



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de impressões, digitalizações e reproduções de caráter local na modalidade COM FRANQUIA DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTES, incluindo a disponibilização de equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e suprimentos, exceto papel.
- 1.2. O procedimento para a contratação pretendida não será regido pelo Sistema de Registro de Preços - SRP.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. Mesmo no contexto do processo digital, cuja implantação se deu por completo no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) em meados de 2014, a necessidade de fornecimento e manutenção de impressoras nas unidades judiciais e administrativas do estado permanece latente.
- 2.2. Ainda que o TJAM possua todo seu acervo de processos administrativos e judiciais tramitando em meio digital, a presença física de ao menos uma impressora em cada unidade se justifica pela rotina ordinária, em especial no contato com outros órgãos, os quais não possuem o mesmo grau de avanço na não-utilização do papel apresentado por esta Corte.
- 2.3. Nesse prisma, o modelo que atualmente é adotado na Capital do Estado, que culminou na contratação de empresa para o fornecimento de ativos de impressão, suprimentos (tonners) e manutenção, se mostrou viável economicamente, sendo um dos objetos do presente Estudo Técnico Preliminar a ampliação deste modelo para todas as comarcas do Estado.
- 2.4. Independente do avanço demonstrado na virtualização do acervo processual de ordem administrativa e judicial, a necessidade da presença de impressoras nas unidades do TJAM ainda é imprescindível.
- 2.5. Ademais, o modelo de fornecimento de equipamentos por empresa terceirizada se mostrou viável no âmbito da capital e do interior do Estado, cabendo agora sua adaptação para o modelo de **serviço de outsourcing de impressão**.
- 2.6. O aspecto de produtividade das unidades também não pode ser afastado, já que o Conselho Nacional de Justiça possui diversos critérios de aferição da produção das unidades judiciais, em especial as Metas Nacionais, indicadores estes pelos quais todos os Tribunais são cobrados mensalmente.
- 2.7. Desta forma, qualquer fator que venha a prejudicar a mecânica de atuação das unidades judiciais e administrativas pode acabar implicando em queda na produtividade e ou no descumprimento de indicadores estabelecidos pelo CNJ.

3. FUNDAMENTO LEGAL

- 3.1. Não há legislação aplicável especificamente ao objeto licitado, além das que regem o processo licitatório e que já foram identificadas no Estudo Técnico Preliminar - a saber: Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993; Lei nº10.520, de 17 de julho de 2002 e Resolução nº 25/2019 do TJAM.

4. DO REGISTRO DE PREÇOS

- 4.1. O procedimento para a contratação pretendida não será regido pelo SRP.

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. REQUISITOS GERAIS

- 5.1.1. O serviço de impressão corporativa, para atender as necessidades do TJAM, deverá compreender:
 - 5.1.1.1. Fornecimento de equipamentos novos.
 - 5.1.1.2. Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças;
 - 5.1.1.3. Fornecimento ininterrupto, com exceção de papel, de todos os suprimentos e consumíveis, novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;
 - 5.1.1.4. Os equipamentos destinados à prestação dos serviços contratados para cada uma das categorias deverão ser de um mesmo fabricante, podendo ser de modelos diferentes, e estar em conformidade com as especificações técnicas do Termo de Referência;
 - 5.1.1.5. Fornecimento de solução de administração e bilhetagem dos serviços contratados;
 - 5.1.1.6. Função de impressão retida (follow you);
 - 5.1.1.7. Suporte aos usuários da solução, e à equipe de segundo nível, incluindo para estes, no mínimo, a instalação, a configuração e a assistência técnica dos equipamentos;
 - 5.1.1.8. Impressão protegida por senha;
 - 5.1.1.9. Painel de controle com Display de Cristal Líquido ou tecnologia compatível, localizado na própria impressora, que permita configurações diversas, dentre as quais:
 - 5.1.1.9.1. Configuração do recurso de impressão frente e verso (duplex automático);
 - 5.1.1.9.2. Configuração de IP estático e dinâmico, máscara de rede e gateway para o equipamento, assim como as demais configurações TCP/IP;
 - 5.1.1.9.3. Configuração do tamanho do papel utilizado, contraste e qualidade da impressão;
 - 5.1.1.9.4. Permitir a instalação futura do controle de cópias, compatível com a solução de administração ofertada.;
 - 5.1.1.9.5. Possuir autenticação LDAP;
 - 5.1.1.9.6. Liberação do painel de controle do equipamento por meio de login vinculado ao Active Directory através do painel;
 - 5.1.1.9.7. A Impressora não deve interromper os demais serviços de impressão ou recusar-se a receber e imprimir novos trabalhos de impressão;
 - 5.1.1.9.8. O trabalho de impressão seguro somente poderá ser impresso mediante autenticação ou inserção do PIN pelo usuário demandante; e
 - 5.1.1.9.9. Para a autenticação por usuário e senha, a mesma deverá ser autenticada em servidor LDAP externo, não serão aceitas configurações de usuário e senha na própria impressora.
 - 5.1.1.10. Recurso de digitalização com OCR, compactação de arquivo, criação de arquivos com a extensão PDF pesquisável em modo texto.

5.2. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.2.1. Após a assinatura do contrato, será agendada pelo Contratante a reunião inicial com os representantes da Contratada em até 5 (cinco) dias úteis, onde serão discutidos:
 - 5.2.1.1. A ordem de prioridade e quantidade para ativação inicial dos equipamentos;
 - 5.2.1.2. Definição da transferência de conhecimento (treinamento) destinado aos usuários e à equipe técnica do Contratante;
 - 5.2.1.3. Requisitos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços; e
 - 5.2.1.4. Demais assuntos de interesse.
- 5.2.2. Com base nas informações prestadas pelo Contratante, a Contratada deverá elaborar o plano de implantação dos serviços, que deverá ser apresentado em, no máximo, 5 (cinco) dias úteis, após a reunião inicial.
- 5.2.3. O Contratante poderá, a seu exclusivo critério, suspender os prazos anteriormente estabelecidos por necessidade e conveniência administrativa.
- 5.2.4. As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências do Contratante, sempre acompanhadas pela equipe técnica do Contratante, em dias previamente acordados.
- 5.2.5. O envio, a instalação e as necessárias configurações dos equipamentos serão de inteira reponsabilidade da Contratada.
- 5.2.6. A Contratada deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E).
- 5.2.7. Caberá ao Contratante o provimento das tomadas de alimentação elétrica em sua rede não estabilizada, dos pontos de rede local com conectores RJ45 e de pontos de telefonia.
- 5.2.8. As instalações elétricas do Contratante utilizam tomadas 2P+T do novo padrão brasileiro de tomadas (NBR-14136).
- 5.2.9. Os pontos elétricos do Contratante não permitem, por questões de espaço físico, a utilização de adaptadores para conversão de padrões de tomadas, assim os equipamentos deverão ser instalados com cabos de alimentação específicos e adequados para cada local de instalação.

5.2.10. Para cada equipamento instalado, o representante da Contratada responsável pela instalação deverá promover a transferência de conhecimento aos usuários finais dos equipamentos, compreendendo, no mínimo: Alimentação de papel, impressão e configuração de parâmetros de impressão e recomendações de uso.

5.2.11. Quaisquer transformadores de voltagem ou estabilizadores que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela Contratada e submetidos à homologação pelo Contratante. Os cabos de alimentação elétrica desses equipamentos deverão obedecer às mesmas disposições descritas acima.

5.2.12. A critério do Contratante, a Contratada poderá realizar a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução.

5.3. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.3.1. A Contratada deverá fornecer solução de administração dos serviços contratados com interface online para acesso da Contratante, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviços solicitados. Este processo poderá ser realizado na sede do Contratante, seguindo a política de segurança vigente, não exigindo nenhuma modificação estrutural. Todos os dados enviados para servidores fora da rede interna da Contratante, precisarão ser previamente autorizados pela Contratante. Esta solução deverá permitir o gerenciamento remoto de todos os equipamentos alocados, via rede TCP/IP, permitindo, pelo menos, as seguintes operações:

5.3.1.1. Operar em ambiente Web, devendo ter sua interface de acesso compatível com o navegador Chrome ou Microsoft Edge, mantendo sempre a versão mais atualizada;

5.3.1.2. Em caso de necessidade de uso de soluções de hardware, software ou firmware, que requeiram licenciamento, oneroso ou não, estas deverão ser integralmente fornecidas e custeadas pela Contratada;

5.3.1.3. A Contratada será responsável por prover toda a infraestrutura de hardware, software e licenças necessárias para a instalação do sistema de gestão dos serviços. Caso o sistema de gestão de serviços possa ser executado em uma máquina virtual, o mesmo poderá ser implantado em infraestrutura já existente na Contratante. As soluções incorporadas pela Contratada para bilhetagem e monitoramento do parque poderão possuir tecnologia em nuvem, desde que protegidas por práticas de segurança da informação, e desde que não trafeguem qualquer informação a respeito do conteúdo impresso;

5.3.1.4. A Contratada deverá preservar em banco de dados, durante toda a vigência contratual, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por determinado usuário, identificando minimamente o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, quantidade de folhas utilizadas nas impressões, indicação de impressão simples ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho, data e hora, sendo também responsável pela realização e guarda de cópias de segurança (backup) dessas informações.

5.3.1.5. Monitorar os equipamentos online, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente os equipamentos instalados, permitindo efetuar atualizações, alterações de configuração, verificação do status de impressão e nível do suprimento de impressão;

5.3.1.6. Realizar inventário automático dos equipamentos;

5.3.1.7. Verificação da situação dos trabalhos de impressão;

5.3.1.8. Contabilização das páginas fisicamente impressas, com distinção para impressões monocromáticas e policromáticas;

5.3.1.9. Geração de relatórios gerenciais de utilização dos equipamentos;

5.3.1.10. Relatório diário de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas;

5.3.1.11. Relatório mensal de impressões, emitido até o quinto dia útil do mês subsequente, apresentando o número de chamados de assistência técnica por equipamento, o número de páginas impressas produzidas por equipamento e o período em que o equipamento ficou indisponível.

5.3.1.12. Integração/autenticação com sistema de serviços de diretório, como Microsoft Active Directory ou OpenLDAP;

5.3.1.13. Controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilite também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupo de usuários;

5.3.1.14. Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressoras monocromáticas e policromáticas;

5.3.1.15. Definição de perfis e permissões de utilização dos equipamentos e dos recursos dos equipamentos por usuário;

5.3.1.16. Definição de custos de página impressa por categoria de equipamento, com distinção para impressão monocromática e policromática;

5.3.1.17. Definição de centros de custos por equipamento, por grupos de equipamentos, por usuários e por grupos de usuários; e geração de relatórios a partir dos mesmos;

5.3.1.18. Gerar relatório geral contendo nome do usuário, nome do documento, horário de impressão, equipamento, número de páginas, modo de impressão (simplex ou duplex, mono ou policromático), tamanho do papel, por sigilo de documento, qualidade e custo para cada trabalho impresso;

5.3.1.19. Gerar relatórios por usuário e por equipamentos, com ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética; com filtros por tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex, mono ou policromático) e por origem (impressão); e

5.3.1.20. Todos os relatórios devem ser disponibilizados em PDF ou formato Excel.

5.3.2. Caso a solução de administração dos serviços exija a alocação de quaisquer equipamentos (hardwares) e softwares, estes deverão ser fornecidos pela Contratada, que deverá providenciar a instalação dos mesmos em espaço destinado pelo Contratante para este fim, garantindo durante toda a vigência do contrato sua atualização e manutenção.

5.3.3. Estes equipamentos e softwares deverão ser previamente homologados pelo Contratante, de forma a obedecer aos padrões utilizados em seu parque computacional.

5.3.4. Deverá ser fornecido a técnicos designados pelo Contratante acesso irrestrito à solução de administração dos serviços.

5.4. ASSISTÊNCIA TÉCNICA, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

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

5.4.2. Todos os equipamentos alocados deverão receber a adequada e devida manutenção preventiva e/ou corretiva;

5.4.3. A Contratada é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos por ela instalados, sem ônus ao Contratante, devendo apresentar cronograma desses serviços para apreciação e autorização do Contratante;

5.4.4. A manutenção preventiva deverá ainda obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos;

5.4.5. Deverá ser realizada no mínimo uma manutenção preventiva a cada 6 (seis) meses, ou conforme recomendação do fabricante, em cada equipamento;

5.4.6. Após a realização da manutenção preventiva deverá ser encaminhado aos fiscais do contrato relatório técnico de atendimento, com a assinatura do servidor responsável pelo equipamento, comprovando o serviço realizado;

5.4.7. A substituição de consumíveis, ensejada pelo uso normal dos equipamentos, poderá ser realizada pelo Contratante de forma proativa, sem que gere qualquer tipo ou forma de recusa da Contratada na continuidade da execução dos serviços e garantia dos equipamentos, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados;

5.4.8. Os consumíveis deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e originais ou certificados pelo fabricante do equipamento;

5.4.9. Assim, 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 e melhores práticas;

5.4.10. A critério do Contratante poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento da legislação ambiental vigente;

5.4.11. A manutenção corretiva deverá ocorrer, sempre que necessário, dentro dos prazos previstos para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão;

5.4.12. O atendimento de primeiro nível será realizado por técnicos do Contratante, quando disponíveis, que irão realizar as verificações básicas acerca da alimentação, conectividade dos equipamentos e outros problemas de menor complexidade, inclusive de troca de suprimentos. Quando não for possível a atuação de técnicos do Contratante, a Contratada deverá proceder com todas as rotinas que se façam necessárias à operacionalização do equipamento. A inexistência ou falha do primeiro atendimento não podem ser alegadas como motivo para recusa a correta execução do contrato;

5.4.13. O atendimento de primeiro nível da Contratante não exime a responsabilidade da Contratada em colaborar com estas ações, bem como operacionalizar o equipamento que estiver com problemas nos prazos definidos pelo acordo de nível de serviço previsto neste Termo de Referência;

5.4.14. A troca de suprimentos realizada pelo Contratante não exime a Contratada das responsabilidades sobre o funcionamento do equipamento assim como não pode ser utilizada como justificativa para eximir-se das responsabilidades pela prestação do serviço;

5.4.15. Caso não sejam solucionados no atendimento de primeiro nível ou remotamente, a Contratada deverá deslocar técnico para o local, incluindo, mas não se limitando a:

5.4.15.1. Manutenção preventiva;

5.4.15.2. Manutenção corretiva;

5.4.15.3. Configuração e reconfiguração;

5.4.15.4. Fornecimento e instalação de drivers (a critério do Contratante);

5.4.15.5. Configuração dos equipamentos nos computadores (a critério do Contratante); e

5.4.15.6. Alocação, remoção e remanejamento de equipamentos.

5.4.15.7. Todos estes atendimentos serão acompanhados pela equipe de atendimento ao usuário do Contratante, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pelo fechamento dos chamados.

5.5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS:

5.5.1. Dado o ambiente dinâmico do TJAM, em que mudanças relacionadas a configuração dos setores ocorrem frequentemente, faz-se necessário estabelecer margens de flexibilidade nas quantidades de equipamentos para a nova contratação.

5.5.2. Além da flexibilização do quantitativo, precisamos também atender à demanda de viabilizar impressões policromáticas A3.

5.5.3. O quadro abaixo sintetiza as demandas de flexibilização nos quantitativos de equipamentos:

Item	Descrição	Quantidade de Equipamentos	Código SIASG	Unidade de Fornecimento
1	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Franquia	538 +/- 134	26573	Páginas/Mês
2	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Excedente		26654	Páginas/Mês
3	Impressão/Cópia Policromática A3 - Franquia	4 +/- 1	26638	Páginas/Mês
4	Impressão/Cópia Policromática A3 - Excedente		26719	Páginas/Mês

5.5.4. O quadro abaixo consolida as especificações técnicas dos equipamentos:

Especificação	Categoria I: Impressora Multifuncional Monocromática A4	Categoria II: Impressora Multifuncional Policromática A3
Descrição, Tecnologia e Velocidade de Impressão	Impressora multifuncional monocromática (laser, led) de 40ppm (páginas por minuto) em A4, no modo simplex.	Impressora multifuncional policromática (laser, led) de 40ppm (páginas por minuto em cores) simplex.
Ciclo Mensal Suportado	Ciclo mensal mínimo de 45.000 (quarenta e cinco mil) impressões/páginas.	Ciclo mensal mínimo de 75.000 (setenta e cinco mil) impressões/páginas.
Economia de Energia	Modo de economia de energia.	Modo de economia de energia.
Qualidade de impressão mínima	Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 600 x 600 dpi.	Deverá suportar a resolução, no mínimo, de 1200 x 1200 dpi.
Tela	Tela de toque LCD ou LED com, no mínimo, 4".	Tela de toque LCD ou LED com no mínimo 5".
Conectividade	Interface de comunicação padrão Ethernet 10/100/1000 Base TX, ou superior, com conector RJ45.	Interface de comunicação padrão Ethernet 10/100/1000 Base TX, ou superior, com conector RJ45.
Funcionalidade	Porta de entrada USB 2.0 ou superior, para recursos de impressão e digitalização.	Porta de entrada USB 2.0 ou superior, para recursos de impressão e digitalização.
Protocolos de rede	Protocolos de rede IPv4.	Protocolos de rede IPv4.
Duplex	Impressão em frente e verso automático (duplex).	Impressão em frente e verso automático (duplex). A impressora deverá permitir que a capacidade frente e verso possa ser habilitada ou desabilitada, tanto no painel de controle da própria impressora quanto através de configuração no software (driver), pelo computador do usuário.
Tamanhos de Papel	Suportar impressão nos formatos A4, ofício, envelopes, etiquetas e carta.	Suportar impressão policromática e monocromática nos formatos A3, A4, ofício, envelopes, et
Gramatura de Papéis	Suportar gramatura de papéis entre, pelo menos, 75 (setenta e cinco) a 180 (cento e oitenta) g/m ² .	Suportar gramatura de papéis entre, pelo menos, 75 (setenta e cinco) a 180 (cento e oitenta) g/m ² .
Tipo de Papel	Não deve haver restrições quanto ao uso de papéis reciclados ou timbrados.	Não deve haver restrições quanto ao uso de papéis reciclados ou timbrados.
Linguagem	Linguagem padrão de impressão PCL5, PCL6 ou superior e PostScript3.	Linguagem padrão de impressão PCL5, PCL6 ou superior e PostScript3.
Bandejas de Entrada de Papel	Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas.	Bandeja de entrada de papel padrão com alimentação automática, com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas.
Bandejas de Saída de Papel	Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 100 (cem) folhas.	Bandeja de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) folhas.
Tipo de Scanner	Scanner de base plana / alimentador automático de documentos com passagem única.	Scanner de base plana / alimentador automático de documentos com passagem única.
Formatos dos Arquivos	Formato de arquivos digitalizados em PDF, PDF/A, PDF Pesquisável, JPEG e TIFF.	Formato de arquivos digitalizados em PDF, PDF/A, PDF Pesquisável, JPEG e TIFF.
Resolução de Digitalização	Resolução de digitalização de, no mínimo, 600 x 600 dpi.	Resolução de digitalização de, no mínimo, 600 x 600 dpi.
Tamanho da Digitalização	Tamanho da digitalização no scanner de mesa ou ADF: mínimo de 216mm x 297mm e ofício.	Tamanho da digitalização no scanner de mesa ou ADF: mínimo de 216mm x 297mm e ofício.
Tipo de Alimentação	Alimentador automático com capacidade mínima para 50 folhas A4.	Alimentador automático com capacidade mínima para 50 folhas A4.
Velocidade de Digitalização	Velocidade de digitalização de, no mínimo, 24ipm.	Velocidade de digitalização de, no mínimo, 45ipm.
Opções de digitalização	Digitalizar para e-mail, rede, USB e enviar para FTP.	Digitalizar para e-mail, rede, USB e enviar para FTP.
Velocidade de Cópia	Copiadora com velocidade de, no mínimo, 22 CPM, no formato A4 ou carta.	Copiadora com velocidade de, no mínimo, 22 CPM, no formato A4 ou carta.
Resolução de Cópia	Resolução de cópia de, no mínimo, 600 x 600 dpi.	Resolução de cópia de, no mínimo, 600 x 600 dpi.
Redução / Ampliação	Função de redução / ampliação.	Função de redução / ampliação.
Uso de Senhas	Uso de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos.	Uso de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos.
Compatível com os sistemas operacionais	Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows (versões de 32 e 64 bits), Windows 10, MAC-OS e Linux.	Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows (versões de 32 e 64 bits), Wind Linux.

5.5.5. Não haverá restrições para as propostas de fornecedores, que poderão ofertar equipamentos com velocidades acima das faixas estabelecidas, garantindo-se a ampla concorrência. Entretanto, não deverão ser aceitas repactuações posteriores cuja justificativa seja de fornecimento de equipamentos com especificação superior ao que foi demandado pelo CONTRATANTE;

5.5.6. A expectativa é de que cerca de 100 equipamentos monocromáticos sejam instalados nas unidades do interior.

5.6. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE EQUIPAMENTOS E BILHETAGEM DAS IMPRESSÕES.

5.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

5.6.1.1. Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

5.6.2. O software deve ser instalado nas dependências do CONTRATANTE ou em nuvem, desde que, neste último caso, estejam protegidas por práticas de segurança da informação e desde que não trafeguem qualquer informação a respeito do conteúdo impresso.

5.6.2.1. Em ambos os cenários, com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.

5.6.3. O software de bilhetagem deve possuir integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.

5.6.4. O software de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilitar também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários.

- 5.6.4.1. Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.
- 5.6.4.2. Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras.
- 5.6.5. O software de bilhetagem deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados.
- 5.6.6. A solução a ser contratada deve permitir a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possuir filtros:
- 5.6.6.1 por local: setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc;
- 5.6.6.2 por equipamento;
- 5.6.6.3 por centro de custo;
- 5.6.6.4 por usuário e por grupo de usuários;
- 5.6.6.5 por tamanho de papel;
- 5.6.6.6 por tipo de impressão: monocromática, policromática;
- 5.6.6.7 por modo de impressão: modo econômico, modo normal;
- 5.6.6.8 por sigilo de documento: quantidade de impressões classificadas como sigilosas/confidenciais por usuário.
- 5.6.7. O software também deve implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários.
- 5.6.8. O acesso à gestão do sistema de bilhetagem deve ser disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.
- 5.6.9. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, o software de bilhetagem deve permitir o armazenamento, de forma compactada, das primeiras páginas de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários.

6. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

6.1. Os serviços a serem contratados são classificados como serviço comum de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de natureza continuada de impressão, digitalização e reprodução de caráter local na modalidade COM FRANQUIA DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTES, incluindo a disponibilização de equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e suprimentos (toner, cilindro etc.) - exceto papel.

7. DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. O contrato assinado será o instrumento formal do TJAM de solicitação para execução dos serviços desta contratação.
- 7.2. A CONTRATADA deverá fornecer um portal que permita ao CONTRATANTE realizar auditoria, controle de bilhetagem e tarifação de páginas, abertura de chamados técnicos e controle de cotas de impressão para os usuários.
- 7.2.1. Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação de suporte técnico nos equipamentos instalados no TJAM:
- 7.2.1.1. Chamado Técnico de forma eletrônica por meio de Central de Atendimento; e
- 7.2.1.2. Chamado Técnico por meio telefônico para Central de Atendimento.
- 7.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)
- 7.3.1. Os serviços de impressão deverão ser prestados de forma contínua, durante toda a vigência do contrato, nas dependências do Contratante;
- 7.3.2. A Contratada deverá prestar assistência técnica no horário das 8:00h às 18:00h em dias úteis, e para tanto, deverá prover, sem qualquer ônus para o Contratante, uma solução para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, através da WEB (internet ou intranet) ou caixa de e-mail ou central de atendimento, indicando telefone 0800 ou com custo local;
- 7.3.3. A Contratada deverá informar no ato da abertura do chamado o número do protocolo de atendimento. Os chamados abertos após as 18:00 terão seus prazos contabilizados a partir do próximo dia útil;
- 7.3.4. A Contratada deverá atender e solucionar todos os chamados, inclusive de manutenção corretiva, conforme os prazos estabelecidos:
- 7.3.4.1 Prazo de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas corridas;
- 7.3.4.2 Prazo para solução:
- 7.3.4.2.1. Por meio de atendimento remoto, 72 (setenta e duas) horas corridas;
- 7.3.4.2.2. Por meio de atendimento presencial:

Localidade	Condições de acesso para atendimento presencial	Tempo de solução máximo (dias)
Manaus	-	3
Interior	Terrestre	4
	Aéreo	5
	Terrestre + Fluvial	6
	Aéreo + Fluvial	7

- 7.3.4.3 No prazo para realocação de 48 (quarenta e oito) horas corridas, desde que em Manaus, a Contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a instalação. Em qualquer caso em que o equipamento for retirado do seu local de instalação original, deverá possuir uma ordem de serviço aberta, que contera obrigatoriamente o registro do contador do hardware no início da saída do equipamento.
- 7.3.5. Considera-se o prazo para atendimento o período compreendido entre o recebimento da notificação e o correto e adequado diagnóstico do problema.
- 7.3.6. Considera-se o prazo para solução o período compreendido entre o correto e adequado diagnóstico do problema e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa ou substituição do equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes ou superiores;
- 7.3.7. Considera-se o prazo de realocação o período compreendido entre o recebimento da notificação e o remanejamento do equipamento.
- 7.3.8. Os prazos descritos no item 7.3.4 são contados a partir da abertura do chamado. Serão computados somente os dias úteis;
- 7.3.9. A critério do Contratante, o início do atendimento, assim como sua execução, poderá ser agendado ou adiado. Nestes casos fica suspensa a contagem de horas para a solução final;
- 7.3.10. Caso a resolução do problema demande prazo superior ao definido no item 7.3.4.2, o equipamento deverá ser substituído imediatamente por outro igual ou superior, sem ônus ao Contratante, pelo prazo máximo de 30 dias corridos;
- 7.3.11. A substituição do equipamento defeituoso por outro temporário suspende a contagem das horas para solução final;
- 7.3.12. Passado o prazo máximo de 30 dias corridos, se o equipamento original não puder ser restituído, a troca tornar-se-á definitiva a critério do Contratante;
- 7.3.13. No caso em que ocorra a substituição, temporária ou definitiva, por equipamento superior, os valores devidos à Contratada serão os mesmos do equipamento alocado originalmente;
- 7.3.14. Nos casos de substituição de equipamentos que possuam mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a Contratada deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por técnicos do Contratante;
- 7.3.15. A falta de consumíveis como toner, cilindros e demais itens necessários ao correto e perfeito funcionamento dos equipamentos, em suas respectivas unidades, será contabilizado como indisponibilidade do equipamento, exceto papel;
- 7.3.16. A substituição de consumíveis (exceto papel) deverá ser realizada de modo proativo, preferencialmente quando baixar 2% (dois por cento) de sua capacidade total, evitando-se a indisponibilidade dos serviços;
- 7.3.17. Para efeito de cálculo do valor sobre o qual incidirão os descontos decorrentes de descumprimento de acordo de nível de serviço relativo à disponibilidade, deverão ser observados os critérios estabelecidos no quadro abaixo;

Tabela de Indicadores (SLA)					
Itens	Indicadores de Disponibilidade	Prazo de atendimento	Prazo de solução	Prazo para realocação	Valor Máximo Admitido
		conforme 7.3.4.1	conforme 7.3.4.2	conforme 7.3.4.3	
1	Até 120 minutos de atraso	Glosa de 0,2% do valor mensal do item			0,20%
2	Entre 120 e 240 minutos de atraso	Glosa de 0,5% do valor mensal do item			0,50%
3	Entre 240 e 360 minutos de atraso	Glosa de 1% do valor mensal do item			1,00%
4	A cada 120 minutos adicionais	Glosa aumenta 0,5%, limitado a 10% do valor mensal do item			10,00%
5	Ultrapassado o limite anterior	Glosa de 2% por dia de atraso do valor mensal do item, limitado a 10 dias			20,00%
6	Ultrapassado o limite anterior	Glosa de 2% por dia de atraso do valor mensal total do contrato, limitado a 15 dias			30,00%

7.3.18. Os índices de descumprimento indicados na Tabela de Indicadores (SLA) são acumulativos e serão de, no máximo, 30% do valor mensal total da fatura; e
7.3.19. Atrasos superiores ao máximo estabelecido no item 6 da Tabela de Indicadores (SLA) serão considerados como inexecução parcial.

8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de custo dos

serviços a serem adquiridos ou prestados, constantes deste Termo de Referência, será discriminada na planilha de valor estimado, de competência da Secretaria de Compras, Contratos e Operações (Secop).

8.2. Para as cotações, deve-se considerar sempre o pior cenário, que no caso consiste na impressão de páginas com os quantitativos totais de franquias e excedentes, assim como os quantitativos máximos de equipamentos, conforme o quadro abaixo:

Item	Descrição	Quantidade de Equipamentos	Unidade de Fornecimento	Quantidade (QTD)	Preço Unitário (PU)	Preço Mensal (PM = QTD x PU)
1	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Franquia	672	Página/Mês	430.400		
2	Impressão/Cópia Monocromática A4 - Excedente		Página/Mês	215.200		
3	Impressão/Cópia Policromática A3 - Franquia	5	Página/Mês	10.800		
4	Impressão/Cópia Policromática A3 - Excedente		Página/Mês	5.400		
Preço Total Mensal						PTM = Somatório dos PMs
Preço Total Anual						PTA = 12 x PTM
Preço Total Global (48 meses)						PTG = 4 x PTA

8.3. O critério de julgamento para escolha da melhor proposta será o de menor preço global.

9. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

9.1. Deverá ser formalizado contrato para os serviços previstos neste termo de referência, tendo em vista as características do objeto a ser contratado, com a existência de obrigações futuras, incluindo a garantia, continuidade e confiabilidade do mesmo nos termos do art. 62 da Lei 8.666/93.

10. PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

10.1. Considerando-se as recomendações do "Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão", do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, a vigência da pretensa contratação será de 48 meses com possibilidade de prorrogação por mais 12 meses, de modo a permitir a amortização completa do ativo e conseqüentemente a redução dos custos unitários por página.

10.2. Caso seja constatado, a cada análise semestral, que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o órgão deve reavaliar o dimensionamento do contrato, seja revisando a estimativa de páginas impressas, a quantidade de impressoras ou sua melhor distribuição.

10.2.1. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o órgão deve aditar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

11. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

11.1. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela contratada, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste Termo de Referência.

11.2. Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem com as deste Termo de Referência.

11.3. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a contratada possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

11.4. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, por meio de servidor(es) designado(s), de modo a garantir o fiel cumprimento do mesmo e da proposta, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da contratada as medidas necessárias à sua regularização.

11.5. Manter arquivos, junto ao processo administrativo ao qual estão vinculados o presente Termo de Referência e toda a documentação referente ao mesmo.

11.6. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da contratada às suas dependências com controle e supervisão das áreas técnicas do TJAM.

11.7. Fornecer toda a infraestrutura necessária (local físico, mobiliário, tomadas elétricas, pontos de acesso à rede, sistema operacional, internet e demais serviços) para instalação e funcionamento dos equipamentos, incluindo o servidor de impressão, com exceção dos materiais e mobiliários relacionados nos itens 5.2.6 e 5.2.11;

11.8. Aplicar as penalidades previstas no contrato, de acordo com as regras estabelecidas no Termo de Referência, assegurando à contratada o contraditório e a ampla defesa.

12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

12.1. Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 55, inciso XI da Lei nº 8.666/1993.

12.2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 55, inciso XIII da Lei nº 8.666/1993.

12.3. Indicar preposto, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993, e cuidar para que esse mantenha permanente contato com o gestor do contrato na coordenação dos trabalhos concernentes a execução do objeto, devendo reportar formal e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

12.4. Manter seus profissionais nas dependências do TJAM adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível.

12.5. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, conforme ampara o art. 69 da Lei 8.666/1993.

12.6. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TJAM ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 70 da Lei 8.666/1993.

12.7. Responsabilizar-se por todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, treinamento de usuários (se houver), reposição de peças e insumos/consumíveis.

12.8. Guardar inteiro sigilo sobre todas as informações obtidas e dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

12.9. Assegurar que o descarte das baterias substituídas ocorra em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela [LEI Nº 12.305, DE 2 DE AGOSTO DE 2010](#).

12.10. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do TJAM.

12.11. Fornecer todos os equipamentos conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências do TJAM, que poderá ser realizada de forma remota ou presencial, incluindo as instalações nas estações de trabalho e configuração do servidor de impressão, conforme as necessidades do Contratante.

12.12. Prestar os serviços de impressão corporativa previstos neste Termo de Referência, com a disponibilização de equipamentos não reconicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior, de mesmo fabricante para cada tipo de impressão, abrangendo a instalação, realocação, remanejamento físico interno e

externo ao TJAM, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica com fornecimento de equipamentos em geral, peças, acessórios, componentes, suprimentos, material de consumo (exceto papel) originais do fabricante dos equipamentos, não reconicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior.

12.13. Manter a compatibilidade técnica, capacidade, operacionalidade e atualização técnica dos equipamentos ofertados, em relação à demanda de impressão da respectiva unidade administrativa atendida e a característica técnica do ambiente tecnológico do TJAM.

12.14. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do TJAM, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades do serviço de impressão.

12.15. Responder por quaisquer prejuízos que seus profissionais causarem ao patrimônio do TJAM ou a terceiros, por ocasião da execução do objeto, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

12.16. Apresentar informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

12.17. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe as atividades necessárias para prestação do serviço de suporte técnico.

12.18. Substituir, obrigatoriamente, sem ônus para o Contratante, o equipamento/componente entregue e recebido que revelar defeito que não tenha sido solucionado.

12.19. Caberá a Contratada substituir, obrigatoriamente por equipamentos novos, os equipamentos que porventura, apresentarem defeito por 3 (três) vezes, em um período de 3 (três) meses.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

13.1. Não será permitida a subcontratação do objeto desta licitação, ficando sob a inteira responsabilidade do licitante contratado o cumprimento de todas as condições contratuais, atendendo aos requisitos técnicos e legais para esta finalidade.

14. DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

14.1. Fornecer, durante todo o período de atualização tecnológica, garantia contratual no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme dispõe o art. 56 da Lei 8.666/1993.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. Tendo em vista que o objeto prevê a contratação do serviço de impressão corporativa, que é vital para execução das atividades dos usuários, incluindo a disponibilização de software, suporte e manutenção dos equipamentos de impressão, a exigência de atestado se faz necessária para comprovação da qualificação técnica, mediante a escolha de empresa que já tenha prestado serviço anteriormente a contento, trazendo maior segurança e visando a continuidade dos serviços, que são essenciais as atividades do TJAM.

15.2. Assim, a licitante deverá apresentar documento expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que já prestou, ou que esteja prestando, serviço de outsourcing de impressão especificado neste Termo de Referência com, no mínimo, as quantidades estimadas para prestação do serviço a seguir:

Especificação	Descrição	Quantidade de Impressoras
Categoria I: Impressora Multifuncional Monocromática A4	Solução de impressão A4 monocromática para atender as necessidades do TJAM.	200
Categoria II: Impressora Multifuncional Policromática A3	Solução de impressão A3 policromática para atender as necessidades do TJAM.	1

15.3. Será aceito, para fins de comprovação, o somatório dos atestados.

15.4. A critério da Administração, o TJAM poderá diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

16. VISTORIA TÉCNICA

16.1. O licitante poderá realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas, no horário local, devendo o agendamento ser efetuado através do número (92) 2129-6779.

16.2. Os ANEXOS I e II possuem, respectivamente, o MODELO DO TERMO DE VISTORIA e o MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA.

17. LOCAL OU PRAZO DE ENTREGA OU APLICAÇÃO

17.1. A entrega, a instalação e a configuração dos equipamentos deverão ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos nas unidades de Manaus e 45 (quarenta e cinco) dias nas unidades do interior, contados a partir da assinatura do contrato.

17.2. O ANEXO III contém os locais de execução dos serviços na Capital Manaus e no Interior do Estado do Amazonas.

17.3. Considerando-se as peculiaridades da região amazônica, assim como a estiagem severa deste corrente ano que isolou diversos municípios do estado do Amazonas, os prazos de entrega poderão ser estendidos mediante autorização do CONTRATANTE, cuja anuência deverá ser solicitada pelo CONTRATADO com antecedência mínima de 5 dias úteis do fim do prazo inicial.

18. DO PAGAMENTO

18.1. A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

18.2. O pagamento será realizado em moeda corrente nacional, mediante Ordem Bancária Eletrônica, mensalmente, a contar da apresentação da nota fiscal/fatura pelo contratado, que deverá ser submetida ao atesto pelo setor competente pela fiscalização do contrato.

19. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

19.1 Todos os serviços executados pela empresa Contratada serão acompanhados e fiscalizados por servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), com autoridade para exercer em nome do TJAM toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços.

19.2 As decisões e providências que ultrapassem a competência da Fiscalização deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes;

19.3 A Contratada não poderá, em hipótese nenhuma, iniciar os serviços contratados, sem prévia emissão pela SETIC, da correspondente Ordem de Serviço.

19.4 Cabe à Fiscalização, entre outras atribuições:

19.4.1 Verificar a conformidade da execução dos serviços com as normas especificadas e se os procedimentos e materiais empregados são adequados para garantir a qualidade desejada dos serviços;

19.4.2 Ordenar à Contratada que corrija, refaça ou reconstrua as partes dos serviços executados com erros ou imperfeições, que estejam em desacordo com as especificações das normas técnicas.

19.5 A ação da fiscalização exercida pelo TJAM não desobriga a empresa Contratada de suas responsabilidades contratuais;

19.6 À fiscalização caberá o direito de rejeitar os materiais ou serviços que não satisfaçam aos padrões especificados nas normas técnicas e/ou especificações dos fabricantes.

19.7 O fiscal poderá suspender os serviços por descumprimento de exigências estabelecidas em normas ou padrões e projetos. Poderá, também, autorizar seu prosseguimento, verificada a correção da falha que ocasionou a suspensão.

19.8 A fiscalização do contrato, 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 artigo 65, da Lei 8.666, de 1993.

19.9 A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

19.10. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos § 1º e 2º, do art. 67, da Lei n e 8.666, de 1993.

19.11 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

19.12 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

19.13 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar 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.

19.14. O fiscal técnico 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.

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

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

19.17 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

19.18 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei n e 8.666, de 1993.

20. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

20.1 O recebimento dos serviços serão realizados em 2 (duas) etapas:

20.1.1. Provisoriamente: Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada procederá o recebimento do objeto limitando-se a verificar o discriminado na Nota Fiscal, e fazendo constar no canhoto e no verso da Nota Fiscal a data da entrega, e se for o caso, as irregularidades observadas;

20.1.2. Definitivamente, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório. Nesta etapa, o servidor ou a comissão designada verificará as especificações do objeto entregue em face ao exigido no Termo de Referência e o ofertado na proposta de preço.

20.2 Os materiais e/ou serviços poderão ser recusados se não atenderem às especificações dispostas no Termo de Referência e na proposta de preço.

20.3 Ocorrendo a hipótese prevista no item 20.2, a contratada deverá providenciar a substituição do(s) equipamento(s) e/ou promover as correções necessárias no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas acerca do não aceite.

20.4 O recebimento do objeto não isenta a CONTRATADA das responsabilidades sobre o pleno funcionamento de todas as facilidades e vantagens oferecidas, estendendo-se a necessidade de teste destas facilidades ao longo da vigência contratual.

Manaus, data registrada no sistema.

Diogo Mendonça de Sousa

Breno Figueiredo Corado

Diretor da Divisão de Infraestrutura de TIC

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

SETIC/DVITIC

SETIC



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO MENDONCA DE SOUSA, Diretor(a)**, em 11/11/2023, às 16:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRENO FIGUEIREDO CORADO, Secretário(a)**, em 12/11/2023, às 10:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1307023** e o código CRC **88E2662C**.