



Prefeitura de Goiânia
Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Goiânia
Gerência de Apoio Administrativo e de Pessoal

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada, através de Dispensa de Licitação, com fulcro no art. 75, II, da Lei nº. 14.133, de 1º de abril de 2021, para locação de SCANNERS e prestação de serviço de OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, na modalidade cobrança fixa pelo equipamento e cobranças das páginas impressas, compreendendo impressões monocromáticas (A4), digitalização, reprodução de cópia, fornecimento de papeis, bobinas e ribbon, com disponibilização de equipamentos, serviços de manutenção preventiva e corretiva, substituição de peças e fornecimento de suprimentos, logística dos equipamentos e software de gestão de impressão, a fim de atender as necessidades do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Goiânia - GOIANIAPREV.

1.1.1 ESPECIFICAÇÕES E RESUMO DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Item	Especificações SCANNER DE MESA
01	<ul style="list-style-type: none"> • Scanner de produção colorido; • Tecnologia do sensor de imagem: CIS ou CCD; • Interfaces padrão mínimo Wireless 802.11 b/g/n, Ethernet 10/100/ Base-T, Hi-Speed USB 3.0; • Alimentador Automático de Documentos (ADF) para no mínimo 80 folhas de capacidade; • Velocidade de Digitalização Simplex mínima de 40 ppm (colorido e monocromático); • Velocidade de Digitalização Duplex mínima de 80 ipm (colorido e monocromático); • Display Touchscreen Colorido mínimo de 4,0”; • Tamanho do Documento (min/máx.): Largura: 50,8 - 215,9 mm (2,0 " - 8,5 ") Comprimento: 50,8 - 355,6 mm (2,0 " - 14,0 ") • Resolução de Digitalização mínima Óptica 600 x 600 dpi, Interpolada: 1200 x 1200 dpi; • Gramatura mínima de 40 até 200 g/m; • Função “Digitalizar para” mínimo: PC (arquivo, imagem, e-mail e OCR), impressão, FTP/SFTP; • Servidor de e-mail, rede, pen drive, aplicativos de nuvem, dispositivos móveis; • Sistemas Operacionais Compatíveis mínimos: Windows, Mac OS e Linux; • Compatibilidade com dispositivos móveis; • Funções mínimas de Segurança Active directory; • Interface mínima USB Direta; • Compatível com driver TWAIN; • Ciclo de Trabalho Diário mínimo de 6.000 digitalizações/dia; • Possuir recurso de detecção de múltipla alimentação. • Manual de operação em português; • Deverá ser apresentada juntamente com a proposta comercial o catálogo completo do equipamento ofertado ou manuais/ declarações do fabricante contendo todas as informações técnicas correspondentes ao equipamento (modelo) ofertado na proposta para a devida análise da especificação técnica, sob pena de desclassificação da proposta comercial.

Item	Especificações IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4
02	<ul style="list-style-type: none"> • Multifuncional Laser ou Led Monocromática com as funções obrigatórias de impressão, cópia, scanner (digitalização); • Processador mínimo: 1.2 GHZ; • Resolução de Impressão: 1200x1200 dpi; • Velocidade de Impressão mínima: 50 ppm A4/Carta com impressão da primeira página em até 7 segundos; • Memória: 512 MB; • Impressão Segura com autenticação no equipamento; • Painel de Controle touchscreen colorido para fácil acesso às funções do equipamento; • Duplex passagem única automático para Cópia e digitalização; • Interfaces: USB 2.0, Rede 10/100/1000, Wireless; • Linguagens: PCL, PS e PDF; • Sistemas compatíveis Windows, MacOS, Linux. <p>Digitalização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolução: 600x600 dpi; • Alimentador automático de originais em frente e verso com capacidade para alimentar no mínimo 50 folhas; • Digitaliza para PC, USB, pasta de rede, pen drive e e-mail; • Função de digitalização: para pasta, e-mail, de rede, OCR; <p>• Equipamento deverá ter a capacidade de digitalização até mínimo tamanho de papel ofício pelo vidro de exposição</p> <p>Cópia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolução: 600x600 dpi; • Alimentador automático de originais em frente e verso com capacidade para alimentar no mínimo 50 folhas; • Redução e Ampliação: 25% a 400% (incrementos de 1%); • Múltiplas cópias de 01 à 99. <p>Manuseio do papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possuir capacidade de alimentação de papel para, no mínimo, 250 folhas; • Capacidade da Bandeja Manual: 100 folhas; • Tipos de Mídia: formato A4, timbrado, comum, reciclado, envelopes e etiquetas; • Sistemas operacionais: Windows, MacOS, Linux; • Gramatura do Papel: 60-200 g/m²; • Fonte de Alimentação: fonte de alimentação compatível, que deverá ser fornecida com a impressora, operando em 110 (+/-10%) e/ou 220 (+/-10%) VAC de entrada, 60 Hz. Permitido o uso de transformador, que também deverá estar incluso na proposta; • Equipamento deverá ter informações e acesso via Web (browser); • Ciclo de Trabalho Mínimo suportado: 85.000 páginas/mês.

COMPOSIÇÃO DE PREÇOS						
Item	Unidade	Qtd	Fornecimento dos Equipamentos	Valor Unitário Estimado (R\$)	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
01	UN	08	SCANNER	79,00	632,00	7.584,00
02	UN	18	MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4	184,26	3.316,68	39.800,16
TOTAL DO CUSTO ESTIMADO DOS EQUIPAMENTOS						R\$ 47.384,16
Item	Unidade	Média Mensal de Página por Impressora	Especificação dos serviços	Valor Unitário Estimado (R\$)	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
03	Página	5.000	Cópia/Impressão de página A4 (com fornecimento de papel) monocromática	0,076	1.368,00	16.416,00

TOTAL DE CUSTO ESTIMADO DOS EQUIPAMENTOS + SERVIÇOS MENSAS (R\$)	5.316,68
TOTAL DE CUSTO ESTIMADO DOS EQUIPAMENTOS + SERVIÇOS ANUAIS (R\$)	63.800,16

1.1.2 O Valor total estimado da contratação para 12 meses é de R\$ 63.800,16 (Sessenta e três mil, oitocentos reais e dezesseis centavos).

1.2. Considerando a solução escolhida, verifica-se que se tratem de natureza comum, conforme o Art. 6º, inciso XIII da Lei 14.133/2021, uma vez que as especificações adotadas possuem padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. Por OUTSOURCING DE IMPRESSÃO se tratar de serviço contínuo o prazo da vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, visando maior vantagem econômica e redução dos custos operacionais, com eficácia legal após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), podendo ser prorrogado na forma dos art. 107 da LLC.

1.3.1. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração.

1.3.2. Para que haja o devido controle do prazo de vigência contratual, deverá ser anexado aos autos, cópia da publicação do extrato contratual no Diário Oficial do Município - Eletrônico e demais meios legais disponíveis.

1.4. O modelo de execução do objeto atende a necessidade contínua de disponibilização de serviço de impressão, digitalização e reprografia, com a manutenção do parque de impressoras, isentando o Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Goiânia - GOIANIAPREV da necessidade de aquisição de bens permanentes que se deterioram ao longo do tempo devido ao uso cotidiano e constante avanço tecnológico, propicia a redução de custos de impressão e agilidade na prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, uniformização dos insumos e dos sistemas de impressão, eliminação de compras e estoque de consumíveis, diminui os custos pela economia de escala, proporciona melhoria na qualidade de impressão, adota melhores práticas de gestão com foco em qualidade e economicidade, sob um novo contexto de governança corporativa que permite maior controle e transparência do gasto público.

1.5. Não haverá franquia, sendo que a CONTRATANTE, pagará pelos serviços efetivamente prestados, tanto no que se refere à locação dos equipamentos quanto ao volume produzido.

1.6. O pagamento do aluguel dos equipamentos será pró-rata quando a instalação do equipamento for após o início do mês.

1.7. A formação do preço de cada equipamento deverá considerar o valor da taxa fixa mensal (locação) mais a multiplicação do volume mensal efetivamente utilizado pelo valor unitário da cópia/impressão produzida, com até 04 (quatro) casas decimais.

1.8. O objeto desta contratação não se enquadra como bem de luxo, conforme inciso II do art. 2º do Decreto nº 965 de 14 de março de 2022.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Parte dos serviços disponibilizados pelo Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Goiânia – GOIANIAPREV aos segurados, requerem impressão de documentos administrativos pontuais, apesar do crescente uso do processo eletrônico, algumas demandas ainda permanecem em documentos físicos. Diante dessa necessidade, uma solução de impressão, digitalização e cópias para auxiliar a execução das rotinas dos órgãos se faz necessária.

2.2. A contratação dos serviços tem a finalidade de prover solução otimizada e personalizada no que se refere ao fluxo de documentos do GOIANIAPREV com eficiente solução de digitalização, traduzindo-se em melhorias de produtividade, qualidade, tempo de resposta e custos nos seus processos e serviços. Agregando qualidade aos serviços prestados, com tecnologia de ponta.

2.3. E, considerando também que os serviços de locação de equipamentos de impressão são imprescindíveis para executar significativa parte das atividades que envolvem as atribuições desta Autarquia, na busca pela excelência na realização de seus trabalhos, tendo em vista que a sua interrupção poderia prejudicar a qualidade ou até mesmo a execução de alguns serviços prestados

2.4. Pautando-se pelo princípio da economicidade, celeridade e continuidade dos serviços prestados pela Administração, verificou-se que os equipamentos necessários para a prestação dos serviços pretendidos, deverão ser disponibilizados por meio da locação de equipamentos específicos, que serão operados pelos próprios servidores do órgão, durante o atendimento de serviços de rotina, prática esta adotada pelo mercado em geral, cuja intenção é dinamizar os trabalhos de acordo com a necessidade.

2.5. Ressaltamos que Administração Pública deve dispor da infraestrutura necessária para o desempenho das atividades em prol da concretização do Interesse Público. Desta forma, o GOIANIAPREV precisa dispor de equipamentos e serviços capazes de atender às necessidades de digitalização, cópias e impressões de forma eficiente.

2.6. Assim sendo, afere-se que esta contratação tem o objetivo de suprir as necessidades do GOIANIAPREV, quanto a locação de scanner, por exemplo, os serviços de digitalização de documentos nos atendimentos realizados no Protocolo, cuja demanda é de 9 pontos de atendimento (7 Guichês, 1 Malote e 1 Cadastro), onde existe as mais diversas demandas e rotinas durante a realização de atendimentos presenciais de prova de vida e abertura de processos variados, quando é necessário digitalizar e inserir documentos no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) ou mesmo transformar processos físicos em eletrônicos, portanto, o serviço é essencial para o desempenho das atividades institucionais, cuja ausência ou indisponibilidade pode produzir um impacto direto no desempenho dos serviços realizados.

2.7. Nesse contexto, a presente contratação procura atender, de forma continuada e eficaz, essas demandas por meio de fornecimento de equipamentos e de suprimentos necessários para o funcionamento, evitando o desperdício e a descontinuidade causada pela falta de insumos e/ou manutenção dos equipamentos, garantindo, por consequência, maior eficiência técnica, redução de custos, maior padronização e melhor qualidade dos serviços.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução foi detalhada no ETP, onde contém um conjunto de elementos que evidenciam que a solução é viável e a prestação do serviço é primordial para o GOIANIAPREV dar continuidade à vários serviços públicos.

3.2. A solução de TIC consiste em serviço de locação de scanner e contratação de empresa especializada em serviços de outsourcing de impressão, com cobrança fixa pelo equipamento e cobranças das páginas impressas, com fornecimento de equipamentos (multifuncionais, scanners, acessórios), em regime de locação, com fornecimento de papel, suprimentos e peças, software de gestão e controle de bilhetagem, instalação, configuração, contemplando a impressão, cópia e digitalização de documentos, com capacidade geração de digitalização com reconhecimento de caracteres e texto pesquisáveis, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva.

3.3. As impressoras deverão possuir a opção de recebimento de impressões oriundas apenas de equipamentos determinados pela Contratante (servidores de impressão).

3.4. Nos casos em que as impressoras forem multifuncionais, com função de digitalização (scanner), a execução de digitalização não poderá ser computada para fins de cobrança.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. DAS GARANTIAS

4.1.1. Todos os serviços deverão possuir garantia integral pelo período que perdurar o contrato.

4.1.2. A garantia deverá englobar a operação dos equipamentos e sua atualização e/ou substituição sempre que houver revisões ou descontinuidade de produção por parte do fabricante por obsolescência de tecnologia.

4.1.3. Todo o custo referente à prestação da garantia correrá por conta da CONTRATADA.

4.1.4. A Garantia contra defeitos de fabricação, instalação ou serviços assegurará, de maneira não onerosa à Administração, a troca para o perfeito funcionamento dos objetos caso apresentem algum tipo de anomalia no seu emprego.

4.1.5. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela instalação/desinstalação, incluindo o fornecimento de todos os insumos, ferramentas, transporte de equipamentos e demais objetos necessários.

4.1.6. Fica assegurado a CONTRATANTE o direito de rejeitar os aparelhos entregues e a prestação dos serviços de instalação, e fornecimento do objeto sem qualquer ônus à mesma, em desacordo com as especificações e condições deste Termo de Referência.

4.1.7. Quando da entrega dos equipamentos por parte da CONTRATADA, for detectado que os mesmos não apresentam características e especificações conforme exigidos nesse termo de referência e/ou não apresentem 1ª qualidade, a CONTRATADA deverá substituí-los por outros que atendam sem ônus adicionais para a Administração Pública, em até 10 (dez) dias corridos a partir da comunicação pelo CONTRATANTE.

4.1.8. Caso a substituição/reparação dos equipamentos e serviços de instalação não ocorram no prazo determinado, estará a CONTRATADA incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas em legislação pertinente.

4.1.9. GARANTIA CONTRATUAL

4.1.9.1. Não será exigida da empresa vencedora, prestação de garantia contratual, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

4.2. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.2.1. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

4.2.1.1. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritas abaixo. Durante a execução do contrato a CONTRATANTE poderá de comum acordo com a CONTRATADA alterar os parâmetros de atendimento, para adequar a realidade das localidades atendidas ou atender as necessidades da CONTRATANTE.

4.2.1.2. A CONTRATADA deverá ter seguro total de todos os equipamentos no caso de roubo e/ou furto.

4.2.1.3. Ministar treinamento aos usuários indicados pela CONTRATANTE, que eventualmente poderão utilizar os equipamentos, habilitando novos usuários, sempre que formalmente for solicitado.

4.2.1.4. Prazos de atendimento e registro e acompanhamento de chamados:

4.2.1.4.1. O prazo máximo para atendimento presencial, após a abertura do chamado técnico ou fornecimento de suprimento, será de até 4 (quatro) horas úteis;

4.2.1.4.2. O prazo máximo para eventuais substituições de peças avariadas e/ou aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados será de 24 (vinte e quatro) horas, após o horário de abertura do chamado técnico. Após este prazo o equipamento deverá ser substituído por outro com a mesma configuração ou superior, no prazo máximo de 4 (quatro) horas úteis;

4.2.1.4.3. Para todo reparo realizado e para cada chamado técnico deverá ser elaborado o relatório técnico correspondente, registrando os horários de início e término do atendimento, defeitos apresentados, ajustes efetuados, peças substituídas, identificação e assinatura do técnico e a assinatura de quem acompanhou o serviço no local/órgão instalado. Nenhum chamado técnico aberto ficará sem solução depois de decorridos 3 (três) dias úteis de sua abertura;

4.2.1.4.4. Para os prazos de atendimento, fica estabelecido o horário de 8h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira.

4.2.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado de registro e acompanhamento de chamados técnicos e solicitação de insumos que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple no mínimo, os seguintes requisitos:

4.2.1.6. Acesso a base de dados do sistema de controle de serviço;

4.2.1.7. Operar através da WEB (Internet e Intranet);

4.2.1.8. Estar disponível em língua portuguesa;

4.2.1.9. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

4.2.1.10. Permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e solicitação de insumos que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;

4.2.1.11. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc.).

4.2.2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

4.2.2.1. A contratada deverá responsabilizar pela manutenção preventiva dos equipamentos, que deverá ser realizada de acordo com a determinação do fabricante do equipamento utilizado e especificada no manual técnico do mesmo, sendo solicitada pela CONTRATADA, conforme calendário a ser ajustado entre as partes, gerando relatórios das manutenções do que foi realizado, para prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos, conservando-os em perfeito estado de funcionamento, sem descontinuidade na prestação de serviços, essa manutenção deverá ser contemplada com:

4.2.2.1.3. Limpeza externa e interna;

4.2.2.1.4. Lubrificação, regulagem e substituição de peças que atingirem o final da sua vida útil;

4.2.2.1.5. No caso da manutenção não puder ser realizada na unidade da CONTRATADA deverá deixar equipamento reserva no local com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATADA.

4.2.3. MANUTENÇÃO CORRETIVA

4.2.3.1. A CONTRATADA deverá realizar manutenção corretiva mediante chamado da CONTRATANTE, sempre que solicitado, para substituição de peças do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos no desempenho.

4.2.3.2. Para execução dos serviços de manutenção a CONTRATADA deverá realizar manutenção no local em que o equipamento estiver instalado e executado por profissionais comprovadamente qualificados pelo fabricante do equipamento instalado, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios da CONTRATADA e substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.2.3.3. A CONTRATADA deverá fornecer todas as peças de manutenção dos equipamentos originais do fabricante

4.2.3.4. Durante a vigência do contrato deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados, sem custo adicional em relação ao preço contratado.

4.2.3.5. A CONTRATADA será responsável em manter os equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas da CONTRATANTE.

4.2.3.6. No caso de ocorrências de manutenções repetitivas, o equipamento deverá ser substituído em definitivo por outro, com a mesma configuração ou superior, sem ônus para a CONTRATANTE, no caso de manutenção com substituição de peça, exceto insumos, quando houver:

4.2.3.6.1. Três ou mais manutenções em menos de 30 dias corridos;

4.2.3.6.2. Quatro ou mais manutenções em menos de 90 dias corridos

4.2.3.6.3. Seis ou mais manutenções durante o período contratual.

4.2.4. CONSUMÍVEIS

4.2.4.1. Os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como Kit de manutenção, fusores, rolos, toner, cilindros e reveladores), peças e acessórios deverão ser novos e originais do fabricante dos equipamentos, visando evitar interrupções recorrentes no serviço de impressão, bem como preservar a qualidade das impressões e cópias, assim como diminuição da fadiga material.

4.2.4.2. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental.

4.2.4.3. O fornecimento de papéis, bobinas, cartuchos e toner, serão provido pela CONTRATADA, que deverá fornecer mensalmente e sempre que solicitada, respeitando a cota de impressão contratada.

4.2.4.4. Os suprimentos deverão ser entregues nos almoxarifados que a CONTRATANTE indicar, no caso da entrega mensal a CONTRATADA deverá disponibilizar a quantidade total de papel e toner utilizados no mês anterior.

4.2.5. REQUISITOS AMBIENTAIS E SOCIAIS

4.2.5.1. A utilização dos equipamentos pode gerar diversos impactos ambientais, principalmente devido ao consumo de energia, uso de papel, geração de resíduos eletrônicos e descarte inadequado de insumos, como cartuchos e toners. Para reduzir esses impactos, a CONTRATADA deverá adotar medidas mitigadoras que promovam a sustentabilidade e a eficiência dos recursos, como:

4.2.5.1.1. Equipamentos certificados com eficiência energética;

4.2.5.1.2. Priorizar por equipamentos com modo de economia de energia e desligamento automático quando inativas;

4.2.5.1.3. A contratada é responsável pelo fornecimento de todos os insumos e suprimentos necessários à prestação dos serviços.

4.2.5.1.4. Deve-se observar ainda todos os requisitos de sustentabilidade descritos na seção relacionada.

4.2.5.1.5. A contratada deverá comprovar, quando solicitada pela contratante, que o descarte dos materiais poluidores está sendo feito de maneira ambientalmente correta.

4.2.5.1.6. Os equipamentos devem possuir manuais e guias de instalação atualizados em português do Brasil ou em inglês em mídia física ou digital.

4.2.6. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

4.2.6.1 A logística reversa é de responsabilidade da contratada, incluindo restos de toner, cartuchos e embalagens, conforme a legislação vigente, como a Lei Nº 12305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).

4.2.6.2 A contratada deverá realizar o recolhimento de materiais desta natureza mensalmente ou quando solicitada pela contratante.

4.2.6.3 As empresas contratadas deveram adotar as práticas de sustentabilidade na execução dos serviços como preconiza a Lei Nº 9.645/2015 da Prefeitura Municipal de Goiânia.

4.2.9. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.2.9.1 Apresentar, em no máximo 30 dias após a assinatura do contrato, declaração que possui laboratório técnico próprio na região metropolitana de Goiânia, não podendo terceirizar a estrutura ou mesmo os profissionais alocados.

4.2.9.1.1 A exigência de um laboratório técnico próprio na região metropolitana é um critério essencial para garantir um serviço eficiente, com manutenção ágil, redução de custos operacionais e continuidade dos serviços sem prejuízos para a administração pública.

4.2.9.1.2 Compreende-se por região metropolitana, de acordo com a lei complementar nº 27, de 30 de dezembro de 1999, do estado de Goiás, os Municípios de Goiânia, Abadia de Goiás, Aparecida de Goiânia, Aragoiânia, Bela Vista de Goiás,

Bonfinópolis, Brazabrantes, Caldazinha, Caturai, Goianópolis, Goianira, Guapó, Hidrolândia, Inhumas, Nerópolis, Nova Veneza, Santo Antônio de Goiás, Senador Canedo, Terezópolis de Goiás e Trindade;

4.2.9.2 Apresentar atestado(s) de capacidade técnica, que comprove já haver prestado o serviço pertinente ao objeto desta contratação, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

4.2.9.3 Os requisitos de qualificação técnica tem o objetivo a contratação de uma empresa que tenha experiência e o aparato operacional necessários para a execução satisfatória do objeto desta contratação.

4.3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.3.1. REQUISITOS DOS SOFTWARES DE GERENCIAMENTO E CONTABILIZAÇÃO

4.3.1.1. FUNCIONALIDADES DE GESTÃO DE IMPRESSÃO

4.3.1.1.1. A prestação do serviço de Gestão de Impressão prevê o fornecimento, implantação e utilização, pela CONTRATADA, de sistemas informatizados.

4.3.1.1.2. O sistema deverá ser totalmente compatível com os hardwares e softwares existentes da CONTRATANTE, operar em rede via Web (Intranet) devendo ter sua Interface de acesso compatível com os navegadores Google Chrome ou Microsoft Edge sem que isso possa causar redução na qualidade ou aumento de custo para a CONTRATADA.

4.3.1.1.3. No ato da instalação dos equipamentos, a empresa Contratada entregará à CONTRATANTE, um software de gerenciamento de impressões e cópias para as impressoras e equipamentos multifuncionais devidamente licenciados. Este software deverá ser instalado em um servidor a ser fornecido pela empresa CONTRATADA que ficará nas dependências da CONTRATANTE e funcionará como servidor de impressão e gerenciamento de impressões e manutenções. Todas as licenças de utilização deste software incluindo o sistema operacional serão fornecidas pela empresa Contratada e serão utilizadas somente para este fim.

4.3.1.1.4. Monitorar os equipamentos online em rede via TCP/IP, possibilitando, no mínimo:

4.3.1.1.4.1. Gerenciar remotamente os equipamentos instalados;

4.3.1.1.4.2. Permitir verificar o status de impressão;

4.3.1.1.4.3. Nível dos suprimentos de impressão;

4.3.1.1.4.4. Visualizar os modelos dos equipamentos;

4.3.1.1.4.5. Visualizar o endereço MAC dos equipamentos;

4.3.1.1.4.6. Visualizar o número de série dos equipamentos;

4.3.1.1.4.7. Efetuar atualizações nos equipamentos;

4.3.1.1.4.8. Efetuar alterações nas configurações dos equipamentos;

4.3.1.1.4.9. Efetuar inventário dos equipamentos;

4.3.1.1.4.10. Permitir a exportação de dados e relatórios para análise;

4.3.1.1.4.11. O sistema deverá possuir registro em Log (exportável) das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo;

4.3.1.1.4.12. Emitir alertas, em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de suprimentos, permitindo assim, a ação proativa da contratada para evitar a interrupção dos serviços prestados.

4.3.1.1.5. Dever vir acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante;

4.3.1.1.6. Os relatórios deverão abranger periodicidade variável de até 01 (um) ano, independentemente da localização do equipamento utilizado pelo usuário.

4.3.1.1.7. O software possuirá a função de autenticação dos usuários compatível com o Microsoft Active Directory.

4.3.1.1.8. O software deverá fazer a comunicação e confirmação das impressões, a fim de contabilizar o que realmente foi impresso em todo e qualquer equipamento, fazendo a validação job a job da bilhetagem física, lógica e descartando as páginas impressas em branco.

4.3.1.1.9. No caso das multifuncionais o software deverá ser instalado e embarcado nos equipamentos para não depender de hardwares externos aos dispositivos permitindo a impressão segura e a liberação de jobs pelo painel do equipamento.

4.3.2. REQUISITOS COMUNS ÀS IMPRESSORAS MULTIFUNCIONAIS

4.3.2.1. Todos equipamentos multifuncionais devem realizar as funções de impressora, copiadora e digitalizadora.

4.3.2.2. Todos os equipamentos devem ser compatíveis com os sistemas operacionais Microsoft Windows (7, 8, 8.1, 10, 11), Linux e Mac OS.

4.3.2.3. Todos os equipamentos devem suportar a função duplex de forma automática, para qualquer uma de suas funções (cópia, digitalização e impressão).

4.3.2.4. Para um melhor controle e gerenciamento do serviço de outsourcing de impressão, as impressoras fornecidas para esta prestação do serviço deverão possuir o mesmo modelo (de acordo com o equipamento/tipo), padronizando-se assim a instalação nas estações de trabalho, gerenciamento de suprimento de toner e unidade de imagem.

4.3.2.5. Deve possuir interface ethernet e USB.

4.3.2.6. O equipamento deve suportar o recurso de embarque compatível com o sistema de bilhetagem, recurso que permitirá a monitoria integral das páginas produzidas pelo equipamento em qualquer uma de suas funções.

4.3.2.7. Através do recurso de embarque, o equipamento deve permitir a instalação de aplicativos em seu sistema, que permitirão a impressão segura e a liberação de jobs pelo painel do equipamento, não dependendo de hardwares externos aos dispositivos para tal liberação.

4.3.3. REQUISITOS COMUNS DE CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO

4.3.3.1. O equipamento deve permitir a digitalização a partir da mesa de vidro e através de alimentador automático de documentos (ADF).

4.3.3.2. Digitalizar nos formatos PDF e JPEG PDF, PDF Pesquisáveis, JPG ou JPEG.

4.3.3.3. Permitir o envio de digitalização para e-mail, diretório de rede (SMB/FTP, estação de trabalho e dispositivo externo (USB).

4.3.3.4. Deve permitir digitalização personalizada, para geração de documentos multipáginas em um único arquivo.

4.3.3.5. Permitir acesso a cópia de documentos apenas aos usuários autenticados via PIN/senha, controladas por diretório LDAP ou AD.

4.3.3.6. Garantir a redução ou ampliação de cópias.

4.3.3.7. Permitir a exclusão de páginas em branco.

5. VISTORIA

5.1. Vistoria Técnica é facultativa: As empresas interessadas poderão realizar vistoria técnica a fim de conhecer e examinar todos os detalhes dos locais, tomar ciência das características das instalações, das suas condições de operação, e eventuais dificuldades que possam existir para execução dos serviços e levantar toda e qualquer informação necessária para elaboração da sua proposta de preços, de acordo com o Termo de Referência, ocasião em que todas as dúvidas técnicas poderão ser sanadas com o Responsável Técnico indicado pelo GOIANIAPREV.

5.2. Não serão aceitas alegações posteriores pela empresa contratada, durante a execução do contrato, quanto ao desconhecimento de qualquer detalhe, incompreensão, dúvidas ou esquecimento que possam provocar empecilhos ou gerar atrasos na realização dos serviços e ou paralisações, arcando a contratada com todos e quaisquer ônus decorrentes destes fatos.

5.3. As vistorias poderão ser realizadas de segunda a sexta-feira no período das 08h00 às 17h00 e com agendamento prévio através do e-mail: goianiaprev@gmail.com.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. A CONTRATADA terá prazo de até 15 (quinze) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, que será formalizada depois da publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP para fornecer os serviços contratados.

6.2. Deverá ser realizada uma Reunião Inicial presencial, conforme acordo prévio entre as partes, para tratar de assuntos pertinentes ao início e alinhamento da execução dos serviços contratados.

6.2.1. Deverão participar da reunião:

6.2.1.1. O Gestor do Contrato;

6.2.1.2. Os fiscais do Contrato;

6.2.1.3. O preposto do Contrato;

6.2.1.4. Responsáveis técnicos da CONTRATANTE e CONTRATADA.

- 6.3. Os equipamentos deverão ser entregues entre 8h00 e 17h00, de segunda a sexta-feira, na sede do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Goiânia - GOIANIAPREV.
- 6.4. A entrega dos equipamentos, será de maneira integral, após a emissão de ordem de serviço, os equipamentos deverão ser identificados com numeração que será passada pela CONTRATANTE, instalados, configurados e colocados em operação.
- 6.5. A empresa CONTRATADA deverá prestar o serviço de instalação, suporte e/ou manutenção, bem como realizar as seguintes ações:
- 6.5.1. Manutenção dos estoques mínimos de toner e papel junto a CONTRATANTE;
- 6.5.2. Realizar toda a logística da entrega dos suprimentos dos equipamento no almoxarifado do GOIANIAPREV.
- 6.6. Manter os drives de impressoras atualizados nos servidores de impressão.
- 6.7. Manter os softwares de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem atualizados e corretamente configurados.
- 6.8. Realizar atualizações de firmware nos equipamentos quando disponibilizado pelo fabricante e solicitado pela CONTRATANTE .
- 6.9. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço de manutenção preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva bem como a instalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE.
- 6.10. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente concluído quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus pelos reclamados.
- 6.11. A CONTRATADA deverá corrigir erros apresentados pelos softwares disponibilizados.
- 6.12. Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos mesmos e treinamento técnico destinado à equipe de fiscais técnicos do contrato para operação do software de monitoramento e bilhetagem.
- 6.13. Atendimento aos chamados abertos pelos canais de atendimento para manutenção corretiva dos equipamentos, com as devidas providências quanto à troca de peças desgastadas ou defeituosas e/ou, conforme os casos, substituição temporária ou definitiva dos mesmos respeitando os prazos estabelecidos.
- 6.14. Retirada dos suprimentos vazios ou peças, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE.
- 6.15. Mudança da localização dos equipamentos sempre que solicitado pela CONTRATANTE, mediante os canais de atendimento da CONTRATADA, sendo a CONTRATADA responsável pela desinstalação, pelo deslocamento do equipamento do seu local de origem para o seu novo destino e pela sua reinstalação.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. ROTINA DE FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

- 7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).
- 7.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).
- 7.1.3. A contratada será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, à suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).
- 7.1.4. A contratada será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).
- 7.1.5. Somente a contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).
- 7.1.6. A inadimplência da contratada em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).
- 7.1.7. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 04/2022, art. 3, inciso II).

7.1.8. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devem ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

7.1.9. A Gestão e Fiscalização da contratação será exercida por servidores designados pela Contratante, de acordo com o Decreto Nº 963/2022 publicado no Diário Oficial da Prefeitura Municipal de Goiânia, conforme os art. 12º, art. 13º, art. 14º e art. 15º.

7.1.10. À GESTÃO compete, entre outras atribuições:

7.1.10.1. Zelar para que constem todos os documentos relativos à contratação no processo respectivo, nos termos da Lei nº 14.1333/2021, Instruções Normativas do Tribunal de Contas dos Municípios e demais leis e regulamentos pertinentes ao objeto contratual;

7.1.10.2. Garantir a regularidade do processo de liquidação das despesas referentes ao contrato, através do acompanhamento dos empenhos, dos atestos dos recebimentos de materiais e serviços, dos atestos das notas fiscais/fatura e demais procedimentos de competência do Fiscal de Contrato;

7.1.10.3. Controlar a vigência do prazo pactuado e, havendo interesse da Administração, enviar ao Setor Competente a solicitação de celebração de termo aditivo de prorrogação de prazo ou alteração do contrato, devidamente justificada, com no mínimo 90 (noventa) dias ao seu término;

7.1.10.4. Informar à Unidade competente os prazos para renovação e alteração do instrumento, com o objetivo de evitar prestação de serviços ou fornecimento de bens sem cobertura contratual;

7.1.10.5. Verificar durante a vigência do contrato se as condições de habilitação e qualificação exigidas estão sendo mantidas pela contratada, indicando as providências cabíveis sempre que ocorrer quaisquer descumprimentos pela contratada quanto à regularidade fiscal e trabalhista;

7.1.10.6. Informar ao setor competente, para os contratos em vigência no momento do encerramento do exercício, para o cancelamento do saldo do empenho remanescente quando não houver despesa processada, e, na abertura do exercício seguinte, pelo novo empenhamento das despesas a realizar dentro do novo orçamento;

7.1.10.7. Indicar ao setor competente a necessidade de suspensão do pagamento das Notas fiscais/Faturas quando forem verificadas irregularidades pelo Fiscal do Contrato que demonstrem o não cumprimento de obrigações pactuadas no ajuste;

7.1.10.8. Analisar as justificativas apresentadas pelo particular contratado por atrasos e não cumprimento das obrigações pactuadas, decidindo junto ao Fiscal do Contrato quanto às providências a serem adotadas e a necessária notificação ao Gestor Titular da Unidade e ao Setor competente;

7.1.10.9. Sugerir a abertura do procedimento de encerramento unilateral do contrato, com base na legislação e nos termos Contratuais vigentes, sempre que houver descumprimento de suas cláusulas por culpa da Contratada e consequente prejuízo ao Erário, acionando o Gestor Titular do Contrato e o Setor Competente, quando o fato exigir;

7.1.10.10. Procurar auxílio junto às áreas competentes em caso de dúvidas técnicas, administrativas ou jurídicas.

7.1.11. À FISCALIZAÇÃO compete, entre outras atribuições:

7.1.11.1. Acompanhar in loco a execução contratual em seus aspectos qualitativos e quantitativos:

7.1.11.1.1. Cumprir ao Fiscal de Contrato, para esse fim, armazenar em pasta eletrônica a cópia do ajuste e todos os seus aditivos, apostilamentos e planilha de custos e formação de preços, juntamente a outros documentos capazes de dirimir dúvidas a respeito do cumprimento das obrigações assumidas pelas partes, e que o auxilie no acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual.

7.1.11.2. Registrar todas as ocorrências surgidas durante a execução do contrato e emitir relatórios periódicos de seu acompanhamento;

7.1.11.3. Determinar a reparação, correção, remoção, reconstrução ou substituição pela contratada, no total ou em parte, do objeto contratado em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução, dentro de sua competência de fiscalização em campo e com o fim de adequar integralmente aos termos contratuais e aos aditivos porventura existentes;

7.1.11.4. Se as irregularidades detectadas fugirem da competência do Fiscal, deverá ele noticiar por escrito ao Gestor Administrativo de Contrato e Setor Competente e, se entender necessário, em razão da gravidade do fato, ao Gestor Titular do Contrato;

7.1.11.5. Fiscalizar se a entrega integral ou parcelada de materiais, execução das obras ou prestação de serviços está de acordo com o que foi previsto no contrato e alterações;

7.1.11.6. No ato da conferência, estar em posse do cronograma físico-financeiro e planilha de custo e formação de preços (quando for o caso), com a descrição dos bens e serviços contratados para conferência no ato do recebimento

integral/parcelado do objeto contratado;

7.1.11.7. Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento de objeto em desacordo com as especificações contidas no contrato, observado o termo de referência, noticiando tal medida à Contratada, ao Gestor Administrativo de Contrato e Setor Competente;

7.1.11.8. Exigir e assegurar o cumprimento dos prazos previamente estabelecidos no contrato e instrumentos dele decorrentes, no ato da fiscalização in loco da execução parcelada e integral do objeto contratual;

7.1.11.9. Exigir o cumprimento das demais obrigações pactuadas nas cláusulas do contrato e respectivos termos aditivos, em especial a imediata substituição de materiais e equipamentos em desacordo com o especificado no contrato;

7.1.11.10. Comunicar ao Gestor Administrativo do Contrato e Setor Competente, em tempo hábil, qualquer ocorrência que requeira tomada de decisões ou providências que ultrapassem o seu âmbito de competência, em face de risco ou iminência de prejuízo ao interesse público;

7.1.11.11. Receber ou cobrar as informações fornecidas pelo Gestor Administrativo do contrato;

7.1.11.12. Emitir atestado de entrega ou medição dos serviços ou fornecimento de materiais, de acordo serviço prestado;

7.1.11.13. Ao constatar quaisquer irregularidades no ajuste que provoquem atraso, defeito ou prejuízo ao Erário, o Fiscal deverá notificar a Contratada, fixando-lhe um prazo razoável para a adoção das providências necessárias;

7.1.11.14. Juntar ao processo respectivo todas as notificações, com a assinatura de recebimento, efetuadas à Contratada e por ela enviadas no decorrer da execução contratual.

7.2. DO RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO:

7.2.1. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência;

7.2.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades;

7.2.3. Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e realização dos testes de aceitação;

7.2.4. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

7.2.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.3. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VALIDADE CONTRATUAL

7.3.1. O prazo para instalação e configuração dos itens do objeto será de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento de Ordem de Serviço.

7.3.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, com eficácia legal após a divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, conforme artigo 107 da Lei 14133/21.

7.4. DA FORMA DE PAGAMENTO

7.4.1. Após a entrega do serviço solicitado através da ordem de serviço nas condições de funcionamento exigidos neste Termo de Referência, a CONTRATANTE efetuará o pagamento, mensalmente, respeitados os valores indicados na Proposta Comercial da empresa vencedora.

7.4.2. Nos casos dos equipamentos, objeto deste contrato, que possuem opção de digitalização de documentos, a função de digitalização não será computada para fins de pagamento

7.4.3. Caso a Nota Fiscal entregue seja recusada por apresentar incorreção, o prazo do pagamento será contado a partir da data de regularização da entrega ou do documento fiscal, a depender do evento.

7.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

7.5.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.5.1.1.1. Não produzir os resultados acordados;

- 7.5.1.1.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.5.1.1.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.5.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 7.5.3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):
- 7.5.3.1. Para aferição dos resultados, será adotado o Índice de Atraso no Atendimento aos Chamados (IAAC), que consiste no percentual mensal de tempo, em que os atendimentos são realizados dentro do tempo determinado neste Termo de Referência.
- 7.5.3.2. Não será considerada falta da CONTRATADA caso haja falha de energia na unidade e unidade administrativa fechada ou sem acesso, não sendo possível realizar o atendimento da solicitação.
- 7.5.3.3. O Índice de Atraso no Atendimento aos Chamados (IAAC), será a avaliação de todos os chamados registrados dentro do mês, considerando o tempo de atendimento e o tempo determinado para resolução do chamado.
- 7.5.3.3.1. O Tempo de Resolução (TRES), e o somatório de tempo (em horas) que corresponde ao período de duração do atendimento do chamado;
- 7.5.3.3.2. O Tempo Estimado (TEST) , e o tempo estipulado para atendimento da solicitação estipulado neste Termo de Referência.
- 7.5.3.4. O início do atendimento será aferido de acordo com os horários registrados em e-mail, portal, mensagem ou em qualquer outra comunicação de defeito, feita pelo fiscal do contrato ou quem ele indicar. O final do atendimento será aferido pelo fiscal do contrato ou quem ele indicar a partir do momento em que o chamado for encerrado com o fiscal do contrato ou quem ele indicar.
- 7.5.3.5. Os pagamentos por parte da CONTRATANTE serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.
- 7.5.3.6. O IAAC será calculado bimestralmente para a aferição do nível de qualidade dos serviços prestados e adequação do pagamento: $IAAC (\%) = \frac{TRES - TEST}{TEST}$.
- 7.5.3.7. O pagamento será da seguinte maneira:

IAAC – INDICADOR DE ATRASO NO ATENDIMENTO AOS CHAMADO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso no atendimento aos chamados para as diversas ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA.
Meta a cumprir	IAAC <= 0 / A meta definida visa garantir que as ocorrências registradas nos canais disponibilizados pela CONTRATADA sejam resolvidas dentro dos prazos Previstos.
Instrumento de Medição	Controle próprio da CONTRATANTE mediante o confronto entre os registros dos chamados abertos pelos Fiscais Técnicos e Setoriais, pela Gestão de Contratos e/ou pelos usuários e os comprovantes de finalização dos mesmos com a resolução das ocorrências.
Forma de Acompanhamento	A avaliação se dará mediante a subtração da data de finalização do chamado (desde que o responsável pela sua abertura reconheça aquela data como a que em houve de fato a resolução da ocorrência) pela data de abertura do chamado, devendo o resultado do cálculo ser menor ou igual ao prazo estabelecido no Termo de Referência.
Periodicidade	Mensalmente, para todos chamados encerrado dentro do mês.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAAC = \frac{TRES - TEST}{TEST}$ <p>Onde:</p> <p>IAAC – Indicador de Atraso no Atendimento aos Chamados;</p> <p>TRES – Tempo de Resolução – corresponde ao período de duração do atendimento ao chamado, da sua data de abertura até a efetiva resolução da ocorrência.</p> <p>A data de finalização do chamado deverá ser aquela reconhecida pelo autor do mesmo como a data na qual a ocorrência que o gerou foi resolvida. Para os casos em que o problema relatado volte a ocorrer até o dia seguinte à finalização do</p>

	chamado o seu prazo de execução continuará a correr, findando-se apenas quando a CONTRATADA efetivamente solucionar a ocorrência, o que deve ser devidamente confirmado pelo autor do chamado. TEST – Tempo Estimado para o atendimento da ocorrência –conforme estipulado no Termo de Referência.
Observações	Obs. 1: Serão utilizados dias e horas úteis na medição, conforme o caso. Obs. 2: Não se aplicará este indicador para os chamados com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.
Início de Vigência	A partir da emissão da abertura do primeiro chamado até o ultimo chamado do mês.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAAC: De 0 a 0,10 – Pagamento integral da nota fiscal/fatura do mês; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 2% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 10% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 15% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da nota fiscal/fatura do mês

7.5.3.8. Caso os atendimentos ao chamados tenham IAAC acima de 1%, será aberto procedimento administrativo para apuração de eventual descumprimento contratual, com possibilidade de aplicação de sanção de acordo com a Lei nº 14.133/2021, art. 155 e 156, assegurada ampla defesa à Contratada.

7.6. DA SUBCONTRATAÇÃO

7.6.1. A contratante não aceitará a subcontratação integral ou transferência integral de responsabilidade da Contratada para outras entidades, pois o art. 6º, §2º, da Instrução Normativa nº 04/2022 da SEMAD, veda a subcontratação do objeto contratual. Visto que a subcontratação das parcelas consideradas de maior relevância técnica ou de valor mais significativo do objeto, restringe a subcontratação às parcelas tecnicamente complementares. A fragmentação por terceiros eleva o risco de descontinuidade, dilui responsabilidades e dificulta a gestão, impactando diretamente a disponibilidade dos equipamentos e a continuidade dos serviços administrativos.

8. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. Para definição dos valores, foram realizadas pesquisas diretamente com fornecedores dos serviços, mediante solicitação formal, enviada via e-mail, requerendo orçamentos. Além de Aviso de Cotação publicado no Diário Oficial do Município de Goiânia.

8.2. O objetivo foi garantir uma análise eficiente, transparente e alinhada com as necessidades da administração pública.

8.3. Foram definidos, requisitos necessários das soluções desejadas para a futura contratação, baseada nos históricos de utilização, acrescido de margem para futura expansão caso seja necessária, tais como:

- 8.3.1. Especificação mínimas dos equipamentos;
- 8.3.2. Requisitos mínimos dos softwares de gestão e bilhetagem
- 8.3.3. Quantidade estimada de equipamentos ;
- 8.3.4. Quantidade estimada de utilização de papel;
- 8.3.5. Fornecimento de insumos consumíveis;
- 8.3.6. Assistência técnica preventiva e corretiva;
- 8.3.7. Vigência estimada de contrato.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município de Goiânia

10. POLÍTICA DE REALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E DESCARTE

10.1. Em cumprimento à Lei 12.305/2010, que instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos, fica a CONTRATADA responsável pela gestão e destinação final dos resíduos gerados na manutenção e limpeza destes equipamentos, fornecendo à contratante documento de descarte ambiental.

10.2. Antes da destinação final, a Contratante poderá solicitar a apresentação da peça retirada.

11. REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 12 (doze) meses contado da data do orçamento estimado. Após o interregno de um ano, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo- IPCA, utilizado na maioria dos casos pela Administração Pública, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade. Art. 25, § 7º e Art. 92, § 3º da Lei 14.133/2021

12.2. Para efeito de novo reajuste, será considerado o período de 12 (doze) meses do início dos efeitos do último reajuste concedido.

12.3. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro será de até 60 (sessenta) dias corridos, a partir do recebimento da solicitação.

Goiânia, 03 de fevereiro de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Carrion de Sousa, Diretor Administrativo**, em 16/03/2026, às 08:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Alves Luiz Pereira, Presidente do Instituto de Previdência dos Servidores do Município de Goiânia**, em 17/03/2026, às 09:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.goiania.go.gov.br/sei> informando o código verificador **9226989** e o código CRC **5CADCOEC**.

Avenida B, nº 155 -
- Bairro Setor Oeste
CEP Goiânia-GO

Referência: Processo Nº 26.20.000000625-9

SEI Nº 9226989v1