentos para um laboratório técnico da CONTRATADA, deverá haver comunicação e autorização prévia do CONTRATANTE.

5.2.2.32. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela integridade física durante o período da manutenção e pelo ônus de retirada e devolução dos equipamentos para realização de serviços fora das dependências da CONTRATANTE.

5.2.2.33. Os custos com transporte do equipamento ocorrerão sob inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar contemplados no valor da proposta para prestação dos serviços.

5.3. Requisitos de implantação

5.3.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação de software de bilhetagem e configuração de todas as impressoras do parque tecnológico em até 7 (sete) dias úteis após a reunião inicial.

5.3.1.1. Esse prazo poderá ser prorrogado mediante a apresentação de justificativa fundamentada pela CONTRATADA e aprovação do CONTRATANTE.

5.3.1.1.1. O pedido de prorrogação somente será válido se for apresentado ao CONTRATANTE até 2 (dois) dias corrido antes do término do prazo.

5.3.2. A CONTRATADA deverá realizar a primeira manutenção preventiva em até 10 (dez) dias úteis após a reunião inicial.

5.3.3. A CONTRATADA deverá realizar nas novas impressoras a parametrização e a configuração do software de bilhetagem, conforme as demais impressoras.

5.4. Requisitos de segurança

5.4.1. A CONTRATADA deverá atender às normas e aos procedimentos de que trata a Resolução nº 23/2010 (Política de Segurança da Informação e Comunicações do TCEPR) e suas atualizações, sem prejuízo dos demais atos,



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

documentos e normativos expedidos e publicados pela administração pública e/ou pelo próprio TCEPR acerca de segurança da informação.

5.4.2. A solução deverá garantir a segurança das informações do TCEPR e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do Tribunal no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para isto.

5.4.3. Após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, a Contratada assinará o Termo de Confidencialidade e Sigilo, seguindo modelo próprio do TCEPR, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso.

5.4.4. A solução deverá apresentar relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às instalações do TCEPR. Caberá ao preposto manter esta lista atualizada sempre que um novo profissional necessitar de acesso ao TCEPR de atuação na prestação dos serviços (e de término, quando este não estiver mais alocado ao contrato).

5.5. Requisitos normativos

5.5.1. A CONTRATADA deve atender a diretrizes da legislação pertinente, conforme exemplificamos abaixo:

5.5.2. Lei nº 8.666/1993 – Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

5.5.3. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.5.4. Decreto nº 10.024/2019 – Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.5.5. INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 119/2018 e suas atualizações/alterações - Dispõe sobre rotinas administrativas aplicáveis à gestão e à fiscalização de contratos e dá outras providências;

5.5.6. INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 125/2018 e suas atualizações/alterações - Dispõe sobre as rotinas administrativas aplicáveis ao planejamento de aquisição de



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

bens e contratação de obras e serviços no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCEPR), e dá outras providências.

5.6. Requisitos de sustentabilidade

5.6.1. A CONTRATADA deve adotar e respeitar as normas federais e estaduais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do Tribunal que versem sobre a matéria.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de execução

6.1.1. Os serviços serão realizados na sede do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, localizado na Praça Nossa Senhora de Salette s/n Centro Cívico, Curitiba – PR.

6.1.2. Em até 5 (cinco) dias após o início da vigência do contrato, a equipe de fiscalização deve promover Reunião Inicial para esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

6.1.2.1. Na Reunião Inicial será apresentado o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do método de aferição dos resultados, das sanções e glosas aplicáveis, entre outros.

6.1.2.2. Os assuntos tratados na Reunião Inicial serão registrados em ATA.

6.1.2.3. Estarão presentes na Reunião Inicial: o gestor do contrato, o fiscal e/ou equipe de fiscalização, o preposto da CONTRATADA, e o servidor ou a equipe de planejamento da contratação.

6.1.3. A equipe de fiscalização deverá realizar reuniões com o preposto, quando julgar necessário, de modo a garantir a qualidade da execução e os resultados previstos para a prestação dos serviços.

6.1.4. A CONTRATADA deve fornecer, dimensionar, disponibilizar, instalar, configurar, monitorar, operar, gerenciar e manter os recursos que forem necessários para o provimento e perfeito funcionamento dos serviços, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE, conforme determinados neste Termo de Referência.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

6.1.5. A CONTRATADA deverá encaminhar até o terceiro dia útil de cada mês por meio do Requerimento de Faturamento os seguintes documentos para fins de recebimento do objeto e posterior pagamento:

6.1.6. Pré-faturamento dos Serviços prestados no mês anterior, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- a) quantidade de impressões realizadas no período, por impressora e tipo de impressão (franquia + excedente);
- b) valores a serem recebidos pela prestação dos serviços no mês anterior;
- c) outras informações que contribuam para o processo de fiscalização contratual e que, posteriormente, farão parte das Faturas/Notas Fiscais.

6.1.7. Relatório Técnico Mensal, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- a) registro de todas as manutenções preventivas e corretivas executadas no período, contendo a identificação dos equipamentos envolvidos e do técnico responsável, data e horário da realização, pendências, razões de suas existências e a respectiva lista de verificação atestando ou não a aplicação de todos os pontos do Plano de Manutenção;
- b) resumo das anormalidades e fatos ocorridos no período, incluindo desempenho dos equipamentos;
- c) peças e/ou componentes substituídos, contendo seus respectivos números de série e a data em que foram solicitadas as suas substituições, bem como os dados dos que foram instalados;
- d) chamados registrados contendo todas as informações relativas ao chamado tais como data e hora de abertura, da primeira tratativa, do fechamento do chamado (solução); descrição detalhada do chamado e das causas do problema; e duração do atendimento;
- e) chamados reincidentes, evidenciando os problemas/falhas recorrentes e possíveis justificativas para suas ocorrências;
- f) relatos de todas as dificuldades enfrentadas pela CONTRATADA ao longo do período, sugestões sobre reparos preventivos e/ou modernizações cuja necessidade tenha sido constatada;
- g) toners, incluindo a data de sua instalação, sua marca e número de série, que foram consumidos/substituídos dentro do período de referência.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

6.1.8. Demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

6.2. Cronograma de execução contratual

6.2.1. O cronograma a seguir determina os eventos e prazos que devem ser atendidos durante a execução do contrato, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Evento	Início	Fim	Responsável	Recorrência
Evt-1: Assinatura do contrato	Após convocação pelo TCEPR	-	TCEPR / CONTRATADA	Não
Evt-2: Reunião inicial	Após início da vigência do contrato	Em até 5 dias	TCEPR	Não
Evt-3: Fornecimento dos serviços instalação do software de bilhetagem apresentação de cronograma de manutenção das impressoras	Após início da vigência do contrato	Final da vigência do contrato.	CONTRATADA	Mensal
Evt-4: Encaminhamento do Pré-faturamento dos Serviços e demais documentos comprobatórios de regularidade da CONTRATADA (Requerimento de Faturamento)	Após Evt-3	Até o terceiro dia útil de cada mês	CONTRATADA	Mensal
Evt-5: Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Após Evt-4	Em até 3 dias úteis	TCEPR	Mensal
Evt-6: Avaliação da documentação enviada pela CONTRATADA e emissão de Relatório de Análise Técnica	Após Evt-5	Em até 5 dias úteis	TCEPR	Mensal
Evt-7: Apresentação de contraditório	Após Evt-6	Em até 2 dias úteis	CONTRATADA	Mensal
Evt-8: Emissão e envio do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Após Evt-7	Em até 5 dias úteis contados do Evt-6	TCEPR	Mensal
Evt-9: Envio das notas fiscais/faturas e demais documentos de regularidade por meio de Requerimento de Pagamento	Após Evt-8	Em até 3 dias úteis	CONTRATADA	Mensal
Evt-10: Ateste das faturas/notas fiscais e encaminhamento para pagamento	Após Evt-9	Em até 3 dias úteis	TCEPR	Mensal
Evt-11: Pagamento	Após Evt-10	Em até 30 dias	TCEPR	Mensal

TABELA 2 - CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.3. Cronograma de execução físico-financeiro

6.3.1. A tabela abaixo apresenta o detalhamento de desembolso durante a vigência contratual:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

Item	Descrição do item	Métrica	Quantidade de páginas mensal	Valor total estimado mensal	Valor total estimado anual
1	Franquia Mínima A4 Monocromática	Unitário	12225	1.133,50	13.602,00
2	Excedente A4 Monocromática		12225	733,50	8.802,00
3	Franquia Mínima A4 Policromática		1900	1.033,87	12.406,44
4	Excedente A4 Policromática		1900	776,25	9.315,00
5	Franquia Mínima A3 Monocromática		25	4,64	55,68
6	Excedente A3 Monocromática		25	3,00	36,00
7	Franquia Mínima A3 Policromática		50	54,41	652,92
8	Excedente A3 Policromática		50	40,86	490,32
TOTALIS:				3.780,03	45.360,36

6.3.1.1. O desembolso mensal para os serviços prestados será composto pelo valor das franquias, mais os valores dos excedentes quando houver, conforme a necessidade do TCE-PR.

6.3.1.2. Não haverá desembolso dos itens 2, 4, 6 e 8 enquanto não forem completamente consumidos os quantitativos previstos para os itens 1, 3, 5 e 7 respectivamente.

6.4. Mecanismos formais de comunicação

6.4.1. Toda a comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

6.4.2. Os instrumentos utilizados para comunicação formal serão, em ordem de preferência: e-mails, ofícios, reuniões (contendo ATA), telefonemas, e outros correlatos que possam ficar registrados.

6.4.3. Os emissores de comunicações formais, por parte do CONTRATANTE, serão os membros a equipe de fiscalização.

6.4.4. O destinatário de comunicações formais será o preposto da CONTRATADA.

6.4.5. Os documentos/comunicações poderão ser entregues pessoalmente, mediante recibo, pelos Correios ou por meio eletrônico.

6.5. Propriedade intelectual

6.5.1. A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais de documentos produzidos em decorrência da execução contratual.



7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

7.1.1. A equipe de fiscalização, podendo atuar em conjunto com a CONTRATADA, irá efetuar verificações da entrega dos serviços.

7.1.2. O recebimento e a aceitação deste objeto obedecerão ao disposto no artigo 123 da Lei nº. 15.608, de 16 de agosto de 2007, no que lhes for aplicável, e proceder-se-ão na seguinte forma:

7.1.2.1. O recebimento será feito provisoriamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), no prazo de até 3 (três) dias úteis contados da data de recebimento do Pré Faturamento dos Serviços, Relatório Técnico Mensal e demais documentos que comprovem a regularidade da CONTRATADA;

7.1.2.2. O recebimento será feito definitivamente, com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento provisório ou do atendimento de todas as eventuais solicitações de ajustes.

7.1.3. A verificação de conformidade dos resultados apresentados e especificações definidas neste Termo de Referência será realizada com o preenchimento e assinatura do Relatório de Análise Técnica (RAT), por parte da equipe de fiscalização.

7.1.4. Na hipótese de a verificação de conformidade para emissão do recebimento definitivo não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.1.5. Quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, as inconformidades poderão ser sanadas, às custas da CONTRATADA, no prazo estipulado pela equipe de fiscalização.

7.1.5.1. Esse prazo poderá ser prorrogado mediante justificativa apresentada e aprovada pela equipe de fiscalização em até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência de seu término.

7.1.6. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas, submetendo as entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

7.1.7. Durante o período dessa nova verificação, o pagamento correspondente ficará sobrestado até o saneamento necessário.

7.1.8. Caso a CONTRATADA não solucione definitivamente os vícios encontrados, no prazo fixado acima, o gestor do contrato irá recusar o objeto, no todo ou em parte, sem ônus para o CONTRATANTE.

7.1.9. A recusa do objeto deverá ser realizada por meio da emissão do Termo de Recusa, constando as desconformidades e com a indicação das penalidades cabíveis.

7.1.10. Os recebimentos provisórios e/ou definitivos do objeto não excluem a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.2. Metodologia de avaliação da qualidade e adequação

7.2.1. A execução do objeto contratado será acompanhada e fiscalizada por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE.

7.2.1.1. A equipe de fiscalização deverá ser composta por, pelo menos, 2 (dois) servidores efetivos.

7.2.1.2. Os membros da equipe de fiscalização anotarão, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto do contrato, indicando dia, mês e ano das ocorrências, as determinações consideradas necessárias à regularização das falhas ou defeitos observados e demais informações relevantes.

7.2.1.3. É assegurado à equipe de fiscalização o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes deste Termo de Referência e seus anexos.

7.2.1.4. A equipe de fiscalização realizará a supervisão, gestão e recebimento dos serviços prestados.

7.2.1.5. A estratégia de fiscalização será definida pela equipe de fiscalização e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

7.2.2. Os níveis mínimos de serviços serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos.

7.2.2.1. Os indicadores neles descritos serão acompanhados pela equipe de fiscalização por meio do Pré Faturamento dos Serviços, Relatório Técnico Mensal e demais documentos que comprovem a regularidade da CONTRATADA, a qualquer



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

tempo, por consultas à ferramenta de controle de impressão/bilhetagem e manutenção dos equipamentos.

7.2.3. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços, sendo ao CONTRATANTE reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual.

7.2.4. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões e relatórios adicionais acerca dos serviços prestados.

7.2.5. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo aprovado quando os serviços forem executados de acordo com os níveis mínimos de serviços estiverem aferidos pela equipe de fiscalização.

7.2.6. Ao CONTRATANTE é reservado o direito de efetuar diligência, a qualquer tempo, em documentos exigidos neste Termo de Referência, para averiguar sua veracidade e conformidade.

7.2.7. A equipe de fiscalização, caso identifique que o serviço foi executado fora das condições contratuais, deverá propor a aplicação das penalidades cabíveis.

7.2.8. A existência de fiscalização para os serviços contratados não exime ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA pela execução adequada de qualquer serviço que venha a ser prestado.

7.2.9. A fiscalização e o controle não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e não implicam corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes.

7.2.10. O resultado da avaliação de conformidade e qualidade dos serviços e, conseqüentemente, da fiscalização contratual constará no Relatório de Análise Técnica (RAT), confeccionado pela equipe de fiscalização, ao qual a CONTRATADA terá acesso para eventual contraditório antes da aplicação de descontos.

7.2.10.1. O contraditório deverá ser apresentado em no máximo 2 (dois) dias úteis, do contrário considerar-se-á que a CONTRATADA concorda com as penalidades.

7.3. Níveis mínimos de serviços

7.3.1. A prestação dos serviços será baseada no modelo de remuneração em função dos resultados apresentados, no qual os pagamentos serão feitos após mensuração



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

e verificação de padrões quantitativos e qualitativos pré-estabelecidos (níveis mínimos de serviços), de modo a resguardar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços.

7.3.1.1. Os níveis mínimos de serviços (NMS) estão descritos na tabela abaixo:

Níveis Mínimos de Serviço	
Indicador	01 - Índice de Tratamento de Chamados no Prazo
Descrição	Avalia se o primeiro atendimento de cada chamado técnico foi realizado dentro do prazo
Métrica	Quantidade de horas corridas em que o incidente/problema ficou em processo de início de tratamento até receber sua primeira tratativa
Meta	Prazo máximo de atendimento, conforme a criticidade do chamado
Cálculo	Feito por ocorrência, avaliando a data e horário de registro do chamado e início de seu tratamento ITCP = DHPA - DHCR, onde: ITCP = Índice de Tratamento de Chamado DHPA = Data e Horário no qual houve o Primeiro Atendimento ao chamado por parte da CONTRATADA DHCR = Data e Horário no qual o Chamado foi registrado na central de atendimento da CONTRATADA
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	02 – Índice de Chamados Solucionados no Prazo
Descrição	Avalia se cada chamado técnico foi solucionado dentro do prazo
Métrica	Quantidade de horas corridas em que o incidente/problema ficou em processo de reparação até o fechamento do chamado técnico
Meta	Prazo máximo de solução, conforme a criticidade do chamado
Cálculo	Feito por ocorrência, avaliando a data e horário de registro do chamado na central de atendimento e seu fechamento ICSP = DHfC - DHaC, onde: ICSP = Índice de Chamados Solucionados no Prazo



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

	DHfC = Data e Horário no qual houve o registro de fechamento do Chamado por parte da CONTRATADA DHsC = Data e Horário no qual o chamado foi registrado na central de atendimento da CONTRATADA
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	03 - Índice de garantia técnica de chamados
Descrição	Reincidência de igual incidente/problema em curto espaço de tempo
Meta	Até 72 (setenta e duas) horas
Métrica	Quantidades de horas transcorridas entre a solução de um chamado e um novo registro com a mesma natureza/teor do anterior
Cálculo	Feito por ocorrência, avaliando a data e horário de fechamento do chamado técnico e a data e horário de abertura de novo chamado na central de atendimento contendo registro de igual natureza IGTC = DHpCa – DHsC, onde: IGTC = Índice de Garantia Técnica de Chamados DHpCa = Data e Horário no qual o primeiro Chamado foi fechado DHsC = Data e Horário no qual houve a abertura de segundo Chamado devido à mesma causa que o anterior
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	04 – Índice de Atraso na Realização de Manutenções Preventivas
Descrição	Avaliação da realização das manutenções preventivas efetuada dentro dos prazos estipulados
Meta	Manutenções preventivas realizadas nas datas estipuladas no Plano de Manutenção
Métrica	Contagem dos dias entre a data prevista para a realização da manutenção preventiva e a data da sua realização
Cálculo	Feito por ocorrência, avaliando a data prevista para cada manutenção preventiva em relação a de sua efetiva realização IAMP = DE – DP, onde:



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

	<p>IAMP = Índice de Atraso na realização de Manutenções Preventivas DE = Data da Efetiva realização da manutenção DP = Data Prevista para a realização da manutenção</p> <p>Se $IAMP \leq 0$, não houve atraso. Por outro lado, se $IAMP > 0$, houve atraso.</p> <p>Nesse cálculo serão considerados dias corridos.</p>
Instrumento de medição	Relatórios
Periodicidade de Aferição	trimestral
Indicador	05 – Índice de Cumprimento do Plano de Manutenção
Descrição	Avaliação da conformidade das manutenções (preventivas e/ou corretivas) efetuadas com o Plano de Manutenção (planejamento da prestação)
Meta	Todas as atividades realizadas durante as manutenções (preventivas e/ou corretivas) abordando por completo o Plano de Manutenção
Métrica	Quantidade de itens verificados/validados durante uma manutenção (preventiva e/ou corretiva)
Cálculo	<p>Feito por ocorrência a cada manutenção (preventiva e/ou corretiva) realizada, avaliando se as atividades executadas respeitaram a lista presente no Plano de Manutenção</p> <p style="text-align: center;">$ICPM = QApPM - QAR$, onde:</p> <p>ICPM = Índice de Cumprimento do Plano de Manutenção QApPM = Quantidade de Atividades previstas no Plano de Manutenção QAR = Quantidade de Atividades Realizadas constantes no Plano de Manutenção durante uma manutenção (preventiva e/ou corretiva)</p> <p>Se $ICPM = 0$, não houve desconformidade com o Plano de Manutenção. Por outro lado, se $ICPM > 0$, houve desatendimento ao Plano de Manutenção.</p>
Instrumento de medição	Relatórios, Plano de Manutenção e inspeções
Periodicidade de Aferição	Trimestral



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

7.3.2. Para os cálculos, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se da metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.

7.3.3. A análise dos resultados relativos aos níveis mínimos de serviços alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em penalidades (descontos e/ou sanções administrativas), caso não tenham sido atingidas as metas estabelecidas neste Termo de Referência.

7.3.4. As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que aconteceram, quando chegarem ao conhecimento da equipe de fiscalização, deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

7.3.5. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pelo CONTRATANTE ou por outros fatores de força maior, esse último devidamente justificado, não serão motivos de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

7.4. Procedimento para aplicação de descontos (glosas)

7.4.1. A tabela a seguir apresenta as gradações e respectivos valores de descontos aplicáveis (glosas) à fatura dos serviços, independente das sanções cabíveis, pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços:

DESCONTOS APLICÁVEIS			
Indicador NMS	Faixas de aplicação do desconto	Percentual de desconto	
01	Índice de Atraso na Conclusão de Chamado	Até 2 (duas) horas úteis além da meta	0,25% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 5 (cinco) horas até 10 (dez) horas úteis além da meta	0,5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 10 (dez) horas até 20 (vinte) horas úteis além da meta	1% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 20 (vinte) horas até 30 (trinta) horas úteis além da meta	3% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 30 (trinta) horas até 45 (quarenta e cinco) horas úteis além da meta	7% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 45 (quarenta e cinco) horas úteis além da meta	15% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

01	Índice de Tratamento de Chamados no Prazo	Até 1 (uma) hora úteis além da meta	0,5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 1 (uma) hora úteis até 2 (duas) horas além da meta	1% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 2 (duas) horas úteis até 4 (quatro) horas além da meta	2% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 4 (quatro) horas úteis além da meta	3% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
02	Índice de Chamados Solucionados no Prazo	Até 2 (duas) horas úteis além da meta	1% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 2 (duas) horas úteis até 10 (dez) horas além da meta	3% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 10 (dez) horas úteis até 20 (vinte) horas além da meta	5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 20 (vinte) horas até 30 (trinta) horas úteis além da meta	7% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 30 (trinta) horas úteis além da meta	10% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
03	Índice de garantia técnica de chamados	Até 1 (uma) hora útil aquém da meta	0,5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		De 1 (uma) hora até 6 (seis) horas úteis aquém da meta	1% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		De 6 (seis) horas até 12 (doze) horas úteis aquém da meta	2% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		De 12 (doze) horas úteis até 24 (vinte e quatro) horas úteis aquém da meta	3% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		De 24 (vinte e quatro) horas até 36 (trinta e seis) horas úteis aquém da meta	5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 36 (trinta e seis) horas úteis aquém da meta	7% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
04	Índice de Atraso na Realização de Manutenções Preventivas	Até 1 (um) dia útil além da meta	0,25% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 1 (um) dia útil até 5 (cinco) dias úteis além da meta	0,5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

		Acima de 5 (cinco) dias até 10 (dez) dias úteis além da meta	1% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 10 (dez) dias até 20 (vinte) dias úteis além da meta	3% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 20 (vinte) dias até 30 (trinta) dias úteis além da meta	5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 30 (trinta) dias úteis além da meta	7% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
05	Índice de Cumprimento do Plano de Manutenção	Até 1 (uma) atividade aquém da meta	1% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 1 (uma) atividade até 3 (três) atividades aquém da meta	3% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 3 (três) atividades até 5 (cinco) atividades aquém da meta	5% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura
		Acima de 5 (cinco) atividades aquém da meta	8% por ocorrência sobre o valor mensal da fatura

7.4.2. Para chamados com criticidade alta os percentuais acima deverão ser multiplicados por 3 (três).

7.4.3. Os descontos (glosas) provenientes do não atingimento de indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços poderá ser aplicados cumulativamente (descontos pelo descumprimento de mais de um indicador no mesmo mês).

7.4.4. A CONTRATADA será ouvida, proporcionando o contraditório, quando o CONTRATANTE finalizar o processo de apuração dos Níveis Mínimos de Serviços a fim de que aquela (CONTRATADA) apresente eventuais justificativas para os descumprimentos apontados, cabendo ao CONTRATANTE acatar ou não os motivos apresentados. Em caso de negativa por parte do CONTRATANTE quanto à receptividade da motivação, proceder-se-á com os descontos.

7.4.5. Os descontos (glosas) deverão ser efetuados na fatura do mês de apuração dos Níveis Mínimos de Serviços que motivaram a aplicação da penalidade financeira.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS

8.1. A estimativa de custos para esta contratação foi realizada a partir de pesquisa de preços a qual se encontra inserida no processo administrativo.

8.2. De acordo com a pesquisa realizada, o valor estimado global para a referida contratação é de **R\$ 45.360,36** (quarenta e cinco mil trezentos e sessenta reais e trinta e seis centavos), discriminado por itens na

Item	Descrição do item	Métrica	Quantidade de páginas mensal	Valor unitário estimado	Valor total estimado mensal	Valor total estimado anual
1	Franquia Mínima A4 Monocromática	Unitário	12225	0,09272	1.133,50	13.602,00
2	Excedente A4 Monocromática		12225	0,06000	733,50	8.802,00
3	Franquia Mínima A4 Policromática		1900	0,54414	1.033,87	12.406,44
4	Excedente A4 Policromática		1900	0,40855	776,25	9.315,00
5	Franquia Mínima A3 Monocromática		25	0,18544	4,64	55,68
6	Excedente A3 Monocromática		25	0,12000	3,00	36,00
7	Franquia Mínima A3 Policromática		50	1,08829	54,41	652,92
8	Excedente A3 Policromática		50	0,81711	40,86	490,32
TOTALIS:					3.780,03	45.360,36

8.3. Tabela 3.

Item	Descrição do item	Métrica	Quantidade de páginas mensal	Valor unitário estimado	Valor total estimado mensal	Valor total estimado anual
1	Franquia Mínima A4 Monocromática	Unitário	12225	0,09272	1.133,50	13.602,00
2	Excedente A4 Monocromática		12225	0,06000	733,50	8.802,00
3	Franquia Mínima A4 Policromática		1900	0,54414	1.033,87	12.406,44
4	Excedente A4 Policromática		1900	0,40855	776,25	9.315,00
5	Franquia Mínima A3 Monocromática		25	0,18544	4,64	55,68
6	Excedente A3 Monocromática		25	0,12000	3,00	36,00
7	Franquia Mínima A3 Policromática		50	1,08829	54,41	652,92
8	Excedente A3 Policromática		50	0,81711	40,86	490,32
TOTALIS:					3.780,03	45.360,36

Tabela 3 – Estimativa de preços

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. Metodologia para a licitação

9.1.1. O critério de julgamento será o MENOR PREÇO GLOBAL.

9.1.2. Modo de disputa aberto/fechado.

9.1.3. O regime de execução do contrato será de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

9.2. Classificação como objeto comum

9.2.1. O objeto do presente Termo de Referência caracteriza-se como “serviços de informática comuns”, nos termos do Art. 18, I da Lei nº 15.608, de 2007.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

9.2.1.1. No conceito de “serviços de informática comuns” são compreendidos aqueles disponíveis no mercado e cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no instrumento convocatório por meio de especificações usuais.

9.3. Participação de consórcio de empresas

9.3.1. Fica vedada a participação de consórcios por se tratar de objeto de prestação comum pelo mercado, de baixa complexidade e de baixo/médio vulto em comparação ao montante médio dispendido pela Administração Pública em licitações desta natureza.

9.3.2. A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio se justifica na medida em que, nas contratações de TIC, é bastante comum a participação de empresas de pequeno e médio porte, as quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira. Condições essas suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais.

9.3.3. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação da contratação. Nesses casos, o Contratante, a fim de aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio, o que não é o caso do referido objeto.

9.3.4. A reunião de empresas que, individualmente, poderiam atender ao objeto desta licitação, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus/cartéis para manipular os preços. Desse modo, a vedação a consórcios produz assim efeito positivo, exatamente por deixar em pé de igualdade todos os licitantes, premiando assim o princípio da isonomia e, conseqüentemente, a justa competição entre os interessados.

9.3.5. Ademais, salienta-se que o objeto em questão não pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais). Com vistas a subsidiar o entendimento a respeito da participação de consórcios em



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

licitações públicas, transcrevemos, abaixo, comentário do Professor Marçal Justen Filho sobre o assunto:

A complexidade dos objetos licitados determina a natureza do consórcio. Usualmente, há consórcios heterogêneos quando a execução do objeto pressupõe multiplicidade de atividades empresariais distintas. Isso se passa especialmente no tocante a concessões de serviço público. Nesses casos, a ausência de permissão de consórcios produziria enormes dificuldades para participação no certame. Configura-se hipótese em que admitir participação de consórcios é imprescindível, sob pena de inviabilizar a competição. (Justen Filho, Marçal, Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 11ª ed. São Paulo: Dialética, 2005. p. 360).

9.3.6. Desta forma, resta claro que a participação de consórcios em certames licitatórios somente se torna “obrigatória” quando o objeto a ser licitado pressuponha heterogeneidade de atividades empresariais, sendo que, sua não inclusão, resultaria em restrição da competitividade.

9.3.7. Assim, a Administração Pública ao vedar a participação de consórcio procura manter a unidade do sistema, eis que o Termo de Referência, da forma como foi concebido demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa todo o projeto.

9.4. Contratação de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

9.4.1. Durante o Estudo Técnico Preliminar não se identificou número mínimo de 3 (três) prestadores enquadrados como ME e EPP para correr no certame (Art. 49, inciso II da LC 123/2006).

9.4.2. Contudo, haverá o empate ficto e a habilitação tardia para as ME e EPP.

9.5. Vistoria técnica

9.5.1. Os licitantes poderão vistoriar a solução em operação no Tribunal para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta até um dia útil antes da data da sessão de abertura da licitação, em horário previamente agendado pelo e-mail: licitacoesdti@tce.pr.gov.br e gactic@tce.pr.gov.br.

9.5.1.1. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data de sua realização.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

9.5.1.2. No e-mail de agendamento, a licitante deverá mencionar o número do Edital, suas informações de contato (denominação social, endereço e telefone) e da pessoa que realizará a vistoria (nome completo, CPF e telefone).

9.5.2. A vistoria poderá ser realizada presencialmente ou remota, por meio de uma reunião virtual com a equipe técnica do Tribunal.

9.5.2.1. Se presencial, a vistoria será acompanhada por colaborador do CONTRATANTE, designado para esse fim, em data (dia útil) e horário (comercial) previamente agendados.

9.5.2.1.1. O representante da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar por simples procuração os poderes para representar a licitante.

9.5.3. A vistoria visa disponibilizar às licitantes as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las de pleno conhecimento do ambiente do CONTRATANTE.

9.5.4. Todas as licitantes deverão apresentar:

a) Termo de Realização de Vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme Anexo I deste Termo de Referência; ou

b) Termo de Renúncia à Vistoria emitido pelos licitantes, conforme modelo constante anexo II deste Termo de Referência, atestando que não poderão alegar o desconhecimento dos serviços, infraestrutura e ambiente tecnológico e/ou de dificuldades técnicas não previstas como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços para a execução do objeto. Será de inteira responsabilidade da licitante a ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão em relação a essa verificação.

9.5.5. Caso a licitante vencedora não preveja ou subdimensione verbas necessárias à perfeita execução do objeto, deverá suprir a falta sem direito a receber qualquer pagamento suplementar.

9.6. Requisitos de habilitação e da proposta

9.6.1. A licitante deverá apresentar sua proposta de preço devidamente preenchida e assinada, conforme Anexo III deste Termo de Referência.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

9.6.1.1 Junto a proposta, o licitante deverá ainda apresentar o Termo de Realização de Vistoria ou Termo de Renúncia à Vistoria, conforme anexos I ou II deste Termo de Referência, devidamente preenchidos e assinados.

9.6.2. A licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à habilitação jurídica e à regularidade fiscal e trabalhista:

9.6.2.1. Documentação ordinária, em conformidade com os artigos 28 e 29 da Lei nº 8.666/93.

9.6.3. A licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à qualificação técnica:

9.6.3.1. Atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo os contatos do responsável por sua emissão e devidamente identificado em nome da licitante, comprovando ter executado/fornecido, sem ressalvas, os seguintes serviços:

a) Bilhetagem de impressão com pelo menos 150.000 (cento e cinquenta mil) páginas (franquia mais excedente);

b) Manutenção em pelo menos 15 (quinze) impressoras multifuncionais.

9.6.4. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da proponente, nem pela própria proponente.

9.6.4.1. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente empresas por ela controladas ou empresas controladoras da proponente, ou empresas que tenham, no mínimo, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente do atestado e da proponente.

9.6.5. Quando faltar informação no atestado ou existir dúvida em relação à sua veracidade, serão solicitados documentos comprobatórios, tais como: cópias de notas fiscais, recibos, contratos, nota de empenho, Demonstrativo de Resultados, os quais deverão ser enviados por e-mail, em até 4 (quatro) horas, contadas da solicitação, e seus originais ou cópias autenticadas encaminhados, via correio, em até 48 horas após a solicitação.

10. ASPECTOS CONTRATUAIS

10.1. Vigência



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de publicação do contrato no Diário Eletrônico do TCEPR.

10.1.2. O encerramento da vigência contratual não interrompe a obrigação de prestação da garantia e suporte técnico, devendo a CONTRATADA, na falta de compromisso do fabricante, honrá-la durante todo o período estipulado.

10.1.3. Alteração subjetiva

10.1.4. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do CONTRATANTE à continuidade do contrato.

10.1.1. Subcontratação

10.1.2. Fica vedada a subcontratação do objeto contratual, haja vista tratar-se de aquisição de equipamentos que não podem ser fracionados.

10.2. Obrigações do CONTRATANTE

10.2.1. Designar responsáveis para a gestão e fiscalização do objeto contratual.

10.2.2. Comunicar à CONTRATADA sobre mudanças de pessoal na equipe de fiscalização do contrato.

10.2.3. Fiscalizar o exato cumprimento das cláusulas e condições contratadas, sendo permitida a participação de terceiros para prestar assistência/informações, registrando as inconsistências porventura existentes.

10.2.4. Dirimir eventuais dúvidas e prestar todos os esclarecimentos à CONTRATADA necessários à execução contratual.

10.2.5. Esclarecer à CONTRATADA como serão realizados os procedimentos operacionais/administrativos para a execução e gestão do contrato.

10.2.6. Notificar formalmente a CONTRATADA quanto à aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e ampla defesa.

10.2.7. Permitir o acesso de representantes, prepostos e/ou empregados da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências do CONTRATANTE mediante a comunicação e autorização prévias.

10.2.7.1. Esse acesso se dará com acompanhamento de colaborador designado pelo CONTRATANTE e deverá observar as normas de segurança institucional.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.2.8. Conferir e validar toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, emitindo atestado quando estiverem em conformidade com os padrões exigidos.

10.2.9. Comunicar à CONTRATADA todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato.

10.2.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

10.2.11. Promover, se necessário, reuniões (inicial e/ou outras) devidamente registradas em ata, para esclarecimento das obrigações contratuais e avaliação da qualidade da execução contratual.

10.2.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos/disponibilizados em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.

10.2.13. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo, ante ateste das notas fiscais conforme estabelecido neste Termo de Referência.

10.2.14. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10.3. Obrigações da CONTRATADA

10.3.1. Entregar os produtos de acordo com as especificações, prazos e local constantes deste Termo de Referência e da sua proposta.

10.3.2. Participar da reunião inicial e outras reuniões convocadas pelo CONTRATANTE.

10.3.2.1. Essas reuniões devem ser convocadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis da data marcada.

10.3.3. Designar formalmente, em até 02 (dois) dias após a reunião inicial, 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como preposto.

10.3.4. Comunicar formalmente ao CONTRATANTE a necessidade de alterações de Preposto, em até 5 (cinco) dias antes da efetiva substituição, providenciando o repasse de conhecimento ao que for ingressar.

10.3.5. Comunicar à CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros que julgar necessário para o recebimento de notificações e/ou pagamentos.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.3.6. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

10.3.7. Ter pleno conhecimento de todas as condições, características, procedimentos e peculiaridades do objeto contratado, não podendo alegar, posteriormente, desconhecimento acerca do contrato.

10.3.8. Acompanhar a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

10.3.9. Cumprir integralmente as especificações e prazos neste Termo de Referência, garantindo a qualidade dos produtos entregues.

10.3.10. Admitir, administrar, coordenar avaliar e custear integralmente os profissionais necessários à prestação dos serviços.

10.3.10.1. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados, qualificados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.3.11. Observar e respeitar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança do CONTRATANTE.

10.3.12. Registrar previamente todos os seus empregados junto ao CONTRATANTE, por meio de listagem a ser encaminhada oficialmente pela CONTRATADA, constando nome completo, número do documento de identidade e profissão/função no local.

10.3.12.1. Essa listagem deverá ser atualizada em qualquer necessidade de realocação ou substituição de empregados.

10.3.13. Reportar ao CONTRATANTE, em até 01 (dia) do fato, quaisquer anormalidades, erros e/ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal.

10.3.14. Responsabilizar-se pela entrega dos serviços com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades previstas neste Termo de Referência.

10.3.15. Sujeitar-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os meios, esclarecimentos e orientações necessários à fiscalização da execução dos serviços.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.3.16. Responsabilizar-se integralmente por todos os ônus, diretos e indiretos, referentes a execução do objeto contratual.

10.3.17. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela equipe de fiscalização, os equipamentos e/ou peças e componentes em que se verificarem vícios, defeitos, inconformidades e/ou incorreções.

10.3.18. Responder/atender a contatos, orientações, exigências e/ou solicitações da equipe de fiscalização no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados a partir do envio de comunicação/solicitação.

10.3.19. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

10.3.20. Guardar sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto contratual.

10.3.21. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outrem a responsabilidade por problemas de fornecimento do objeto.

10.3.21.1. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus profissionais, por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos ao Tribunal.

10.3.21.2. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados e/ou preposto causarem ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo de imediato os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.

10.3.21.3. Responsabilizar-se pela perda e/ou danos causados ao patrimônio fornecido pelo CONTRATANTE.

10.3.22. Cadastrar-se e manter-se em situação regular junto ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, no site “Compras Paraná” (GMS/CFPR – <http://www.comprasparana.pr.gov.br>).



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.3.23. Manter-se durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.3.24. Manifestar-se ou responder à consulta do CONTRATANTE, em até 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

10.3.25. Suspender o fornecimento dos serviços no ato do término da vigência contratual, em caso de não haver prorrogação do vínculo ou por suspensão/cancelamento.

10.3.25.1. Deverá, em todos os casos, promover a transição contratual, efetuando a transferência de conhecimento, mediante documentação e reuniões técnicas, de todos os serviços para o CONTRATANTE e/ou pessoa jurídica indicada por ele.

10.3.26. Apresentar toda a documentação relacionada ao faturamento e pagamento, conforme preceitos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.3.27. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total.

10.4. Procedimentos para pagamento

10.4.1. A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

10.4.2. O pagamento será mensal, compreendendo os fatos ocorridos no exato período do mês, de seu dia 1º ao seu último dia.

10.4.3. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar:

a) Pré Faturamento dos Serviços;

b) Relatório Técnico Mensal;

c) faturas/notas fiscais; e

d) demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA.

10.4.4. As notas fiscais/faturas somente poderão ser emitidas após o recebimento definitivo do objeto.

10.4.5. Somente será admitida fatura única, vedada emissão de faturas fracionadas para o mesmo serviço.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.4.6. A CONTRATADA deverá protocolar os documentos descritos acima em até 3 (três) dias úteis após recebimento definitivo, salvo se o CONTRATANTE indicar outro procedimento.

10.4.7. Após o ateste das notas fiscais, que deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis contados de seus recebimentos, a equipe de fiscalização deverá encaminhá-las para pagamento.

10.4.8. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo.

10.4.9. Havendo erro na apresentação das notas fiscais ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

10.4.9.1. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

10.4.10. Em caso de atraso de pagamento motivado exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX / 100) / 365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ em que:}$$

I = índice de atualização financeira;

TX = percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = encargos moratórios;

N = número de dias entre a data prevista para pagamento e a do efetivo pagamento;
e

VP = Valor da parcela em atraso.

10.4.11. O pagamento será precedido de consulta ao GMS, para comprovação de cumprimento dos requisitos de habilitação e demais hipóteses de regularidade.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.4.11.1. Na hipótese de irregularidade no cadastro ou habilitação no GMS, a CONTRATADA deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 15 (quinze) dias, sob pena de aplicação das sanções contratuais e rescisão do contrato.

10.4.12. O pagamento efetuado pelo CONTRATANTE não isenta a CONTRATADA de suas obrigações.

10.4.13. É vedado à CONTRATADA transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato.

10.4.14. O Estado do Paraná não possui convênio com a Receita Federal do Brasil e, por esta razão, não efetuará a retenção da CSLL, COFINS e PIS/PASEP eventualmente devidos pela CONTRATADA à Receita Federal do Brasil, conforme Instrução Normativa n.º 001/2019-DTE/SEFA.

10.5. Reajuste

10.5.1. Os preços poderão ser reajustados, a cada 12 (doze) meses, contados da data limite para apresentação das propostas ou orçamento a que ela se refere, mediante requerimento da CONTRATADA, com base na variação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) ou outro que vier a substituí-lo.

10.5.1.1. Para os reajustes subsequentes, a anualidade será contada a partir da data em que o anterior reajustamento houver ocorrido.

10.5.2. O reajuste seguirá as fórmulas de cálculo abaixo:

$I_r = (I_1 - I_0) / I_0$ onde:

I_r = índice de reajustamento;

I_1 = índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor; e

I_0 = índice correspondente à data base da proposta.

$R = V_0 \times I_r$ em que:

R = valor do reajustamento; e

V_0 = preço original da proposta, na data base (valor a ser reajustado).

$V_1 = V_0 + R$ em que:

V_1 = preço final já reajustado



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.6. Alteração subjetiva

10.6.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa do CONTRATANTE à continuidade do contrato.

10.7. Garantia de execução contratual

10.7.1. A garantia financeira fica dispensada para esta contratação, uma vez que se trata de aquisição de serviços, que por sua natureza, possuem baixo risco de prejuízo ao CONTRATANTE na execução do contrato.

10.7.2. Nesse caso o custo do controle é maior do que o risco de prejuízo.

10.8. Sanções administrativas

10.8.1. O descumprimento das disposições contidas neste Termo de Referência e/ou contratuais sujeita a CONTRATADA às seguintes sanções administrativas:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TCE-PR;
- d) declaração de inidoneidade; e
- e) descredenciamento do sistema de registro cadastral.

10.8.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

10.8.3. As sanções de advertência e multa serão aplicadas conforme a graduação a seguir:

10.8.3.1. Grau de Severidade Leve (L1) = advertência;

10.8.3.2. Grau de Severidade Moderado (M1, M2 e M3) = aplicação de Multas:

10.8.3.2.1. M1 = multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.8.3.2.2. M2 = multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação; e

10.8.3.2.3. M3 = multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação.

10.8.3.3. Grau de Severidade Grave (G1 e G2) = aplicação de sanção:

10.8.3.3.1. G1 = multa de 0,7% (zero vírgula sete por cento) do valor total do contrato por dia de inadimplência e/ou fato gerador ensejador da multa, conforme a natureza da obrigação; e

10.8.3.3.2. G2 = Rescisão contratual cumulada com multa de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.

10.8.4. O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme Tabela 4.

Condutas		Ocorrência e reincidência					
		Grau de severidade					
		Leve	Moderado			Grave	
		L1	M1	M2	M3	G1	G2
1	Quando o preposto e/ou responsável técnico não se apresentar em reunião pré-agendada	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
2	Atraso injustificado do início da execução do contrato de prestação de serviço ou de fornecimento de bens		1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez
3	O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, do Termo de Referência, especificações ou prazos	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
4	O não cumprimento de cláusulas contratuais, do Termo de Referência, especificações ou prazos		1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez
5	Não manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
6	O desatendimento de determinações regulares da equipe de fiscalização	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
7	Não responder a contatos e/ou solicitações da equipe de fiscalização no prazo estabelecido	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
8	Apresentar documento falso ou fazer declaração falsa						1ª vez
9	Abandonar a execução do contrato						1ª vez
10	Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o contrato						1ª vez



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

11	A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que prejudique a execução do contrato						1ª vez
12	Criar embaraços ou deixar de prestar informações que possam contribuir com o processo de fiscalização contratual	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
13	Deixar de entregar a documentação exigida neste Termo de Referência dentro dos prazos estipulados	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
14	A paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Administração	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
15	Quando deixar de substituir prestador de serviço que se portar ou realizar condutas de modo inconveniente ou que não atendam às necessidades contratuais	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
16	Quando for evidenciado que o prestador de serviço da CONTRATADA realizou atividade de quebra na segurança das informações do CONTRATANTE	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
17	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, (documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária), quando solicitado, ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
18	Descumprimento das diretrizes definidas pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
19	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis mínimos de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço				1ª vez	2ª vez	3ª vez
20	Quando houver desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual						1ª vez
21	Realizar subcontratação fora do escopo definido neste Termo de Referência e/ou sem aprovação da equipe de fiscalização				1ª vez	2ª vez	3ª vez
22	Não apresentar o Plano de Manutenção no prazo previsto	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
23	Não apresentar os termos de garantia da solução e de seus componentes	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
24	Prestar treinamento com avaliação média inferior a 75%	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
25	Deixar de apresentar o projeto executivo em conformidade com os requisitos constantes neste Termo de Referência ou dentro dos prazos estabelecidos	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

26	Não apresentar documentação atualizada	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
27	Não apresentar o Plano de Implantação da solução nos prazos estipulados	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
28	Deixar de realizar qualquer das atividades rotineiras constantes dos serviços de manutenção preventiva	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez
29	Deixar de apresentar quaisquer dos documentos previstos neste Termo de Referência	1ª vez	2ª vez	3ª vez	4ª vez	5ª vez	6ª vez

TABELA 4 - CONDUTAS

10.8.5. O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo a aplicação de outras sanções previstas em lei.

10.8.6. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato.

10.8.7. Em caso de atraso ou não cumprimento de obrigação, a severidade inicial da sanção será elevada a cada 05 (cinco) dias úteis, caso a obrigação não seja devidamente adimplida, implicando a cumulação das graduações da(s) sanção(ões) aplicada(s) (L1 + M1 + M2 + M3 + G1 + G2), excetuadas as penas de multas específicas.

10.8.8. No caso de atraso por mais de 30 (trinta) dias, ou de o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplemento ultrapassarem o percentual de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, fica facultado ao TCE-PR rescindir unilateralmente o contrato.

10.8.9. A fixação de multas compensatórias ou moratórias não obsta o ajuizamento de demanda buscando indenização suplementar, caso o valor do dano seja superior ao valor da multa aplicada.

10.8.10. O valor da multa poderá ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA.

10.8.11. Se o valor do pagamento for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

10.8.12. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao TCE-PR, esse será encaminhado para inscrição em dívida ativa.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ

Diretoria de Tecnologia da Informação

10.8.13. As sanções administrativas serão aplicadas em procedimento administrativo autônomo, garantindo-se o contraditório e ampla defesa à CONTRATADA.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (Portaria nº 141/22)		
Integrante	Nome	Matrícula
Requisitante	José Augusto Cheute	518476
Técnico	Rafael Carmo Isoppo	517984
Técnico	Rodrigo Sergio Santos Souza	506540
Técnico	Jesse Geraldo Arriola Junior	511129
Técnico	José Ricardo Guimarães	518476
Administrativo	Diego José de Oliveira Barros	521442