COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

1. **DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviço especializado de impressão corporativa (outsourcing de impressão), compreendendo impressão, digitalização e reprodução de cópias, incluindo assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, bem como o fornecimento de sistema de gerenciamento e contabilização (bilhetagem), consumíveis, exceto papel, pelo período de 48 meses, em grupo único, de acordo com as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS	ESTIMATIVA MENSAL	VALOR UNITÁRIO (UNID./PÁGINA)	VALOR ESTIMADO MENSAL (R$)	VALOR ESTIMADO (ANUAL)	VALOR ESTIMADO TOTAL (48 MESES)
01	Prestação de serviços de locação impressoras multifuncionais, **monocromáticas** com as funcionalidades de cópia, impressões e digitalização/escaneamento, equipamentos (NOVOS), incluindo suprimentos/insumos, assistência técnica e impressão (exceto papel) além dos consumíveis para pleno funcionamento dos equipamentos **DENTRO DA FRANQUIA ESTABELECIDA.**	02 (DOIS)	4.000 (quatro mil) *(2 mil cada)*	R$	R$	R$	R$
02	Prestação de serviços de locação impressoras multifuncionais, **policromáticas** com as funcionalidades de cópia, impressões e digitalização/escaneamento, equipamentos (NOVOS), incluindo suprimentos/insumos, assistência técnica e impressão (exceto papel) além dos consumíveis para pleno funcionamento dos equipamentos **DENTRO DA FRANQUIA ESTABELECIDA**.	01 (UM)	100 (cem)	R$	R$	R$	R$
03	FRANQUIA EXCEDENTE **MONOCROMÁTICA**	01 (UM)	1000 (mil)	R$	R$	R$	R$
04	FRANQUIA EXCEDENTE **POLICROMÁTICA**	01 (UM)	100 (cem)	R$	R$	R$	R$
TOTAL					R$	R$	R$

1.2. A franquia será de 4.000 folhas/mês (quatro mil) distribuído para os 02 (dois) equipamentos, caso ultrapasse será cobrado R$ xxxxxx por folha impressa ou fotocopiada, com um limite de excedente de até 1000 folhas.

1.3. O custo total estimado **MENSAL** para a prestação dos serviços deste Termo de Referência é deR$ XXXXXXXXXX.

1.4. O custo total estimado **ANUAL** para a prestação dos serviços deste Termo de Referência é de R$ XXXXXXXXXX.

1.5. O custo total estimado **para 48 (quarenta e oito) meses** para a prestação dos serviços deste Termo de Referência é de R$ XXXXXXXXXX.

1.6. As propostas dos licitantes deverão ser apresentadas nos moldes do ANEXO MODELO DE APRESENTAÇÃO DE

PROPOSTA deste Termo de Referência, contendo preços oferecidos para cada item, todos os preços em moeda nacional do Brasil (Real) e com valores considerando apenas duas casas decimais depois da vírgula.

1.7. O critério utilizado para a formação da estimativa foi da MÉDIA dos preços praticados no mercado.

1.8. O critério de julgamento das propostas será o de **menor preço global ofertado.** Para fins de julgamento das propostas o valor estimado será público. O modo de disputa adotado no certame será aberto.

1.9. Os recursos orçamentários decorrentes da contratação do objeto deste Termo de Referência estão consignados no Orçamento da Conab para o ano 20XX, conforme segue: ND: (XXXX), PTRES: (XXXX), FONTE: (XXXX).

1.10. As especificações do objeto estão detalhadas no Anexo IV deste Termo de Referência.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação justifica-se, pois, em face das atribuições inerentes a esta Companhia, serviços de reprografia de documentos, com reprodução, impressão e digitalização, são imprescindíveis para o desenvolvimento do trabalho. Cabe ressaltar o fato de que as atividades da CONAB fornecem importante suporte técnico e institucional às ações governamentais para a formulação, avaliação e reformulação de políticas públicas, bem como recomendações de programas voltados ao desenvolvimento brasileiro. Além disto, os serviços possuem caráter de serviço continuado, justificado pela necessidade permanente de serviços de outsourcing de impressão de documentos na CONAB.

2.2. Os serviços são prestados atualmente pelo Processo nº 21218.000408/2020-68, o qual encontra-se em seu último ano de vigência, não podendo ser prorrogado e a SUREG/AM necessita da continuidade dos serviços por meio de uma nova contratação.

2.3. A presente contratação procura atender, de forma plena, eficiente e eficaz, as demandas de impressão, digitalização e cópia por meio de fornecimento de equipamentos e de suprimentos necessários para o funcionamento dessa companhia, evitando o desperdício e a descontinuidade causada pela falta de insumos e de manutenção de equipamentos, garantindo, por consequência, maior eficiência técnica, redução de custos, maior padronização e melhor qualidade das impressões e digitalizações, dentre outros benefícios.

3. DO OBJETIVO

3.1. A contratação de serviços de outsourcing pode ser um pilar importante para o cumprimento dos objetivos do planejamento estratégico de empresa, pois permite otimizar processos, reduzir custos, aumentar a flexibilidade e garantir maior foco em atividades que realmente agregam valor à Companhia, dentre os quais elenca-se:

a) Prover os meios para o cumprimento da missão institucional da CONAB;

b) Atender os usuários internos que farão uso dos recursos de impressão, cópia e digitalização;

c) Prover os servidores, estagiários e demais colaboradores de recursos digitalização, impressão e cópia, para que possam desempenhar suas funções institucionais nas áreas em que atuam;

d) Manter a satisfação e autoestima dos usuários em seus ambientes de trabalhos;

e) Atualizar e ampliar o serviço de digitalização, impressão e cópia do parque tecnológico da CONAB;

f) Melhorar o controle do serviço de impressão;

g) Racionalizar o uso de recursos orçamentários e promover melhoria da eficiência administrativa;

4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

4.1. O contrato terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por mais um período de 12 (doze) meses, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, conforme previsto no artigo 488 da RLC. O prazo selecionado é justificado tendo em vista ser um serviço de utilização diária por parte dos usuários onde, a troca em um prazo menor irá requerer uma nova capacitação e treinamento na utilização dos equipamentos.

5. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1. Da Qualificação Técnica

5.1.1. As empresas deverão comprovar a qualificação técnica por meio de:

a) Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a 02 (dois) anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

a.1) Prestação de serviços no fornecimento de impressoras, de no mínimo, 02 (dois) equipamentos, equivalentes ou superiores aos modelos deste Termo de Referência;

a.2) Será aceito o somatório de atestados de capacidade técnica para fins de comprovação da alínea anterior.

a.3) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

a.4) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

a.5) Para a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos anos serem ininterruptos.

a.6) Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

a.7) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

a.8) O atestado deverá conter, além do nome do atestante, endereço e telefone da pessoa jurídica, ou qualquer outra forma de que a Conab possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.

a.9) A Conab se reserva o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados, podendo, requisitar cópias dos respectivos Contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

b.1) O licitante vencedor, apenas por ocasião da assinatura do Contrato, deverá comprovar que possui inscrição primária ou secundária no registro ou inscrição na entidade profissional competente, quando for o caso, bem como de que se encontra com as suas obrigações em dia com este órgão.

5.1.2. Para a realização do objeto da licitação, a Contratada deverá entregar declaração de que instalará escritório na cidade em que está localizada a Sureg/AM da Conab, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir da vigência do contrato. Caso a licitante já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório.

5.2. **Da Vistoria**

5.2.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por empregado designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 07:30 horas às 16:30 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (92) 3182-2432, podendo sua realização ser comprovada por:

a) Declaração assinada pelo licitante de que realizou vistoria no local da prestação do serviço e de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam desavenças técnicas ou financeiras com esta Conab; ou

a.1) Declaração emitida pelo licitante optante por não realizar a vistoria de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade pela sua opção e que não utilizará desta para quaisquer questionamentos futuros que ensejam desavenças técnicas ou financeiras com esta Conab.

5.2.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do instrumento convocatório, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

5.2.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

6. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. **Da Classificação dos Serviços**

6.1.1. Trata-se de serviço comum, conforme disposto no art. 3º, inciso LXXIV, do RLC da Conab, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, com critério de menor preço, conforme arts. 292 a326 do RLC.

6.1.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Conab, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6.2. **Do Local e Prazo de Execução**

6.2.1. Os serviços objetos deste Termo de Referência deverão ser realizados nas dependências da Conab, unidade SUREG/AMAZONAS, localizada End: Av. Ministro Mário Andreazza*, 2196* – Distrito Industrial. Manaus (AM), CEP 69075-830.

6.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer os serviços referente aos itens, em até 20 (vinte) dias úteis, a contar da data de assinatura do contrato ou data indicada pela Administração.

6.3. **Do Suporte Técnico**

6.3.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico e manutenção da solução contratada, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a manter em perfeito estado de operação toda a solução contratada.

6.3.2. A CONTRATADA deverá prover, sem nenhum custo adicional, serviço de atualizações, manutenção e suporte técnico, por meio de Central de Atendimento ao Cliente, com acionamento por telefone, e-mail e/ou sítio na internet, em regime 8x5 (oito horas por dia, 5 dias por semana),compreendendo os dias e horários de expediente padrão da Conab.

6.3.3. O suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa.

6.3.4. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário, sem custo adicional para aConab.

6.3.5. Não haverá limite no quantitativo de chamados durante a vigência do contrato.

6.3.6. Os chamados serão categorizados por nível de criticidade com prazos para conclusão dos atendimentos, conforme detalhado abaixo:

PRAZO PARA CONCLUSÃO DOS CHAMADOS		
CRITICIDADE	**DESCRIÇÃO**	**PRAZO PARA CONCLUSÃO**
Alta	Ocorrências que interfiram na disponibilidade dos serviços	Em até 4 (quatro) horas úteis a parti r do registro do chamado.

Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	Em até 6 (seis) horas úteis a partir do registro do chamado.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a parti r do registro do chamado.

6.3.7. Por dia útil, entende-se qualquer dia exceto sábado, domingo e feriado definido por lei ou por decreto aplicável à administração indireta no contexto da Administração Pública Federal;

6.3.8. Por hora útil, entende-se qualquer hora nos intervalos das 08h00 às 18h00, em dias úteis.

6.3.9. Qualquer chamado concluído/encerrado, sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito da aplicação das sanções previstas.

6.3.10. O sistema de abertura e acompanhamento de chamados disponibilizado pela CONTRATADA deverá registrar, no mínimo, as seguintes informações: data e hora da abertura dos chamados, data e hora do início de atendimento, data é hora de encerramento dos chamados, número do chamado, grau de severidade, status dos chamados, técnico responsável pelo atendimento e detalhamento da resolução dos chamados.

6.3.11. O suporte técnico deverá ser prestado por profissionais certificados na solução contratada.

6.3.12. Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as informações do atendimento e descrevendo as ações necessárias para resolver o problema.

6.3.13. Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório informando quais chamados não foram atendidos dentro dos prazos definidos para conclusão dos atendimentos.

6.4. **Dos Materiais Disponibilizados**

6.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus à CONTRATANTE, todos os recursos (tecnológicos, material ou pessoal) para perfeita execução do objeto contratado.

6.4.2. Caso seja necessária a instalação de equipamentos e/ou softwares adicionais de infraestrutura tecnológica para prestação dos serviços, os mesmos deverão ser fornecidos, licenciados e mantidos pela CONTRATADA, de modo a não agregar ônus à Conab.

6.4.3. A CONTRATADA deverá dimensionar adequadamente o quantitativo de recursos tecnológicos, pessoal e material necessários para a perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

6.5. **Do Instrumento de Medição de Resultados**

6.5.1. Durante a vigência do Contrato, a Conab, para avaliar a qualidade na execução dos serviços, adotará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

6.5.2. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) avaliará se a execução dos serviços obteve conformidade com as condições estabelecidas neste termo e atingiu os resultados estabelecidos no IMR, mediante critérios objetivos estabelecidos pela Conab.

6.5.3. Os critérios definidos para medição de resultados na execução dos serviços serão utilizados para efeito de pagamento com base nos resultados obtidos pela Contratada, bem como poderá ensejar a aplicação de multa e rescisão contratual.

6.5.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

6.6. **Do Recebimento dos Serviços**

6.6.1. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

6.6.2. O recebimento provisório será realizado pela fiscalização, conforme previsto neste Termo de Referência.

6.6.3. Ao final de cada período mensal, a fiscalização deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório.

6.6.4. Será elaborado termo de recebimento provisório detalhado acerca das ocorrências na execução do Contrato, os quais serão encaminhados ao empregado ou comissão designada para o recebimento definitivo.

6.6.5. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo empregado ou comissão designada para o recebimento definitivo.

7. DA GARANTIA CONTRATUAL

7.1. Não será exigida garantia contratual.

8. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

8.1. Para a execução do ajuste, será adotado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o Contratante como responsável pela gestão do Contrato e pela verificação da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos e a Contratada como responsável pela prestação dos serviços e gestão dos recursos necessários para o cumprimento do Contrato.

8.2. Para cumprimento do Contrato, pressupõe-se a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

8.2.1. **Fiscal do Contrato:** é o empregado ou a comissão designada pela Contratante, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados

pretendidos e pelo recebimento provisório do objeto da contratação;

8.2.2. **Preposto:** funcionário representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do ajuste e atuar como interlocutor principal com o Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

8.3. A atividade de gestão e fiscalização do presente Contrato deverá ser executada em conformidade com as disposições dos art. 535 a 540 do RLC.

8.4. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

8.5. Nos termos dos art. 543 e 544 do RLC será designado fiscal, seu substituto, ou comissão de fiscalização para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços.

8.6. O Fiscal do Contrato deverá exercer a fiscalização da contratação, exigindo o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais, seus anexos e os termos de sua proposta, sobre os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada.

8.7. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Conab ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 76 da Lei nº 13.303, de 2016.

8.8. A contratada deverá designar e indicar seu representante legal ou seu preposto, que a representará e se responsabilizará por todos os aspectos funcionais, técnicos e legais, devendo:

a) efetuar o acompanhamento contínuo e periódico da execução do Contrato;

b) fornecer e manter atualizados endereço de correspondência da contratada para recebimento de ofícios, notificações e intimações, bem como endereço de correio eletrônico;

c) zelar pela manutenção, durante a execução do Contrato, das condições estabelecidas no instrumento convocatório, nas normas regulamentadoras e na legislação correlata do meio ambiente, segurança e medicina de trabalho, como também da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e FGTS e do cumprimento das obrigações trabalhistas;

d) zelar pela execução ou fornecimento do objeto contratual em conformidade com as normas técnicas vigentes; e

e) zelar pela plena, total e perfeita execução do objeto contratado.

8.9. Eventuais dúvidas durante o período de vigência contratual deverão ser encaminhadas formalmente pelo preposto à Contratante.

8.10. Em função das características da presente contratação, e por motivo de economia, o preposto da Contratada poderá ser um dos empregados designados para a execução dos serviços.

8.11. A fiscalização, conforme arts. 545 à 548 do RLC, avaliará constantemente a execução dos serviços e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.12. Durante a execução do objeto, a fiscalização monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

8.13. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

8.14. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

8.15. A fiscalização deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.16. A fiscalização verificará a conformidade do material e equipamentos, inclusive de EPI'S, a serem utilizados na execução dos serviços junto ao documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas.

8.17. A fiscalização, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 510 do RLC.

8.18. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.19. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no §2º do art. 519 do RLC.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. São obrigações da Contratante:

a) Nomear Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

c) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

d) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

e) verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

f) comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços, para que seja reparado ou corrigido;

g) rejeitar, no todo ou em parte, serviço executado em desacordo com o previsto neste Termo de Referência;

h) acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de empregado ou comissão especialmente designado;

i) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, quando aplicável;

j) efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente a prestação de serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

9.2. A Conab não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A empresa CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes constantes da Política de Segurança da Informação e Política de Proteção de Dados da Conab (disponível em https://www.conab.gov.br/institucional/normati vos/politicas-planos-e-cartas), obrigando-se a manter sigilo a respeito de quaisquer informações, dados ou outros materiais de propriedade da Conab aos quais ti ver acesso em decorrência do objeto da presente contratação.

10.2. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais –LGPD);

10.3. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

a) Indicar formalmente e por escrito junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

c) executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

d) Não cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional;

e) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

f) substituir, reparar, remover ou corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo estipulado pela fiscalização, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

g) comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da finalização dos serviços, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

h) utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

i) apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

j) apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão a Conab para a execução do serviço;

k) responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

l) atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

m) instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Conab;

n) instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

o) relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

p) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

q) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;

r) 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, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 497 do RLC da Conab.

s) manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

t) prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Conab, durante a realização do Contrato;

u) indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato;

11. DO PAGAMENTO

11.1. A CONTRATANTE deverá analisar os documentos apresentados pela CONTRATADA a fim de atestar que os serviços foram efetivamente prestados conforme este Termo de Referência e seus anexos.

11.2. Constatadas impropriedades na execução dos serviços contratados, estas serão registradas em relatório emiti do pelo fiscal/comissão de fiscalização do contrato e deverá ser realizada a readequação do valor de pagamento previsto no IMR. Neste caso, a CONTRATANTE deverá apresentar o relatório para a CONTRATADA, solicitando a nova nota fiscal/fatura com os valores readequados. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a reapresentação do novo documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

11.3. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado ou comissão designada para o seu recebimento, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no artigo 559 do Regulamento de Licitações e Contratos da Conab.

11.4. O pagamento será efetuado pela Conab no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

11.5. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

a) Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento fi cará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

b) No prazo de até 05 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

c) No prazo de até 07 (sete) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, o Fiscal Funcional deverá realizar a análise de toda a documentação apresentada pela contratada, avaliar a execução por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e emitir Termo de Recebimento Provisório, com detalhamento da execução contratual, em consonância com suas atribuições e encaminhá-lo ao empregado ou comissão designada para o recebimento definitivo;

d) O Fiscal Funcional, no prazo de até 03 (três) dias úteis a partir do recebimento do último relatório, avaliará a execução por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e emitirá Termo de Recebimento Provisório através das informações obtidas nos relatórios emitidos pelos fiscais, conforme alínea anterior e, caso não haja irregularidades, o encaminhará ao empregado ou comissão designada para o recebimento definitivo.

e) Constatadas impropriedades na execução do objeto contratual e/ou irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, estas deverão ser registradas no Termo de Recebimento Provisório, no qual constarão as cláusulas contratuais descumpridas, as medidas a serem adotadas pela contratada para as respectivas correções e o prazo a ser concedido para a sua regularização que não poderá ser superior a 05 (cinco) dias úteis contados da emissão do referido Termo.

f) Sanadas as impropriedades e/ou irregularidades a que se referem a alínea anterior, o Fiscal Funcional ou a Comissão de Fiscalização, no prazo de 05 (cinco) dias corridos contados do efetivo saneamento das falhas, deverá elaborar relatório detalhado da execução contratual e encaminhar o Termo de Recebimento Provisório anteriormente emitido ao empregado ou comissão designada para o recebimento definitivo;

g) No prazo de até 05 (cinco) dias corridos contados a partir do recebimento do Termo de Recebimento Provisório mencionado nas alíneas anteriores, o empregado ou Comissão designada deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

f.1) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela Fiscalização e, caso ainda haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções no prazo concedido para a sua regularização dentro do estabelecido para o recebimento definitivo.

f.2) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

f.3) Comunicar a contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

11.6. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo empregado ou comissão designada para o recebimento definitivo, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no art. 559 do RLC.

11.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.8. Antes de cada pagamento será realizada consulta ao SICAF e caso o resultado seja desfavorável, será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis ao contratado, prorrogável uma vez por igual período a critério da Conab, para a regularização ou apresentação da sua defesa.

11.8.1. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Conab deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Conab, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.8.2. Persistindo a irregularidade, a Conab deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do Contrato, assegurada à contratada a ampla defesa.

11.8.3. Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

11.8.4. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela Superintendência Regional no âmbito da sua competência, não será rescindido o Contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente no SICAF.

11.9. Dos pagamentos devidos à Contratada serão retidos os impostos e contribuições de acordo com a legislação vigente.

11.10. Caso o contratado seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, junto à Nota Fiscal/Fatura, a devida declaração, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

11.11. As eventuais multas impostas ao Contratado em decorrência de inadimplência contratual poderão ser descontadas do pagamento devido desde que concluído o procedimento para aplicação de sanções.

11.12. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Conab, 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 aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios devidos;

I= Índice de compensação financeira = 0,00016438, computado com base na fórmula I = [(TX/100)/365];

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

VP = Valor da prestação em atraso.

12. DO REAJUSTE

12.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.1. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a parti r dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.2. Serão objeto de preclusão os reajustes a que o contratado fizer jus durante a vigência do Contrato e que não forem solicitados até o implemento dos seguintes eventos:

a) assinatura do termo aditivo de prorrogação contratual;

b) data em que o Contrato completa 12 (doze) meses, 24 (vinte e quatro) meses e assim sucessivamente; ou

c) encerramento do Contrato.

12.3. Caso na data da prorrogação contratual ou na data em que o Contrato completar 12 (doze) meses, 24 (vinte e quatro) meses e assim sucessivamente, ainda não tenha sido divulgada a variação do índice no período, ou ainda não tenha sido possível a Conab ou a contratada proceder aos cálculos devidos, ficará resguardado o direito ao futuro reajuste, mediante cláusula a ser inserida no termo aditivo nos casos de Contratos sujeitos a prorrogação de vigência, ou apostilamento previamente autorizado pela autoridade competente nos demais casos.

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

12.5. Nas aferições finais, o índice uti lizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser uti lizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.8. O reajuste será realizado por aposti lamento.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em 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 da Conab à continuidade do Contrato.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. A contratada, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no RLC e na Lei nº 13.303, de 2016:

a) advertência;

b) multa moratória;

c) multa compensatória;

d) multa rescisória, para os casos de rescisão unilateral, por descumprimento contratual;

e) suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Conab, por até 02 (dois) anos.

15.2. As sanções previstas nos incisos “a” e “e” poderão ser aplicadas com as dos incisos “b”, “c” e “d”.

15.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações elencadas nos artigos 576 a 580 do RLC ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, as sanções previstas neste item.

15.4. O contratado que cometer qualquer das infrações elencadas no artigo 576 a 580 do RLC, dentre outras apuradas pela fiscalização do contrato durante a sua execução, ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, as sanções previstas neste item.

15.5. A aplicação das penalidades previstas neste título realizar-se-á no processo administrativo da contratação assegurado a ampla defesa e o contraditório à Contratada, observando-se as regras previstas no RLC.

15.6. A aplicação de sanção administrativa e o seu cumprimento não eximem o infrator da obrigação de corrigir as irregularidades que deram origem à sanção.

15.7. **Da sanção de advertência:**

15.7.1. A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado não seja suficiente para acarretar prejuízo à Conab, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros.

15.7.2. A aplicação da sanção do subitem anterior importa na comunicação da advertência à contratada, devendo ocorrer o seu registro junto ao SICAF, respeitado o disposto no item 16.5.

15.8. **Da sanção de multa:**

15.8.1. A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

a) em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do art. 43, § 1° da Lei Complementar n° 123, de 2006, deverá ser aplicada multa correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado para a licitação em questão;

b) em decorrência da prática por parte do licitante/adjudicatário/contratado das condutas elencadas nos artigos 576 e 580 do RLC, deverá ser aplicada multa correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado para a licitação em questão;

c) pela recusa em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pelo instrumento convocatório, deverá ser aplicada multa correspondente a 5% (cinco por cento)sobre o valor homologado para a licitação em questão;

d) multa moratória por atraso injustificado na entrega da garanti a contratual de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

e) multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado na entrega sobre o valor da parcela não executada, até o décimo dia de atraso;

f) multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado na entrega sobre o valor da parcela não executada, do décimo primeiro dia de atraso na entrega até o limite do décimo quinto dia;

f.1) Esgotado o prazo limite a que se refere a alínea anterior e a critério da Conab, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

g) multa compensatória no percentual de 5 % (cinco por cento) sobre o valor da parcela não executada, no caso de inexecução parcial do contrato;

h) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do contrato;

i) multa rescisória de 12% (doze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de rescisão contratual unilateral do contrato;

j) glosas e ajustes advindos do IMR, conforme definido nos indicadores constantes no ANEXO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR , no caso de serviço prestado sem o atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

j.1) dependendo do nível de desconformidade na prestação do serviço aferido ocorrerá a rescisão unilateral do Contrato, conforme estabelecido no IMR.

15.8.2. As multas moratória, compensatória e rescisória possuem fatos geradores distintos. Se forem aplicadas duas multas sobre o mesmo fato gerador, configurará repetição da sanção (bis in idem).

15.8.3. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garanti a do respectivo contratado. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Conab ou ainda, quando for ocaso, cobrada judicialmente.

15.8.4. A aplicação da sanção de multa deverá ser registrada no SICAF.

15.9. **Da sanção de suspensão:**

15.9.1. Cabe a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Conab em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado, prejuízo à Conab, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou, ainda, em decorrência de determinação legal.

15.9.2. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Conab, por até 02 (dois) anos, será aplicada de acordo com os arts. 579 a 580 do RLC e registrada no SICAF e no Cadastro de Empresas Inidôneas - CEIS de que trata o art. 23 da Lei n° 12.846, de 2013.

15.9.3. Em decorrência da prática por parte do licitante/adjudicatário das condutas elencadas nos artigos 576 e 580 do RLC, poderá ser aplicada a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Conab.

15.9.4. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

16. **DA RESCISÃO CONTRATUAL**

16.1. A inexecução total do Contrato ensejará a sua rescisão, enquanto a inexecução parcial poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis, conforme disposto nos arts. 568 a 572 do RLC.

16.2. A rescisão poderá ser:

a) por ato unilateral e escrito da Conab;

b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Conab; e

c) judicial, por determinação judicial.

16.2.1. A rescisão amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

16.2.2. A rescisão amigável não será cabível nos casos em que forem constatados descumprimentos contratuais sem apuração de responsabilidade iniciada ou com apuração ainda em curso.

16.2.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa, conforme procedimento previsto nos arts. 582 a 593 do RLC.

16.3. A rescisão por ato unilateral da Conab acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas no título anterior:

a) assunção imediata do objeto contratado, pela Conab, no estado e local em que se encontrar;

b) execução da garantia contratual, quando houver, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela Conab; e

c) na hipótese de insuficiência da garantia contratual, quando houver, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à Conab.

16.4. A rescisão deverá ser formalizada por termo de rescisão unilateral ou distrato, no caso de rescisão amigável, devendo o respectivo extrato ser publicado no Diário Oficial da União.

16.5. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido

a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos

b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) Indenizações e multas.

17. **DA VEDAÇÃO AO NEPOTISMO**

17.1. Conforme disposto no parágrafo único do art. 12 do RLC e do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, fica vedada a contratação:

a) de empregado ou dirigente da Conab como pessoa física;

b) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com autoridade do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento; dirigente da Conab ou empregado da Conab cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação e contratação;

c) de empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado o seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a Conab há pelo menos (06) seis meses;

d) de empresas cujos administradores ou sócios tenham relação de parentesco, em linha reta ou colateral por consanguinidade ou afinidade até o terceiro grau, com agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança na CONAB, incluindo neste parentesco, cônjuge ou companheiro.

18. **DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

18.1. Compete à Contratada, no que couber, atender os critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 10 do RLC.

18.2. A Contratada se responsabiliza administrativamente, civilmente e penalmente por qualquer dano causado pelo seu serviço ao meio ambiente, podendo responder, inclusive, perante a Conab, pelos eventuais prejuízos causados à Companhia.

18.3. Os serviços deverão ser prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746/2012, da Casa Civil, da Presidência da República, no que couber;

18.4. Cumprir, no que couber, as exigências:

18.4.1. Do inciso XI, art. 7° da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS;

18.4.2. Do art. 6° da Instrução Normativa MPOG n° 01, de 19 de janeiro de 2010, que estabelece as práti cas de sustentabilidade na execução dos serviços.

18.4.3. Da Portaria Nº 170, de 10 de abril de 2012 do Insti tuto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO.

19. **DA MATRIZ DE RISCOS E RESPONSABILIDADES**

19.1. A Matriz de Riscos é a cláusula contratual definidora dos riscos e das responsabilidades entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e caracterizadora do equilíbrio econômico financeiro na execução do Contrato, em termos de ônus financeiros decorrentes de eventos supervenientes à contratação.

19.2. A CONTRATADA é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do ajuste, conforme hipóteses não-exaustivas elencadas na Matriz de Riscos – Anexo I do Termo de Referência.

19.3. A CONTRATADA não é responsável pelos riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do ajuste quando estes competirem à CONTRATANTE, conforme estabelecido na Matriz de Riscos – Anexo I do Termo de Referência.

20. **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

20.1. Integram este Termo de Referência os seguintes Anexos:

a) Anexo I - Matriz de Riscos;
b) Anexo II - Modelo de apresentação de Proposta;
c) Anexo III – Declaração de Vistoria Técnica;
d) Anexo IV – Da especificação dos serviços, softwares e equipamentos
e) Anexo V – Modelo de Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

Elaborado por:

Área Demandante:

TIAGO GABRIEL DA SILVA BEZERRA
SEADE/GEFAD/SUREG/AM
Encarregado

Nos termos do art. 131 do Regulamento de Licitações e Contratos da Conab, aprovo o presente Termo de Referência e seus anexos em todo o seu teor, tendo em vista a coerência das justificativas e dos objetivos apresentados em relação à contratação em apreço.

Área Demandante:

GLÓRIA DA CRUZ QUEIROZ
Gerência de Finanças e Administração
Gerente

LUIZA FRANCISCA GOMES DE MOURA
Superintendência
Superintendente

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA
MATRIZ DE RISCOS

O b j e t o : Contratação de serviço especializado de impressão corporativa (outsourcing de impressão), compreendendo impressão, digitalização e reprodução de cópias, incluindo assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, bem como o fornecimento de sistema de gerenciamento e contabilização (bilhetagem), consumíveis, exceto papel, pelo período de 48 meses, em grupo único, de acordo com as condições, quantidades e exigências estabelecidas

	Identificação				Avaliação			Tratamento ao Risco	
Item	Fases (1)	Evento de Risco (2)	Causas (3)	Consequências (4)	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Nível de Risco (6) (P) x (I)	Resposta ao evento do Risco (7)	Responsável (8)
1	Planejamento	Erro na Elaboração do Termo de Referência	Falta de Conhecimento. Falta de tempo hábil para elaboração. Falta de recursos humanos suficientes. Erro no preenchimento	Possibilidade de pagamento indevido ao contratado. Desvio do objeto do contrato. Processo Interno de Apuração de Responsabilidade.	1	3	3	Revisão minuciosa do Termo de Referência. Estabelecimento de cronograma para realização de credenciamento.	Contratante
2	Seleção de Fornecedor	Fornecimento de Equipamentos sem qualidade desejada	Prestador de Serviços sem Experiência no Mercado	Paralisação das Impressões ou problemas constantes de impressão	3	4	12	Exigência de Experiência por meio de atestado	Contratante

3	Seleção de Fornecedor	Falha na conferência da documentação apresentada	Desatenção no ato da conferência dos documento	Contratação de empresa e/ou profissional indevidos. Possibilidade de pagamento indevido ao contratado. Processo Interno de Apuração de Responsabilidade.	1	3	3	Revisão minuciosa da documentação	Contratante
4	Gestão do Contrato	Apresentação de documentação falsa ou vencida no ato do credenciamento	Má fé ou inobservância do Proponente	Contratação de empresa e/ou profissional indevidos	1	1	2	Apresentação de documentos originais com cópias autenticadas em cartório. Consulta em sites de órgãos oficiais.	Contratante
5	Gestão do Contrato	Entrega do produto	Cumprimento inadequado ou insatisfatório	Possibilidade de pagamento indevido ao contratado. Desvio do objeto do contrato. Processo Interno de Apuração de Responsabilidade.	2	3	6	Estabelecer as estratégias para ateste e recebimento do produto	Contratada
6	Gestão do Contrato	Falta ou demora na entrega do produto adquirido	Fornecedor deixa de cumprir com contrato e não entrega o produto.	Procurar novo fornecedor, demora na entrega ou ser obrigado a refazer a licitação.	2	2	4	Estabelecer critérios para recebimento do produto, fornecedores confiáveis. Consultar a inidoneidade e situação fiscal do fornecedor.	Contratante
7	Gestão do Contrato	Acompanhamento na Execução dos Serviços	Cumprimento inadequado ou insatisfatório	Possibilidade de pagamento indevido ao contratado. Desvio do objeto do contrato. Processo Interno de Apuração de Responsabilidade.	2	3	6	Declaração formal de que os serviços estão sendo prestados conforme as especificações solicitadas; encaminhar indicação de sanções para a área administrativa; confeccionar e assinar o termo de recebimento definitivo para fins de pagamento; autorizar emissão de nota fiscal; encaminhar para a área administrativa, eventuais pedidos de modificação contratual; e manter os registros formais de todas as ocorrências positivas	Contratada

1 Definição do risco nas fases de Planejamento da Contratação, Seleção de Fornecedores e Gestão de Contratos.
2 O evento de risco é incerto que, se ocorrer, afeta a realização dos objetivos da contratação.
3 Condições que viabilizam a concretização de um evento de risco.
4 Identificação de quais são as consequências no caso da ocorrência do risco.
5 A avaliação da probabilidade e do impacto deverá ser analisada em uma escala de 1 a 5, conforme definida na tabela abaixo:

Escala de Probabilidade (P) – Associada às chances do risco ocorrer		
Descritor	**Descrição**	**Nível**
Muito Baixa	Evento extraordinário, sem histórico de ocorrência.	1
Baixa	Evento casual e inesperado, muito embora raro, há histórico de sua ocorrência.	2
Média	Evento esperado, de frequência reduzida, e com histórico de ocorrência parcialmente conhecido.	3

Alta	Evento usual, com histórico de ocorrência amplamente conhecido.	4
Muito Alta	Evento repetitivo e constante.	5

Escala de Impacto (I) – Associada às consequências no caso do risco ocorrer		
Descritor	**Descrição**	**Nível**
Muito Baixo	Impacto insignificante nos objetivos.	1
Baixo	Impacto mínimo nos objetivos.	2
Médio	Impacto mediano nos objetivos, com possibilidade de recuperação.	3
Alto	Impacto significante nos objetivos, com possibilidade remota de recuperação.	4
Muito Alto	Impacto máximo nos objetivos, sem possibilidade de recuperação.	5

6. Após o resultado do cálculo da probabilidade x impacto será obtido o nível do risco, que poderá ser classificado como baixo, médio, elevado e extremo, conforme tabela abaixo:

Nível de Risco	
1 a 2	Baixo
3 a 6	Médio
8 a 12	Elevado
15 a 25	Extremo

7. Tratar o risco consiste em propor ações para prevenir, transferir, mitigar ou aceitar o risco. Neste campo, deve-se descrever a ação/resposta mais adequada para tratamento do risco identificado.
8 Identificar o responsável ou responsáveis pela ação proposta, se o contratado ou o contratante.

Elaborado por: TIAGO GABRIEL DA SILVA BEZERRA **Supervisionado por: GLORIA DA CRUZ QUEIROZ** **Autorizado por: LUIZA FRANCISCA GOMES DE MOURA**

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS	ESTIMATIVA MENSAL	VALOR UNITÁRIO (UNID./PÁGINA)	VALOR ESTIMADO MENSAL (R$)	VALOR ESTIMADO (ANUAL)	VALOR ESTIMADO TOTAL (48 MESES)
01	Prestação de serviços de locação impressoras multifuncionais, **monocromáticas** com as funcionalidades de cópia, impressões e digitalização/escaneamento, equipamentos (NOVOS), incluindo suprimentos/insumos, assistência técnica e impressão (exceto papel) além dos consumíveis para pleno funcionamento dos equipamentos **DENTRO DA FRANQUIA ESTABELECIDA.**	02 (DOIS)	4.000 (quatro mil) *(2 mil cada)*	R$	R$	R$	R$
02	Prestação de serviços de locação impressoras multifuncionais, **policromáticas** com as funcionalidades de cópia, impressões e digitalização/escaneamento, equipamentos (NOVOS), incluindo suprimentos/insumos, assistência técnica e impressão (exceto papel) além dos consumíveis para pleno funcionamento dos equipamentos **DENTRO DA FRANQUIA ESTABELECIDA**.	01 (UM)	100 (cem)	R$	R$	R$	R$

03	FRANQUIA EXCEDENTE **MONOCROMÁTICA**	01 (UM)	1000 (mil)	R$	R$	R$	R$
04	FRANQUIA EXCEDENTE **POLICROMÁTICA**	01 (UM)	100 (cem)	R$	R$	R$	R$
TOTAL					R$	R$	R$

20.2. A f

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

À Companhia Nacional de Abastecimento – CONAB

Ref.: Pregão Eletrônico – nº ___/20XX

Declaramos que em atendimento ao previsto no Pregão Eletrônico nº ___/_____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº_____ e do CPF nº _____, Responsável da Empresa _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante a CONAB/Sureg/XX, situada à _____, e vistoriei os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições e graus de dificuldade existentes.

Cidade-UF, / /20XX.

Assinatura e carimbo
(Responsável Técnico da Empresa)

Visto:

Responsável pela CONAB

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA

DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS, SOFTWARES E EQUIPAMENTOS

1. **DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**

1.1. Fornecimento, instalação, configuração e manutenção dos equipamentos, incluindo o fornecimento de suprimentos e outros consumíveis necessários ao pleno funcionamento do equipamento, exceto papel.

1.2. Deverão ser utilizados equipamentos novos, não descontinuados pelo fabricante e sem uso anterior.

1.3. Fornecimento de sistema de monitoramento e gerenciamento dos equipamentos de reprodução, baseado em tecnologia web.

1.4. Fornecimento de sistema de bilhetagem e contabilização de impressões e cópias, baseado em tecnologia web.

1.5. Atendimento do tipo "on site" nas dependências da Conab MATRIZ/CDRH onde os equipamentos serão instalados, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 08h às 17h, podendo ocorrer situações de excepcionalidade dos horários.

1.6. Disponibilização de canal de atendimento para registro de chamados e outras solicitações. Este deverá ser provido via chat, telefone, sítio na Internet ou e-mail, devendo ser capaz de gerar número para cada chamado registrado. Além disso, deverá permitir a consulta da situação de um chamado pelo seu número.

1.7. Geração de relatórios sintéticos e analíticos de volumetria de impressão, cópias, digitalizações e de disponibilidade dos equipamentos e do serviço como um todo, para fins de evidência e apoio à apuração do faturamento mensal.

1.8. Os valores da contratação deverão ser cobrados por meio de uma taxa fixa mensal para cada equipamento, mais um valor unitário para cada tipo de impressão e cópia (taxa fixa + produção). **As digitalizações não poderão ser objeto de cobrança.**

1.9. O período de medição e faturamento abrangerá o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês relativos à prestação do serviço.

1.10. Para o faturamento das páginas impressas e cópias serão sempre considerados os volumes, formatos e tipos registrados nos contadores dos ativos de rede fornecidos pela CONTRATADA.

1.11. Não haverá a hipótese de um pagamento mínimo mensal de impressões e cópias, ou seja, não haverá franquia mínima, de modo a preservar a Administração, para que não se pague por serviços que não tenham sido efetivamente utilizados.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES DE COMPATIBILIDADE TÉCNICA

2.1. A solução deverá ser compatível com a plataforma **SAMBA/LDAP**, ou equivalente, permitindo que todos os sistemas utilizem esse serviço de diretório, seja para autenticação, monitoramento, bilhetagem e contabilização.

2.2. A solução deverá possuir o recurso de impressão do tipo "siga-me" e "confidencial", permitindo que o usuário retire a sua impressão a partir de qualquer equipamento e somente após a digitação de suas credenciais de acesso à Rede SAMBA/LDAP ou, a critério do usuário, utilizando um código "PIN".

2.3. A solução deverá fornecer mecanismo que permita ao usuário redefinir ou solicitar redefinição do seu "PIN", em caso de esquecimento.

2.4. As interfaces do usuário com o(s) sistema(s) de apoio à solução devem ser padrão web.

2.5. A solução deverá fornecer uma interface de gestão global, do tipo "painel de controle (dashboard)", configurável, que permita a visualização global, em tempo real, de eventos relacionados ao serviço, como, consumo, faturamento estimado, alertas sobre equipamentos, configurações de usuários, impressoras etc.

2.6. A Conab, por meio da SUTIN/GEASI, proverá os recursos de hardware para instalação da solução que contempla as funcionalidades de gerenciamento, monitoramento, bilhetagem e contabilização.

2.7. O sistema de impressão deverá permitir que qualquer usuário imprima a partir de estações com sistemas operacionais Mac-OS, Linux, Windows 8 e superiores.

2.8. Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, e estarem em linha de produção dos fabricantes, entregues acondicionados em caixa lacrada original do produto, com os acessórios e cabos necessários ao seu funcionamento e os respectivos manuais.

2.9. Caso os equipamentos exijam transformador/estabilizador, estes deverão ser fornecidos pela Contratada, observando a compatibilidade do padrão elétrico (seja 110/220 Volts) da cidade de Brasília-DF, suportando a potência exigida de cada equipamento.

2.10. Todos os equipamentos devem seguir o padrão de tomadas NBR-14136.

2.11. Todos os equipamentos devem possuir a qualificação Energy Star.

2.12. Os equipamentos não devem conter substâncias perigosas nos termos da diretiva ROHS, contemplando os critérios de sustentabilidade ambiental, tendo por fundamento a Constituição Federal, a Lei nº 8.666/93, a Lei nº 12.305/2010 3 Política Nacional de Resíduos Sólidos 3, a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 e compromissos internacionais assumidos pelo Estado Brasileiro.

2.13. Todos os componentes das soluções a serem disponibilizadas pela CONTRATADA para a execução dos serviços constantes deste edital são insumos tecnológicos para esta prestação, e deverão estar licenciadas com suporte técnico e versões atualizadas por toda a vigência do Contrato, sem quaisquer ônus adicionais. Exceto no caso do licenciamento do software de antivírus que será disponibilizado pela Conab.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES DO MÓDULO DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO

3.1. A CONTRATADA deverá efetuar o monitoramento diário da disponibilidade dos equipamentos e das soluções do ambiente de impressão a fim de consolidar em tempo real todas as informações de consumo e utilização de recursos por equipamento, usuário e faturamento previsto para determinado período, e deverá possuir os requisitos e funcionalidades a seguir:

a) Viabilizar aos usuários acesso aos relatórios e consultas de acompanhamento das impressões e consumíveis, permitindo analisar o volume impresso por diversos filtros;

b) Interface amigável via web;

c) Permitir visualizar o consumo mensal de cada equipamento, tornando possível o acompanhamento mês a mês da evolução da produção;

d) Permitir a geração de relatórios de faturamento contendo:

I - Data Inicial do faturamento;

II - Data Final do faturamento;

III - Valor da disponibilidade do equipamento;

IV - Valor das cópias e impressões produzidas no período;

V - Descontos relacionados a penalizações ou não cumprimento de Acordo de Níveis de Serviço (SLA);

VI - Valor total do faturamento.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES DO MÓDULO DE BILHETAGEM E CONTABILIZAÇÃO

4.1. O módulo de bilhetagem e contabilização será utilizado para captura das informações dos contadores físicos e lógicos de impressões e cópias de todos os equipamentos e deverá possuir os requisitos e funcionalidades a seguir:

a) Suporte/licenciamento para, no mínimo, 3 (três) usuários ativos;

b) Utilizar tecnologia web;

c) Operar em ambiente clientes Linux e Windows 8 ou superior;

d) Controlar o acesso aos equipamentos por meio da configuração de Contas e Grupos de Usuários;

e) Possuir método para captura de informações sobre os trabalhos diretamente do servidor de impressão da rede;

f) Permitir a contabilização de trabalhos de impressão que são gerados e enviados diretamente para a impressora, como por exemplo, impressões enviadas diretamente para a porta TCP da impressora, e inclusive impressões originadas a partir da função de copiadora dos equipamentos multifuncionais;

4.2. Permitir a visualização de relatórios de impressões utilizando os seguintes filtros:

a) Localidade;

b) Intervalo de Datas;

c) Usuário;

d) Equipamento;

e) Nome do aplicativo que gerou a impressão;

f) Nome ou endereço IP da estação que enviou o trabalho de impressão;

g) Documento;

h) Nome do documento impresso;

i) Data e hora;

j) Quantidade de páginas impressas;

k) Características da impressão: simplex/duplex.

4.3. Os arquivos de log do módulo de bilhetagem e contabilização (registro de operações) deverão conter, no mínimo:

a) Nome do trabalho;

b) Número de páginas;

c) Data e hora da impressão;

d) Simplex ou frente e verso;

e) Identificação do usuário;

f) Impressora que realizou o trabalho; e

g) Custo (em reais).

4.4. Permitir a inclusão de bilhetagem manual no sistema de gestão em situações que houver indisponibilidade de coletar os contadores físicos devido a algum problema de infraestrutura que impeça a ocorrência da bilhetagem automática.

4.5. Permitir a importação e criação de controle de acesso e relatórios para acompanhamento dos serviços.

4.6. Possibilitar definição de cotas e bilhetagem por usuário, grupo de usuários.

4.7. Permitir a extração de relatórios, utilizando usuário e impressoras como filtros, e a exportação destes em formatos PDF, documento texto e planilha eletrônica, inclusive da contabilização utilizada para faturamento, onde deverá constar o número de páginas impressas e respectivo valor, unitário e total, entre outras informações.

4.8. Promover a contabilização das impressões simples e frente e verso de cada equipamento, por usuário, com emissão de relatórios periódicos.

4.9. Contabilizar apenas as páginas efetivamente impressas, descartando as tarefas que forem enviadas, porém não executadas.

4.10. O sistema deverá manter o histórico de impressões realizadas com todas as informações coletadas em todo o período de prestação de serviços, sendo que os últimos 180 (cento e oitenta dias) deverão estar disponíveis para consulta online e, os demais, conforme demanda.

5. DAS CAPACITAÇÕES NO SISTEMA DE IMPRESSÃO CORPORATIVA

5.1. Na fase de implantação do sistema de impressão corporativa a CONTRATADA deverá ministrar capacitação para no mínimo, 03 (três) colaboradores da CONTRATANTE, que serão escolhidos pela administração do órgão, para integrarem a solução de impressão, bem como ao Fiscal Titular e Substituto do Contrato.

5.2. A capacitação deverá ser realizada nas instalações da Conab contemplando as seguintes etapas: instalação, utilização, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos aos sistemas gerenciais envolvidos.

5.3. A contratada será responsável por especificar o ambiente necessário à capacitação, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gestão e contabilização e bilhetagem dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como cópia, impressão e digitalização, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da Conab.

5.4. A Conab se responsabilizará pela sala de aula, recursos audiovisuais e estações de trabalho que se fizerem necessários à capacitação dos colaboradores da Companhia e dos Fiscais do Contrato.

5.5. O conteúdo programático da capacitação deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as seguintes tarefas:

a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;

b) Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;

c) Instruções básicas de operação dos softwares propostos;

d) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;

e) Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho;

f) Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;

g) Utilização da impressão através da bandeja manual;

h) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: Atolamentos de papel, níveis de consumíveis, tampas de compartimentos abertas.

6. DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

6.1. Disponibilização de canal de atendimento para registro de chamados e outras solicitações. Este deverá ser provido via chat, telefone, sítio na Internet ou e-mail, devendo ser capaz de gerar número para cada chamado registrado. Além disso, o mesmo canal deverá permitir o acompanhamento de um chamado pelo seu número.

6.2. Os serviços de chamados deverão estar disponíveis para acionamento no regime de 8 horas x 5 dias na semana.

6.3. No caso de incidentes que comprometam o serviço prestado, a CONTRATADA deverá realizar os procedimentos necessários para recolocar a Solução de Impressão Corporativa em seu pleno estado de funcionamento e de uso.

6.4. Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento.

6.5. Deverá a CONTRATADA apresentar Relatório Mensal de Atendimento para todos os incidentes e/ou atendimentos realizados no mês.

6.6. Deverá a CONTRATADA possuir profissionais devidamente habilitado/qualificados para a prestação do suporte técnico, durante todo o período do contrato.

6.7. O não cumprimento deste termo ensejará na aplicação das disposições contidas na Lei, ficando a CONTRATADA no cometimento de infrações, sujeita conforme o caso, as sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, podendo inclusive ser aplicadas cumulativamente, sendo garantida a ampla defesa.

6.8. A CONTRATADA deverá resolver os incidentes detectados automaticamente pela ferramenta de monitoramento e os reportados pela Conab.

6.9. Prestar orientações e informações aos usuários quanto à utilização dos equipamentos e seus acessórios.

6.10. Prestar manutenção preventiva e corretiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos.

6.11. Substituição provisória de equipamentos, caso a CONTRATADA identifique que a utilização e/ou reparo nas instalações do equipamento da CONTRATANTE é inviável.

6.12. Substituição definitiva de equipamentos que apresentarem mais de 3 (três) falhas em período menor ou igual a 30 (trinta) dias ou indisponível por mais de 10 (dez) dias úteis consecutivos.

6.13. Remanejamento de equipamentos, conforme necessidade da CONTRATANTE, com notificação mínima de 3 (três) dias úteis de antecedência.

6.14. Manter os drivers atualizados nos servidores de impressão, bem como aplicação de *updates* e correções (*patches*, *fixes* ou novas versões) para corrigir *bugs* e problemas de *software* e/ou *firmware* dos equipamentos.

6.15. Alterar as configurações padrão dos equipamentos ou *softwares* contidos no objeto desta especificação, a critério da contratante.

6.16. Prestar informações técnicas sobre funcionalidades disponíveis nos equipamentos e *softwares* objeto desta especificação.

6.17. Fornecer e homologar os *drivers* necessários ao correto funcionamento dos serviços para os sistemas operacionais utilizados pela contratante.

6.18. Manter a documentação atualizada dos equipamentos, como a localização nos andares/departamentos e suas respectivas especificações técnicas.

6.19. Instalar, reinstalar, reconfigurar e auxiliar na utilização de recursos ou solução de problemas relacionados aos equipamentos e sistemas ofertados.

6.20. O suporte "on-site" será acionado sempre que ocorrem incidentes relativos aos itens do edital, que não puderem ser solucionados pelo atendimento remoto. O atendimento presencial deverá ocorrer preferencialmente, mas não exclusivamente, em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), e em horário comercial (08:00 às 17:00 horas), devendo prevalecer a necessidade da CONTRATANTE, comunicada à CONTRATADA em qualquer tempo do ciclo de vida do chamado, que compreende o período do momento da abertura do chamado técnico até o seu fechamento. Os funcionários da CONTRATADA deverão apresentar-se devidamente identificados.

6.21. O serviço deverá ser prestado por técnicos devidamente qualificados ou certificados pelo fabricante dos produtos para executar as atividades compatíveis com as exigidas no edital.

6.22. Para cada solicitação de atendimento técnico, deverá ser gerado um identificador único e sequencial para fins de controle e acompanhamento da solicitação.

6.23. A CONTRATADA será eximida de qualquer sanção administrativa quanto ao não atendimento dos tempos de solução desde que comprovadas as seguintes situações:

a) Quando constatado que o problema está relacionado a *bug* no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio; e

b) Que a CONTRATADA tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno.

7. IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4

7.1. Tecnologia: Digital Laser ou LED, jato de tinta ou equivalente;

7.2. Funções Multi funcionais de: impressora, copiadora e scanner no mesmo equipamento;

7.3. Velocidade de impressão de páginas por minuto no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m², de no mínimo 35 ppm;

7.4. Resolução de impressão de no mínimo 1.200 x 1.200 dpi;

7.5. Resolução de cópia e de digitalização de no mínimo: 600 x 600 dpi;

7.6. Memória interna (RAM) instalada de no mínimo: 512 MB de RAM;

7.7. Processador com no mínimo 800 MHz;

7.8. Interface de conectividade Ethernet: 10/100/1000;

7.9. Interface de conectividade USB 2.0 e conectividade Wireless (Wi-Fi);

7.10. Interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, para impressão e digitalização;

7.11. Digitalização TWAIN de rede;

7.12. Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows (versões de 32 e 64 bits), Windows 8.1, 10, 11, Linux e MAC-OS;

7.13. Digitalização para USB, pasta de rede e para endereço de e-mail;

7.14. Formato do arquivo digitalizado: TIFF, JPEG, PDF, PDF/A e XPS (Compacto, Localizável, Criptografado, Assinatura digital);

7.15. Linguagem de impressão: PCL6 e PostScript3, podendo ser emulação;

7.16. Recurso de impressão confidencial, segura ou bloqueada com liberação por senha diretamente no equipamento;

7.17. Recurso de ampliação e redução com zoom de 50% a 400%;

7.18. Painel frontal de controle e exibição de status operacional: Tela de toque no mínimo 5" (cinco polegadas) colorido, em português (pt_br);

7.19. Alimentador automático de originais (gramatura padrão 75g/m²) que permita executar cópia e digitalização frente e verso automático com recurso de passagem única, mínimo de: 50 páginas no formato A4;

7.20. Mesa digitalizadora ou Vidro de exposição, mínimo: até Ofício;

7.21. Velocidade de digitalização monocromático (PB), de no mínimo: 70 ipm;

7.22. Recurso frente e verso automático para impressão, cópia e digitalização (Duplex);

7.23. Alimentação mínima de papel para impressão na bandeja padrão/ bandeja multiuso com capacidade mínima de 250 folhas;

7.24. Capacidade saída de impressão/cópia, de no mínimo: 250 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m²;

7.25. Bandeja padrão (de maior capacidade) com capacidade mínima de 300 folhas;

7.26. Formatos de papéis suportados na impressão: A4 e Carta;

7.27. Formatos de papéis suportados no vidro de exposição: A4 e Carta;

7.28. Ciclo mensal de páginas/impressão (mínimo) de 2.000;

7.29. Formatos de impressão: Ofício, A4, Carta compreendendo todos os intervalos numéricos inteiros, inclusive os extremos, de no mínimo 75 a 190 g/m²;

7.30. Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização;

7.31. Alimentação: AC 220v ou 110~127v com conversor;

7.32. Interface WEB para gerenciamento do equipamento;

7.33. Possuir certificação Energy Star e EPEAT;

7.34. Apresentar documentos que comprovem o atendimento dos requisitos mínimos exigidos;

7.35. Equipamento deverá ser novo de primeiro uso em linha de fabricação;

8. **IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A3**

8.1. Tecnologia de impressão: Laser, Led, jato de tinta ou equivalente;

8.2. Equipamento multifuncional policromática A4 com funções de cópia, impressão, digitalização;

8.3. Velocidade de impressão monocromático e policromático de, no mínimo, 30 ppm em formato A4 75g/m²;

8.4. Memória interna (RAM), de no mínimo: 256 mb de RAM;

8.5. Disco Rígido (HD) de, no mínimo: 80 GB;

8.6. Processador de no mínimo: 1.75 GHz;

8.7. Interface de conectividade Ethernet: 10/100/1000;

8.8. Interface de conectividade USB 2.0;

8.9. Interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, para impressão e digitalização;

8.10. Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows 8.1, 10, 11 e MAC-OS;

8.11. Digitalizar para USB, pasta de rede e para endereço de e-mail;

8.12. Recurso frente e versos automático para impressão, cópia e digitalização (Duplex);

8.13. Resolução de impressão: 1.200 x 1.200 dpi;

8.14. Resolução de cópia e digitalização: 600 x 600 dpi;

8.15. Formato do arquivo digitalizado: TIFF, JPEG, PDF, PDF/A e XPS (Compacto, Localizável, Criptografado, Assinatura digital);

8.16. Linguagem de impressão: PCL6 e PostScript3, podendo ser emulação;

8.17. Recurso de impressão confidencial, segura ou bloqueada com liberação por senha diretamente no equipamento;

8.18. Recurso de ampliação e redução com zoom de 25% a 400%;

8.19. Alimentador automático de originais que permita executar cópia e digitalização frente e verso automático com recurso de passagem única, mínimo de: 200 páginas no formato A4;

8.20. Mesa digitalizadora ou Vidro de exposição, mínimo: até A3;

8.21. Alimentação mínima de papel para impressão na bandeja padrão/ bandeja multiuso ou com bandeja adicional/opcional: 300 páginas no formato A4 ou Carta;

8.22. Capacidade saída de impressão/cópia, de no mínimo: 50 páginas no formato A4 ou Carta;

8.23. Formatos de impressão: Ofício, A4, Carta compreendendo todos os intervalos numéricos inteiros, inclusive os extremos, de no mínimo 52 a 300 g/m²;

8.24. Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização;

8.25. Capacidade do suprimento com 5% de cobertura: 5.000 páginas;

8.26. Estabilizador com suporte a tensão de entrada de 110VAC ou 220VAC, tensão de saída de 110VAC e potência RMS (eficaz) de saída conforme especificações definidas pelo fabricante do equipamento de impressão;

8.27. Protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP;

8.28. Painel de Controle com Tela Sensível ao Toque de no mínimo 10" (dez polegadas), com controles em Português (do Brasil) e possibilitando ajustes de altura para a operação ergonômica;

8.29. Scanner (digitalizador) com velocidade de no mínimo 150 ipm, com funções de digitalização direta à rede de microcomputadores da Contratante e digitalização para E-mail, SMB, FTP, HD e USB-Host (pendrive);

8.30. Possibilidade de imprimir por meio de dispositivos móveis;

8.31. Possuir certificação Energy Star e EPEAT;

8.32. Equipamentos tipo rack ou acompanhado de gabinete ou mesa suporte, podendo o referido acessório ser da mesma marca do fabricante do equipamento ou de marca similar.

8.33. Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização;

8.34. Alimentação: AC 220v ou 110~127v com conversor;

8.35. Interface WEB para gerenciamento do equipamento;

8.36. Possuir certificação Energy Star e EPEAT;

8.37. Apresentar documentos que comprovem o atendimento dos requisitos mínimos exigidos;

8.38. Equipamento deverá ser novo de primeiro uso em linha de fabricação;

9. DA SEGURANÇA

9.1. A empresa CONTRATADA deverá respeitar as diretrizes constantes na **Política de Segurança da Informação** e **Política de Proteção de Dados** da Conab (disponível em https://www.conab.gov.br/institucional/normativos/politicas-planos-e-cartas), obrigando-se a manter sigilo a respeito de quaisquer informações, dados ou outros materiais de propriedade da Conab aos quais tiver acesso em decorrência do objeto da presente contratação.

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Indicador		
Nº + Título do indicador que será utilizado		
Item	**Descrição**	
Finalidade	Garantir mensalmente a disponibilidade da solução contratada, conforme descrito nos itens 1, 2 e 3 do Objeto do Termo de Referência.	
Meta a cumprir	IDP >= 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento)	Disponibilidade constante do serviço no modo 8 x 5 (oito horas por dia, cinco dias por semana) durante vigência contratual. Ressalvam-se os episódios de interrupções programadas.
Instrumento de Medição	Pelo painel de administração da solução contratada. Pelas anotações e controles dos fiscais na constatação de indisponibilidade dos serviços.	
Forma de acompanhamento	Mensalmente será gerado relatório no painel de administração da solução, afim de constatar a disponibilidade da solução contratada, além de possíveis descontos em razão de indisponibilidade.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada OS encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo referentes ao mês decorrido.	

Mecanismo de cálculo	IDP (%) = (TMD/TMM) x 100 Onde: . IDP = Indicador de Disponibilidade da Plataforma . TMD = Total de Minutos com Disponibilidade no Mês . TMM = Total de Minutos no Mês Obs.: serão utilizados dias corridos na medição.
Início de vigência	A partir da emissão da OS referente aos itens **1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 das tabelas 1 e 2 - descrição e quantidades,** do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IDP: . Igual ou superior a 99,9% (noventa e nove por cento) - Pagamento integral referente ao valor do ciclo mensal; . De 98% (noventa e oito por cento) a 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) - Ajuste no pagamento de 2% (dois por cento) referente ao valor do ciclo mensal; . De 96% (noventa e seis por cento) a 97,9% (noventa e sete vírgula nove por cento) - Ajuste no pagamento de 4% (quatro por cento) referente ao valor do ciclo mensal; . De 94% (noventa e quatro por cento) a 95,9% (noventa e cinco vírgula nove por cento) - Ajuste no pagamento de 8% (oito por cento) referente ao valor do ciclo mensal.
Sanções	Abaixo de 94% (noventa e quatro por cento): multa de 12% (doze por cento) referente ao valor do ciclo mensal.
Observações	As penalidades originadas deste indicador deverão ser aplicadas como descontos na fatura do mês imediatamente subsequente ou descontadas da garantia contratual ou, em último caso, cobradas judicialmente. A CONTRATADA quando ultrapassar os limites para aplicação das sanções definidos neste Instrumento, poderá caracterizar o descumprimento ou inexecução parcial do contrato, podendo ensejar na sua rescisão, sem prejuízo às demais sanções previstas.

Exemplo de indicador	
Nº 01 – Prazo de atendimento de demandas (OS)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir um atendimento célere as demandas da Conab
Meta a cumprir	24 h
Instrumento de Medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços (OS) eletrônica
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento/24 = X
Início de vigência	Data da assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,5 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 – multa de XX 30% das OS acima de 2 – multa de XX + rescisão contratual
Observações	

Manaus, 20 de fevereiro de 2025

Referência: Processo nº.: 21218.000024/2025-50	SEI: nº.: 40773378