



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
ASSESSORIA DE COMUNICACAO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

Síntese do Tipo de Demanda: Solução de impressão para atender as necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços continuados de outsourcing de impressão, contemplando disponibilização de equipamentos de impressão monocromática e policromática, inclusive com capacidade de impressão em formato estendido até Super A3, incluindo impressoras e/ou multifuncionais, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças, suprimentos e demais insumos necessários à execução dos serviços, destinados ao atendimento das necessidades administrativas da Coordenadoria de Apoio Operacional da Assessoria de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. A presente contratação caracteriza-se como serviço de outsourcing de impressão, nos termos das diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI nº 370/2023, não se confundindo com mera locação de equipamentos, uma vez que contempla serviços agregados de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de suprimentos e gerenciamento operacional da solução.

1.3. Os serviços objeto da presente contratação enquadram-se como serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, considerando que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.4. A contratação possui natureza contínua, nos termos do art. 6º, inciso XV, da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que os serviços de impressão institucional destinam-se ao atendimento permanente das rotinas administrativas da unidade demandante, cuja interrupção poderá comprometer a continuidade das atividades administrativas e operacionais desenvolvidas.

1.5. Os quantitativos estimados da contratação foram definidos com base no levantamento da demanda institucional, no histórico de utilização dos serviços, nas necessidades operacionais da unidade demandante e nos estudos realizados durante a fase de planejamento da contratação, observados os parâmetros constantes do Estudo Técnico Preliminar, conforme quadro a seguir.

Item	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Global Estimada (48 meses)	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
Impressão monocromática	Página	40.000	até 1.920.000	R\$ 0,13	R\$ 249.600,00
Impressão colorida	Página	22.000	até 1.056.000	R\$ 0,94	R\$ 992.640,00
Total da contratação	—	62.000	até 2.976.000	—	R\$ 1.242.240,00

1.5.1. Para fins de apuração do volume efetivamente utilizado, as impressões realizadas em formato estendido até Super A3 observarão a metodologia de contabilização adotada pelo sistema de monitoramento e bilhetagem da solução contratada, atualmente baseada na equivalência operacional correspondente a 2 (duas) páginas no formato A4, sem alteração dos quantitativos estimados da contratação.

1.5.2. Os valores unitários e totais indicados no quadro acima correspondem à estimativa detalhada no Item 25 deste Termo de Referência, ao qual se remete para memória de cálculo completa.

1.6. A solução deverá contemplar mecanismos destinados à continuidade operacional dos serviços, incluindo substituição temporária de equipamentos em casos de indisponibilidade que comprometam a execução das atividades administrativas.

2. PRAZO DE VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência da contratação será de 48 (quarenta e oito) meses, contados da data de início da execução dos serviços, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, mediante justificativa formal.

2.2. A definição da vigência contratual em período plurianual considera a natureza contínua dos serviços de outsourcing de impressão, destinados ao atendimento permanente das rotinas administrativas da unidade demandante, cuja interrupção poderá comprometer a continuidade das atividades operacionais e administrativas desenvolvidas.

2.3. A adoção de vigência contratual plurianual busca assegurar maior vantagem econômica para a Administração, considerando:

2.3.1. a diluição dos custos operacionais relacionados à implantação e estabilização da solução;

2.3.2. a redução de custos administrativos decorrentes da realização frequente de novos procedimentos licitatórios;

2.3.3. a mitigação de riscos relacionados à descontinuidade operacional dos serviços;

2.3.4. a manutenção da padronização da infraestrutura utilizada pela unidade demandante;

2.3.5. a estabilidade operacional da solução ao longo da execução contratual.

2.4. A definição do prazo contratual também considera aspectos relacionados à necessidade de manutenção contínua dos serviços de suporte técnico, assistência operacional, fornecimento de suprimentos e gerenciamento da infraestrutura de impressão institucional utilizada pela unidade demandante.

2.5. A presente contratação encontra-se alinhada ao planejamento institucional do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e ao Plano Plurianual do Estado do Ceará – PPA 2024-2027, instituído pela Lei Estadual nº 18.662, de 27 de dezembro de 2023, com as alterações promovidas pela Lei Estadual nº 19.612, de 19 de dezembro de 2025, considerando que a solução contribui para a continuidade da prestação dos serviços administrativos e para o adequado funcionamento das atividades institucionais do Poder Judiciário, em conformidade com o art. 105 da Lei nº 14.133/2021.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade dos serviços de impressão institucional do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, indispensáveis ao suporte das atividades administrativas e operacionais, especialmente aquelas relacionadas à produção documental e à comunicação interna e externa.

3.2. A adoção do modelo de outsourcing de impressão, na modalidade de remuneração por produção efetivamente realizada, mostra-se a alternativa mais vantajosa para a Administração, tendo em vista a transferência de responsabilidades relacionadas à manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, fornecimento de suprimentos (exceto papel), suporte técnico especializado, monitoramento da solução e atualização operacional dos equipamentos, distinguindo-se da mera locação de impressoras prevista na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, por contemplar a prestação integrada dos serviços necessários à continuidade da operação.

3.3. A definição da quantidade mensal estimada baseia-se no histórico de consumo do contrato vigente, aliado à projeção da demanda institucional, considerando o volume de produção documental do Parque Gráfico do TJCE e a necessidade de continuidade dos serviços, observando-se, ainda, a evolução do perfil de consumo, com variação entre impressões em preto e branco e coloridas, de modo a refletir a realidade atual de utilização.

3.4. Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, a solução proposta encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional, contribuindo para a eficiência administrativa, previsibilidade orçamentária e modernização do parque tecnológico.

3.5. No que se refere aos aspectos econômicos, verifica-se que os valores praticados no contrato anterior sofreram significativa defasagem ao longo dos anos, uma vez que não foram integralmente atualizados conforme os índices oficiais aplicáveis, em especial o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI).

3.6. Observa-se que os preços inicialmente contratados, fixados em R\$ 0,0800 para impressões em preto e branco e R\$ 0,6896 para impressões coloridas, não sofreram os devidos reajustes ao longo da vigência contratual, resultando em defasagem frente às condições atuais de mercado. Considerando a aplicação acumulada do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) nos períodos subsequentes, verifica-se que os valores evoluiriam progressivamente, alcançando aproximadamente R\$ 0,0914 para impressões P&B e R\$ 0,7874 para impressões coloridas no ano de 2025.

3.7. Tal evolução evidencia a necessidade de recomposição dos valores contratuais, não apenas sob a ótica inflacionária, mas também em razão das exigências tecnológicas atualmente demandadas. Ademais, a pesquisa de preços realizada com base em contratações similares e dados do Banco de Preços identificou valores médios de mercado em torno de R\$ 0,13 para impressões em preto e branco e R\$ 0,94 para impressões coloridas, demonstrando que os valores praticados no contrato vigente encontram-se abaixo do padrão atual, conforme mapa de preço anexo.

3.8. Nesse contexto, a nova contratação justifica-se tanto pela necessidade de adequação aos preços de mercado quanto pela substituição dos equipamentos atualmente utilizados por soluções mais modernas, com maior capacidade produtiva, eficiência operacional e confiabilidade, em consonância com as demandas institucionais.

3.9. Observa-se, portanto, que os valores inicialmente contratados não refletem mais a realidade de mercado, havendo defasagem relevante quando comparados aos custos atuais dos serviços de impressão corporativa, especialmente considerando o aumento dos custos de insumos, componentes eletrônicos, logística e manutenção especializada.

3.10. Ademais, destaca-se que a nova contratação não se limita à mera manutenção das condições anteriormente estabelecidas, mas visa à substituição do parque de equipamentos por soluções tecnologicamente mais modernas e com maior capacidade produtiva, o que impacta diretamente na estrutura de custos do serviço.

3.11. Em observância ao princípio do planejamento e à consideração do ciclo de vida do objeto previstos na Lei nº 14.133/2021, a solução foi estruturada contemplando todas as etapas de sua execução, compreendendo a disponibilização, instalação e configuração dos equipamentos, operação assistida, monitoramento contínuo, manutenção preventiva e corretiva, substituição temporária ou definitiva de equipamentos em caso de falha ou obsolescência tecnológica, retirada dos equipamentos ao término da contratação e destinação ambientalmente adequada dos resíduos e componentes gerados durante a execução contratual.

3.12. A presente contratação observa as diretrizes estabelecidas no Plano de Logística Sustentável do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – PLS/TJCE, especialmente quanto à otimização do uso de recursos, racionalização das impressões e gestão ambientalmente adequada dos resíduos decorrentes da prestação dos serviços, bem como as orientações constantes do Manual de Contratações Sustentáveis do Tribunal, mediante a incorporação de critérios de sustentabilidade compatíveis com o objeto contratado.

3.12.1. Nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010, a execução contratual observará os princípios da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos, da logística reversa e da destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos, cabendo à contratada promover o recolhimento e a destinação ambientalmente adequada dos cartuchos de toner vazios, cilindros, peças substituídas, componentes eletroeletrônicos e equipamentos retirados de operação, sempre em conformidade com a legislação ambiental aplicável.

3.12.2. Em consonância com a Lei nº 14.133/2021, as obrigações ambientais integram o ciclo de vida da contratação e constituem requisito de execução contratual, devendo a contratada comprovar, quando solicitada pela fiscalização, a adoção das medidas de logística reversa e de destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados.

3.13. A escolha do modelo de outsourcing de impressão adotado neste Termo de Referência foi realizada após avaliação das modalidades previstas na Portaria SGD/MGI nº 370/2023, quais sejam: (i) modalidade com franquia mensal; (ii) modalidade sem franquia; e (iii) modalidade de fornecimento de equipamentos com pagamento fixo por equipamento acrescido de remuneração por página impressa.

3.13.1. Considerando o histórico de consumo da unidade demandante, a variação mensal da demanda de impressões, a necessidade de vinculação do pagamento exclusivamente aos serviços efetivamente executados e o objetivo de evitar custos decorrentes de franquias não consumidas, optou-se pela modalidade sem franquia, cuja remuneração ocorre exclusivamente em função do quantitativo efetivamente produzido, por apresentar maior aderência às necessidades da Administração e maior eficiência na aplicação dos recursos públicos.

3.14. Considerando a evolução tecnológica dos equipamentos de impressão e a necessidade de manutenção da eficiência operacional da solução, a contratada deverá substituir os equipamentos cuja condição de funcionamento, desempenho ou obsolescência tecnológica comprometa a adequada execução dos serviços, observadas as especificações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência, sem ônus adicional para a Administração.

3.14.1. Para fins de planejamento do ciclo de vida da solução, estima-se que os equipamentos de impressão de produção corporativa possuam vida útil operacional média de 4 (quatro) a 5 (cinco) anos, considerando o padrão de mercado para equipamentos desta categoria e o volume de impressão estimado para a presente contratação. Ainda que a vigência contratual seja de 48 (quarenta e oito) meses, compatível com esse ciclo de vida médio, a CONTRATADA permanece obrigada a substituir, sem ônus adicional para a Administração, qualquer equipamento cuja condição de funcionamento, desempenho ou obsolescência tecnológica comprometa a adequada execução dos serviços antes do término da vigência contratual, nos termos do item 3.14

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1. A solução pretendida consiste na contratação de serviços continuados de outsourcing de impressão, contemplando a disponibilização de infraestrutura de impressão monocromática e policromática destinada ao atendimento das necessidades administrativas da Coordenadoria de Apoio Operacional da Assessoria de Comunicação Social do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

4.2. A contratação compreende a disponibilização de equipamentos de impressão e/ou multifuncionais, incluindo instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças, componentes, suprimentos e demais insumos necessários à adequada execução dos serviços, exceto papel.

4.3. A solução contempla, ainda, os serviços necessários à manutenção da disponibilidade operacional da infraestrutura de impressão institucional, observados os critérios de continuidade, suporte técnico especializado e racionalização administrativa da solução.

4.4. Os equipamentos disponibilizados deverão ser compatíveis com as necessidades operacionais da unidade demandante, observando requisitos mínimos de desempenho, confiabilidade, qualidade de impressão e capacidade de impressão em formato estendido até Super A3, compatíveis com os quantitativos estimados da contratação.

4.5. A solução será executada mediante disponibilização dos equipamentos relacionados no quadro a seguir, associados aos respectivos quantitativos estimados de impressão e às características técnicas mínimas exigidas, observando-se o modelo de outsourcing de impressão com remuneração variável por produção efetivamente realizada, sem estabelecimento de franquia mínima mensal fixa.

Serviço	Tipo de Equipamento	Características Mínimas	Quantidade Estimada	Volume Mensal Estimado	Volume Global Estimado (48 meses)	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
Impressão monocromática	Impressora corporativa monocromática	Impressora monocromática a laser corporativa; velocidade mínima de 140 páginas por minuto (A4); impressão frente e verso automática; conectividade em rede; suporte a monitoramento remoto; compatibilidade com ambiente corporativo; capacidade operacional compatível com ambiente de produção institucional e elevado volume de impressão	1 unidade	40.000 páginas	Até 1.920.000 páginas	R\$ 0,13	R\$ 249.600,00
Impressão colorida	Impressora corporativa colorida	Equipamento multifuncional colorido a laser, com funções de impressão, cópia e digitalização; velocidade mínima de 70 páginas por minuto (A4); capacidade de impressão em formato estendido até Super A3; scanner duplex automático; alimentador automático de documentos (ADF); impressão frente e verso automática; conectividade em rede; painel digital interativo; suporte a monitoramento remoto; recursos de segurança de impressão; compatibilidade com ambiente corporativo e ciclo operacional compatível com a demanda institucional	1 unidade	22.000 páginas	Até 1.056.000 páginas	R\$ 0,94	R\$ 992.640,00

4.5.1. Os quantitativos previstos possuem caráter estimativo e destinam-se exclusivamente ao dimensionamento da solução, à elaboração das propostas e à estimativa do valor da contratação, não constituindo obrigação de consumo mínimo por parte da Administração.

4.5.2. O faturamento ocorrerá exclusivamente com base no quantitativo efetivamente impresso e validado pela fiscalização contratual, observados os valores unitários contratados por página impressa e o limite global estimado da contratação.

4.5.3. A contratada deverá assegurar a disponibilidade contínua da solução durante toda a vigência contratual, compreendendo a manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de suprimentos (exceto papel), suporte técnico e substituição temporária ou definitiva dos equipamentos sempre que necessário para garantir a continuidade da prestação dos serviços.

4.5.4. Para fins de registro e apuração do volume efetivamente utilizado, as impressões realizadas em formato estendido até Super A3 serão contabilizadas pelo sistema de monitoramento e bilhetagem disponibilizado pela contratada, observada a equivalência operacional adotada pela solução tecnológica ofertada, atualmente correspondente a 2 (duas) páginas no formato A4, sem alteração dos quantitativos estimados nem da sistemática de pagamento prevista neste Termo de Referência.

4.6. A solução deverá contemplar mecanismos destinados ao acompanhamento e gerenciamento da execução contratual, incluindo controle operacional dos equipamentos disponibilizados, monitoramento da produção e acompanhamento da prestação dos serviços executados.

4.6.1. Os equipamentos disponibilizados deverão ser novos ou em primeiro uso, em linha de fabricação, e compatíveis com as especificações

técnicas definidas neste Termo de Referência.

4.6.2. A contratada será responsável pelos serviços de instalação, configuração, ativação, testes operacionais e demais procedimentos necessários ao pleno funcionamento da solução.

4.6.3. A manutenção preventiva e corretiva deverá ocorrer durante toda a vigência contratual, compreendendo substituição de peças, componentes e demais elementos necessários à continuidade operacional da solução.

4.6.4. A contratada deverá disponibilizar canais de atendimento para suporte técnico e registro de ocorrências relacionadas à execução contratual.

4.6.5. A remuneração da contratada observará exclusivamente o volume efetivamente produzido e validado pela Administração, conforme os critérios de medição e execução previstos neste Termo de Referência.

4.7. A solução deverá observar, sempre que compatível com a natureza da contratação, práticas relacionadas à eficiência administrativa, racionalização do uso dos recursos de impressão e continuidade operacional da infraestrutura tecnológica utilizada pela unidade demandante.

5. REQUISITOS BÁSICOS PARA A CONTRATAÇÃO

5.1. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deve possuir aptidão para a execução dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, especialmente no que se refere à prestação de serviços de outsourcing de impressão de médio e grande porte, com fornecimento de equipamentos, insumos e suporte técnico especializado.

5.2. Capacidade e disponibilidade para emitir notas fiscais de serviços, em conformidade com a legislação vigente.

5.3. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deve alocar nas atividades somente trabalhadores com vínculos formais, devidamente registrados, e necessariamente segurados do Instituto Nacional de Seguridade Social.

5.4. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá utilizar somente as formas juridicamente válidas para a vinculação dos trabalhadores e promover sua gestão de modo responsável, com atendimento pleno das normas e direitos trabalhistas, bem como adotar medidas de prevenção de riscos e acidentes de trabalho, especialmente no que se refere à manutenção e operação de equipamentos eletroeletrônicos.

5.5. Nos casos de atividades, ou parte delas, que demandem controle específico ou exercício mediante autorização prévia, caberá à empresa a regularização e obtenção das respectivas licenças, registros ou certificações técnicas necessárias à execução dos serviços.

5.6. Comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e para a manutenção contratual, o atendimento das seguintes condições:

5.6.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11/05/2016;

5.6.2. Não ter sido condenada, a empresa ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à Constituição Federal, ao Código Penal Brasileiro, ao Decreto nº 5.017/2004 e às Convenções da OIT nº 29 e 105.

5.7. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá comprovar, no início da prestação dos serviços e a cada prorrogação contratual, o cumprimento da política de empregabilidade estabelecida no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

5.8. Considerando tratar-se de contratação de serviços de outsourcing de impressão, a PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá, adicionalmente, comprovar:

5.8.1. Capacidade técnica para fornecimento, instalação, configuração e operação de equipamentos de impressão de alta produção;

5.8.2. Disponibilidade de equipe técnica especializada para manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos;

5.8.3. Capacidade de atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;

5.8.4. Disponibilidade de peças de reposição e insumos, inclusive para atendimento a falhas inesperadas, garantindo a continuidade dos serviços;

5.8.5. Capacidade de monitoramento remoto dos equipamentos e geração de relatórios de uso e desempenho.

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Início da execução do objeto: os serviços terão início em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços, após a assinatura do contrato, período no qual deverão ser realizadas as atividades de instalação, configuração e disponibilização operacional dos equipamentos.

6.2. Os serviços abrangem o fornecimento integral de equipamentos, peças, insumos (exceto papel), softwares de gerenciamento e todos os recursos necessários à plena execução do objeto, sendo de responsabilidade exclusiva da PRESTADORA DE SERVIÇOS garantir o perfeito funcionamento da solução contratada durante toda a vigência contratual.

6.3. Os serviços serão considerados executados com a máxima qualidade pela PRESTADORA DE SERVIÇOS desde que atendam, de forma contínua e adequada, às seguintes atividades, incluída a disponibilização e aplicação dos respectivos materiais e equipamentos:

6.3.1. Disponibilização, instalação, configuração e operacionalização dos equipamentos de impressão, garantindo seu pleno funcionamento em ambiente de rede;

6.3.2. Realização de manutenção preventiva e corretiva, incluindo substituição de peças e componentes, sempre que necessário, de modo a assegurar a continuidade dos serviços e o atendimento aos níveis mínimos de desempenho estabelecidos;

- 6.3.3.** Fornecimento contínuo de insumos (toner, revelador, unidades de imagem e demais consumíveis), excetuando-se apenas o papel;
- 6.3.4.** Monitoramento remoto dos equipamentos, com acompanhamento de desempenho, consumo e identificação proativa de falhas;
- 6.3.5.** Atendimento a chamados técnicos, conforme os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;
- 6.3.6.** Substituição de equipamentos em caso de falhas recorrentes ou indisponibilidade prolongada que comprometa a operação;
- 6.3.7.** Disponibilização de relatórios gerenciais mensais contendo volume de impressão, indicadores de desempenho e disponibilidade dos equipamentos.

6.4. Cronograma de realização dos serviços:

- 6.4.1.** Diariamente, monitoramento do funcionamento dos equipamentos, verificação de níveis de insumos e garantia de disponibilidade operacional;
- 6.4.2.** Sob demanda, atendimento a chamados técnicos para manutenção corretiva, respeitando os prazos estabelecidos no SLA;
- 6.4.3.** Periodicamente, realização de manutenções preventivas programadas, conforme recomendações do fabricante e boas práticas de mercado;
- 6.4.4.** Mensalmente, apresentação de relatórios de desempenho, consumo e indicadores de nível de serviço;
- 6.4.5.** Eventualmente, substituição de peças, componentes ou equipamentos, sempre que identificado comprometimento da qualidade ou da continuidade dos serviços.

6.5. Todas as atividades previstas deverão ser realizadas, em regra, no horário das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira, podendo haver necessidade de atendimentos fora do horário comercial, inclusive em situações emergenciais, mediante prévio alinhamento entre as partes, de modo a não comprometer a continuidade das atividades institucionais do CONTRATANTE.

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1.** Os serviços serão prestados no Parque Gráfico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, localizado na sede do órgão, situada na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéba, Fortaleza/CE, ou em outro espaço interno designado pelo TJCE dentro da mesma edificação.
- 7.2.** Considerando a natureza dos equipamentos envolvidos, caracterizados por grande porte, alta capacidade produtiva e necessidade de infraestrutura específica (energia, climatização e espaço físico adequado), não se prevê a alteração do local de instalação para endereço diverso.
- 7.3.** Poderá ocorrer, excepcionalmente, a realocação dos equipamentos dentro das dependências da sede do TJCE, sem que isso implique alteração contratual de valor, desde que mantidas as condições estruturais necessárias para o adequado funcionamento dos equipamentos.
- 7.4.** A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá adaptar-se às condições físicas do ambiente disponibilizado pelo TJCE, responsabilizando-se pela adequada instalação, configuração e funcionamento dos equipamentos no local designado.

8. MATERIAIS A SEREM UTILIZADOS E FORNECIDOS

- 8.1.** Os serviços compreendem o fornecimento integral, por parte da PRESTADORA DE SERVIÇOS, de todos os insumos necessários à operação dos equipamentos de impressão, garantindo o pleno funcionamento da solução contratada.
- 8.2.** Os materiais a serem utilizados deverão ser originais, novos, de primeiro uso e compatíveis com os equipamentos fornecidos, assegurando qualidade de impressão, durabilidade e desempenho operacional adequado.
- 8.3.** Todos os insumos necessários à execução dos serviços deverão ser fornecidos pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, sem ônus adicional para o TJCE, compreendendo, exemplificativamente:
 - 8.3.1.** Toners (preto e coloridos);
 - 8.3.2.** Cilindros, unidades de imagem e revelação;
 - 8.3.3.** Fusores, correias de transferência e demais kits de manutenção;
 - 8.3.4.** Peças de reposição em geral, inclusive aquelas de desgaste natural ou vida útil prolongada;
 - 8.3.5.** Softwares de gerenciamento, drivers e atualizações necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 8.4.** A substituição de quaisquer insumos e peças deverá ocorrer de forma preventiva ou corretiva, sem limitação de quantidade, sempre que necessário para garantir os níveis de serviço contratados.
- 8.5.** Não haverá cobrança adicional ao TJCE pela substituição de peças ou insumos decorrentes do uso regular dos equipamentos, incluindo falhas operacionais, desgaste natural ou defeitos de fabricação, sendo tais custos integralmente assumidos pela PRESTADORA DE SERVIÇOS.
 - 8.5.1.** Nos casos excepcionais em que a PRESTADORA DE SERVIÇOS alegar que o dano decorreu de fatores externos não relacionados ao uso regular dos equipamentos, tais como oscilações ou distúrbios na rede elétrica, eventos fortuitos, força maior ou intervenções estruturais no prédio, deverá apresentar laudo técnico circunstanciado que comprove a causa do dano.
 - 8.5.2.** O laudo técnico apresentado será submetido à análise e deliberação do TJCE, que poderá:
 - 8.5.2.1.** Reconhecer a responsabilidade da PRESTADORA DE SERVIÇOS, mantendo a obrigação de substituição sem ônus adicional; ou

8.5.2.2. Reconhecer a ocorrência de evento excepcional, autorizando, de forma justificada, eventual ressarcimento ou reequilíbrio, observados os limites contratuais e a legislação aplicável.

8.5.3. Em nenhuma hipótese a substituição de peças ou equipamentos poderá ser condicionada à prévia aprovação de ressarcimento, devendo a PRESTADORA DE SERVIÇOS garantir a continuidade dos serviços, sem interrupção.

8.6. A estimativa de consumo dos insumos está diretamente vinculada às impressões mensais, considerando, para fins de dimensionamento, cobertura média de até 80% da área útil da folha A4, conforme prática de mercado.

9. MÁQUINAS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

9.1. Os equipamentos utilizados na execução dos serviços deverão ser fornecidos integralmente pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, incluindo instalação, configuração, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva.

9.2. A solução deverá contemplar equipamentos novos ou seminovos (desde que com garantia de desempenho equivalente a novos), com tecnologia atualizada e desempenho igual ou superior aos atualmente utilizados pelo TJCE.

9.3. Os equipamentos deverão atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas:

9.3.1. Sistema de impressão digital colorida de produção, com velocidade mínima de 70 páginas por minuto (A4), com capacidade de impressão em formato estendido até Super A3;

9.3.2. Sistema de impressão digital monocromática de produção, com velocidade mínima de 140 páginas por minuto (A4);

9.3.3. Funcionalidades de impressão duplex automática, digitalização (quando aplicável), conectividade em rede e recursos de segurança e gerenciamento de impressão.

9.4. A PRESTADORA DE SERVIÇOS será responsável pela substituição dos equipamentos sempre que necessário para garantir a continuidade dos serviços e o atendimento aos níveis de desempenho exigidos.

9.5. Todos os custos relacionados aos equipamentos, incluindo transporte, instalação, manutenção, reposição e eventual substituição, estarão inclusos no valor contratado.

9.6. A título de referência histórica, os equipamentos atualmente utilizados pelo TJCE apresentam alto desempenho produtivo, sendo a nova contratação orientada à manutenção ou superação desse nível de capacidade operacional.

10. IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL

10.1. Os profissionais da PRESTADORA DE SERVIÇOS que vierem a atuar nas dependências do TJCE deverão portar crachá de identificação funcional, com foto recente, contendo nome e identificação da empresa.

10.2. A identificação deverá ser utilizada de forma visível durante toda a permanência nas dependências do CONTRATANTE.

10.3. Não será exigido fornecimento de uniformes padronizados, devendo a PRESTADORA DE SERVIÇOS, contudo, garantir que seus profissionais se apresentem com vestimenta adequada ao ambiente institucional.

11. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

11.1. Os profissionais alocados pela PRESTADORA DE SERVIÇOS deverão possuir qualificação técnica compatível com as atividades de instalação, operação assistida, manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de impressão digital de produção.

11.2. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá comprovar que dispõe de equipe técnica capacitada, com conhecimento específico em equipamentos de impressão corporativa e de produção, incluindo diagnóstico de falhas, substituição de componentes e configuração de sistemas.

11.3. Sempre que solicitado pelo TJCE, a PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá apresentar comprovação de capacitação técnica de seus profissionais, por meio de certificados, treinamentos ou documentos equivalentes, especialmente relacionados aos equipamentos disponibilizados.

11.4. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá garantir a atualização contínua de sua equipe técnica, de modo a acompanhar a evolução tecnológica dos equipamentos e assegurar a qualidade dos serviços prestados.

11.5. Os profissionais deverão apresentar postura adequada ao ambiente institucional, com comunicação clara, respeito às normas internas do TJCE e atendimento tempestivo às demandas da Administração.

11.6. Quando necessário, a PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá promover treinamentos operacionais aos usuários indicados pelo TJCE, especialmente quanto ao uso adequado dos equipamentos e boas práticas de impressão.

12. GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

12.1. A PRESTADORA DE SERVIÇOS será responsável pela garantia integral da solução contratada durante toda a vigência do contrato, contemplando equipamentos, peças, insumos e serviços, sem qualquer ônus adicional para o TJCE.

12.2. A garantia compreende a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, reposição de peças e insumos, bem como todas as ações necessárias para assegurar o pleno funcionamento dos equipamentos.

12.3. Entende-se por manutenção preventiva aquela realizada de forma programada, com o objetivo de evitar falhas e manter o desempenho dos

equipamentos, devendo ser executada conforme recomendações do fabricante e boas práticas de mercado.

12.4. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir falhas, defeitos ou degradação do desempenho dos equipamentos, compreendendo diagnóstico, reparo, substituição de componentes e demais intervenções necessárias.

12.5. Todas as peças, componentes e insumos necessários à manutenção dos equipamentos deverão ser fornecidos pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, sendo obrigatoriamente novos, originais e de primeiro uso, ou equivalentes tecnicamente aprovados, garantindo desempenho igual ou superior ao original.

12.6. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá disponibilizar canal de atendimento técnico para registro de chamados, com funcionamento em horário comercial, no mínimo de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

12.7. Os chamados técnicos deverão observar os seguintes prazos máximos de atendimento (SLA):

12.7.1. Tempo de resposta inicial (primeiro atendimento): até 4 (quatro) horas úteis após a abertura do chamado;

12.7.2. Tempo de solução para falhas comuns: até 8 (oito) horas úteis;

12.7.3. Tempo de solução para falhas críticas que impeçam a operação do equipamento: até 24 (vinte e quatro) horas úteis;

12.7.4. Nos casos em que não seja possível a solução no prazo estabelecido, a PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá disponibilizar equipamento substituto de capacidade equivalente ou superior, de forma a não comprometer a continuidade dos serviços.

12.8. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá garantir índice mínimo de disponibilidade operacional dos equipamentos de 95% (noventa e cinco por cento), considerando o período mensal de operação em horário útil (08h às 18h, dias úteis).

12.9. O cálculo da disponibilidade considerará o tempo total em que os equipamentos estiverem aptos para uso, descontando-se os períodos de indisponibilidade decorrentes de falhas não programadas.

12.10. Não serão considerados como indisponibilidade os períodos previamente acordados para manutenção preventiva, desde que não impactem significativamente a operação.

12.11. A substituição de peças e componentes deverá ocorrer sempre que necessário, sem limitação de quantidade, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

12.12. Nos casos excepcionais em que houver alegação de falha decorrente de fatores externos, aplicar-se-á o disposto no item 8.5 e seus subitens, quanto à apresentação de laudo técnico e análise pelo TJCE.

12.13. Caso a PRESTADORA DE SERVIÇOS não atenda aos prazos estabelecidos para manutenção ou substituição, o TJCE poderá adotar as medidas necessárias para garantir a continuidade dos serviços, inclusive mediante contratação de terceiros, com posterior ressarcimento dos custos pela PRESTADORA DE SERVIÇOS.

12.14. Os custos decorrentes de falhas não solucionadas dentro dos prazos estabelecidos poderão ser descontados dos pagamentos devidos à PRESTADORA DE SERVIÇOS, sem prejuízo da aplicação de penalidades administrativas.

12.15. O descumprimento dos níveis de serviço e dos prazos de atendimento ensejará a aplicação de glosas e penalidades, conforme estabelecido no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

13. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

13.1. Em observância às diretrizes estabelecidas no Plano de Logística Sustentável do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – PLS 2021/2026 e ao Manual de Contratações Sustentáveis do TJCE, a presente contratação deverá considerar práticas voltadas à racionalização do consumo de recursos, à eficiência operacional da infraestrutura de impressão e à adequada gestão ambiental dos materiais e componentes utilizados na execução contratual.

13.2. A contratada deverá adotar medidas destinadas à utilização eficiente dos recursos empregados na execução dos serviços, especialmente quanto:

13.2.1. à racionalização do consumo de suprimentos;

13.2.2. à redução de desperdícios operacionais;

13.2.3. à manutenção da eficiência operacional dos equipamentos disponibilizados;

13.2.4. à adequada gestão da infraestrutura de impressão institucional.

13.3. Os equipamentos disponibilizados deverão observar, sempre que aplicável, critérios de eficiência energética e boas práticas de sustentabilidade ambiental, nos termos da legislação vigente e das normas aplicáveis à fabricação e comercialização de equipamentos de tecnologia da informação.

13.4. A contratada deverá possuir as licenças, autorizações e regularizações ambientais compatíveis com as atividades executadas, mantendo-se regular perante os órgãos competentes durante toda a vigência contratual.

13.5. A contratada será responsável pela coleta, recolhimento, destinação ambientalmente adequada e descarte sustentável de toners, cartuchos, cilindros, peças, componentes e demais resíduos gerados durante a execução contratual, observadas as normas ambientais aplicáveis e, sempre que possível, práticas de logística reversa.

13.6. Os resíduos eventualmente gerados no decorrer da execução contratual deverão receber destinação ambientalmente adequada, observando-se as diretrizes de coleta seletiva e gestão de resíduos adotadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

13.7. Poderá ser admitida a comprovação do atendimento aos critérios de sustentabilidade ambiental por meio de certificações, declarações ou outros meios de prova válidos e regularmente admitidos pela legislação aplicável.

14. SUBCONTRATAÇÃO

- 14.1.** É admitida a subcontratação parcial do objeto contratual, mediante prévia autorização do TJCE, desde que não comprometa a qualidade, a responsabilidade técnica e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 14.2.** A subcontratação não exime a PRESTADORA DE SERVIÇOS de suas responsabilidades contratuais, permanecendo esta como única responsável perante o TJCE pela execução integral do objeto.
- 14.3.** A subcontratação ficará limitada às atividades acessórias ou complementares, tais como suporte técnico especializado, manutenção específica ou logística de peças e insumos, não sendo permitida para as atividades principais de gestão, controle e operação da solução contratada.
- 14.4.** O percentual máximo de subcontratação não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do objeto contratual.
- 14.5.** A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá apresentar, previamente, a indicação da(s) empresa(s) subcontratada(s), acompanhada da documentação que comprove sua regularidade jurídica, fiscal e capacidade técnica compatível com as atividades a serem executadas.
- 14.6.** É vedada a subcontratação de empresas que não atendam às exigências de habilitação previstas neste Termo de Referência.

15. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

- 15.1.** O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços de solução de impressão refere-se à execução com a máxima qualidade, incluindo a disponibilidade dos equipamentos, qualidade das impressões e cumprimento dos prazos de atendimento técnico. Portanto, a execução contratual que atenda, mesmo que parcialmente, os objetivos contratados sem a máxima qualidade implicará pagamento proporcional ao efetivamente realizado, conforme critérios definidos neste instrumento.
- 15.2.** Considerando que a remuneração da PRESTADORA DE SERVIÇOS será realizada com base no volume efetivamente impresso (custo por página), a aferição da qualidade dos serviços será realizada de forma complementar, por meio de indicadores de desempenho (SLA), os quais poderão implicar aplicação de glosas sobre os valores apurados mensalmente.
- 15.3.** Os critérios de avaliação da qualidade dos serviços contemplarão, no mínimo, os seguintes indicadores:
- 15.3.1.** Disponibilidade dos equipamentos (SLA de funcionamento): Percentual de tempo em que os equipamentos permanecem operacionais e disponíveis para uso, considerando o período mensal de operação em horário útil (08h às 18h, dias úteis).
- 15.3.1.1.** Meta mínima: $\geq 95\%$ de disponibilidade mensal
- 15.3.1.2.** Fórmula: $\text{Disponibilidade (\%)} = (\text{Tempo total} - \text{tempo de indisponibilidade}) / \text{Tempo total} \times 100$
- 15.3.2.** Tempo de atendimento técnico (SLA de resposta): Prazo máximo para início do atendimento: até 04 (quatro) horas úteis após abertura do chamado
- 15.3.3.** Tempo de solução (SLA de resolução): Prazo máximo para solução definitiva: até 24 (vinte e quatro) horas úteis, conforme item 12.7.
- 15.3.4.** Qualidade da impressão:
- 15.3.4.1.** Impressões sem falhas recorrentes (manchas, falhas de toner, desalinhamento, etc.)
- 15.3.4.2.** Atendimento à regra de aproveitamento mínimo de insumos (ex: uso de até 80% da capacidade útil dos toners)
- 15.4.** O descumprimento dos níveis mínimos de serviço implicará aplicação de glosas sobre o valor mensal faturado, conforme a seguinte lógica exemplificativa:

Indicador	Faixa de Atendimento	Glosa Aplicável
Disponibilidade	$\geq 95\%$	0%
Disponibilidade	90% a 94,99%	até 5%
Disponibilidade	85% a 89,99%	até 10%
Disponibilidade	<85%	até 20%

- 15.5.** As glosas serão aplicadas sobre o valor total mensal apurado, considerando o volume de páginas efetivamente impressas (preto e branco e coloridas), após validação pelo fiscal do contrato.
- 15.6.** Após o encerramento de cada período mensal, o representante do TJCE elaborará o documento “Medição de Serviços Prestados”, contendo, no mínimo:
- 15.6.1.** Número do processo administrativo;
- 15.6.2.** Número do contrato;
- 15.6.3.** Identificação das partes;
- 15.6.4.** Síntese do objeto;
- 15.6.5.** Quantitativo de páginas impressas (P&B e coloridas);
- 15.6.6.** Registro de ocorrências técnicas e operacionais;

15.6.7. Apuração dos indicadores de SLA;

15.6.8. Percentual de glosa aplicado (se houver);

15.6.9. Valor final devido no período.

15.7. Eventuais falhas não contempladas nos indicadores acima, ou que ultrapassem os limites de aceitabilidade definidos, serão apuradas em processo administrativo próprio, podendo ensejar aplicação de penalidades contratuais, sem prejuízo das glosas aplicáveis.

15.8. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá considerar, na formulação de sua proposta, todos os riscos operacionais relacionados ao cumprimento dos níveis de serviço, não sendo admitida posterior flexibilização dos critérios de medição e pagamento.

15.9. Da ciência da PRESTADORA DE SERVIÇOS quanto à medição.

15.9.1. A PRESTADORA DE SERVIÇOS será formalmente cientificada do resultado da medição mensal, incluindo o volume apurado, indicadores de desempenho (SLA) e eventuais glosas aplicadas.

15.9.2. A ciência ocorrerá por meio de comunicação oficial, preferencialmente eletrônica, após a validação da medição pelo fiscal e gestor do contrato.

15.9.3. A ausência de manifestação da PRESTADORA DE SERVIÇOS no prazo de até 5 (cinco) dias úteis será interpretada como concordância com os termos da medição.

15.9.4. Eventuais discordâncias deverão ser apresentadas formalmente dentro do prazo estabelecido, não suspendendo o fluxo regular de pagamento.

15.9.5. A apresentação de manifestação pela PRESTADORA DE SERVIÇOS não impede o prosseguimento do processo de pagamento, podendo eventuais ajustes ser realizados em medições subsequentes ou mediante apuração em processo administrativo próprio.

16. OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA DE SERVIÇOS EM RELAÇÃO AO OBJETO

16.1. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, Contrato, seus anexos e proposta apresentada, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

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

16.1.2. Comunicar ao TJCE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que anteceda eventual dificuldade executiva, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação e sugestão de reacomodação de agenda de atividades;

16.1.3. Executar o contrato dentro dos prazos estipulados, em conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, incluindo a prestação dos serviços de solução de impressão, manutenção dos equipamentos e fornecimento de insumos, nas quantidades demandadas;

16.1.4. Atender prontamente, por seu representante legal instrumentalizado, o representante do TJCE com vista a discutir realidades de execução dos serviços e ajustes necessários;

16.1.5. Adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar falhas operacionais e indisponibilidades dos equipamentos que venham a comprometer a continuidade e qualidade dos serviços de impressão;

16.1.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os equipamentos, insumos ou serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, bem como responder por danos causados diretamente ao TJCE ou a terceiros;

16.1.7. Assumir toda a responsabilidade pelos custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, incluindo fornecimento de insumos (exceto papel), manutenção preventiva e corretiva, peças, logística, transporte e demais despesas correlatas;

16.1.8. Assumir e reembolsar eventuais condenações judiciais de qualquer natureza que forem devidas a empregados ou subcontratados pelo desempenho dos serviços objeto deste Termo de Referência, isentando o TJCE de qualquer vínculo ou ônus direto com trabalhadores, prestadores de serviços ou fornecedores relacionados a este contrato e de qualquer cobrança adicional por decorrência de obrigações com estes;

16.1.9. Exigir que seus trabalhadores mantenham comportamento adequado durante o atendimento técnico, garantindo comunicação clara, profissional e eficiente com os usuários e com a equipe do TJCE;

16.1.10. Treinar e capacitar periodicamente os empregados envolvidos na execução dos serviços, especialmente quanto à operação dos equipamentos, manutenção e boas práticas de uso e economia de insumos;

16.1.11. Nomear, de modo documentado na forma do anexo deste Termo de Referência, PREPOSTO responsável pelos contatos e organização para realização dos serviços, com a missão de garantir o bom andamento deles;

16.1.12. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TJCE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo quando da execução do contrato;

16.1.13. Apresentar, quando solicitado, relatórios e documentos referentes à execução dos serviços, incluindo registros de atendimentos técnicos, consumo de insumos e volumes de impressão;

16.1.14. Observar e cumprir as normas relacionadas à segurança e boas práticas na operação e manutenção dos equipamentos;

16.1.15. Cumprir, além dos postulados legais vigentes, as normas internas do TJCE aplicáveis à execução dos serviços;

16.1.16. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus trabalhadores, das normas disciplinares e de conduta do TJCE;

16.1.17. Manter absoluto sigilo quanto às informações e documentos acessados direta ou indiretamente por meio da execução dos serviços, inclusive quanto ao conteúdo eventualmente impresso;

16.1.18. Promover a destinação final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, especialmente toners, cartuchos e peças substituídas;

16.1.19. Nos casos de danos a equipamentos decorrentes de fatores externos, como oscilações de energia elétrica ou eventos alheios ao uso regular, deverá apresentar laudo técnico detalhado para análise e deliberação do TJCE quanto à responsabilidade e eventual ressarcimento.

17. OBRIGAÇÕES DO TJCE EM RELAÇÃO AO OBJETO

17.1. O TJCE deverá cumprir todas as obrigações constantes no Edital, Contrato e seus anexos e ainda:

17.1.1. Indicar os locais onde deverão ser instalados e prestados os serviços de solução de impressão;

17.1.2. Dar os meios necessários à PRESTADORA DE SERVIÇOS para execução dos serviços, tais como acesso aos ambientes, disponibilidade de energia elétrica, rede lógica (quando aplicável) e demais condições indispensáveis ao funcionamento dos equipamentos, excetuando-se o fornecimento de insumos de responsabilidade da contratada;

17.1.3. Promover reuniões, quando necessário ou quando solicitadas pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, de modo a garantir alinhamento informativo e técnico, assim como qualidade da execução e o domínio dos processos e resultados;

17.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, especialmente quanto ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e à qualidade das impressões, comunicando eventuais irregularidades à PRESTADORA DE SERVIÇOS.

18. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

18.1. A execução do contrato será acompanhada por representante(s) do TJCE, definido(s) como Gestor e Fiscal(is) do Contrato, que manterá(ão) comunicação com o representante indicado pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, denominado PREPOSTO.

18.2. A PRESTADORA DE SERVIÇOS designará formalmente o PREPOSTO da empresa, na forma do anexo deste Termo, que deverá manter-se acessível e disponível para tratamento das questões executivas do contrato por todo o período de realizações contratuais, podendo a PRESTADORA DE SERVIÇOS nomear mais de um PREPOSTO para o encargo.

18.3. As comunicações entre o TJCE e a PRESTADORA DE SERVIÇOS devem ser realizadas por escrito, preferencialmente de forma eletrônica e concentradamente pelo representante legal da empresa ou preposto do contrato.

18.4. A fiscalização poderá ser efetuada por amostragem e com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo, especialmente quanto à disponibilidade dos equipamentos e qualidade das impressões.

18.5. A fiscalização da execução será efetuada pelo fiscal técnico, que acompanhará a prestação dos serviços, incluindo a operação dos equipamentos, manutenção, fornecimento de insumos e atendimento aos chamados técnicos, exigindo o cumprimento de todas as exigências contratuais.

18.6. A fiscalização técnica deve avaliar, através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a qualidade dos serviços prestados, especialmente quanto aos níveis de serviço (SLA), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

18.7. A fiscalização técnica deve monitorar a qualidade das impressões, a disponibilidade dos equipamentos e o cumprimento dos prazos de atendimento e solução, intervindo para requerer à PRESTADORA DE SERVIÇOS a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

18.8. Poderão ser exigidos documentos comprobatórios e evidências da PRESTADORA DE SERVIÇOS, tais como relatórios de impressão, registros de chamados, históricos de manutenção e controle de insumos, para confrontação com as obrigações contratuais.

18.9. A fiscalização abrange, ainda, as seguintes verificações específicas nos serviços prestados:

18.9.1. Verificação do quantitativo de páginas impressas (preto e branco e coloridas), com base nos relatórios dos equipamentos ou sistema de bilhetagem;

18.9.2. Conferência da disponibilidade dos equipamentos, considerando o tempo de indisponibilidade registrado no período;

18.9.3. Avaliação do cumprimento dos prazos de atendimento e solução dos chamados técnicos, conforme SLA estabelecido;

18.9.4. Verificação da qualidade das impressões, incluindo ocorrência de falhas como manchas, falhas de toner, desalinhamentos ou baixa qualidade;

18.9.5. Acompanhamento do fornecimento e reposição de insumos, garantindo a continuidade do serviço;

18.9.6. Verificação do adequado uso e aproveitamento dos insumos, inclusive quanto à vida útil dos toners;

18.9.7. Registro e análise de ocorrências relacionadas a falhas recorrentes ou substituição de equipamentos;

18.9.8. Avaliação de laudos técnicos apresentados em casos de falhas decorrentes de fatores externos, como oscilações de energia elétrica;

18.10. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da PRESTADORA DE SERVIÇOS, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou não, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do TJCE ou de seus agentes.

18.10.1. Tratando-se de equipamentos, materiais ou insumos fornecidos pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, esta será integralmente responsável pela sua adequação, qualidade e desempenho, não sendo admitida justificativa de falhas baseada em inadequação dos mesmos.

18.11. A fiscalização do TJCE anotar no histórico do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, podendo exigir da PRESTADORA DE SERVIÇOS acompanhamento e participação nos registros.

18.12. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, sem prejuízo de aplicação de penalidades cabíveis.

19. RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

19.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, no Contrato e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da PRESTADORA DE SERVIÇOS, sem prejuízo da aplicação de penalidades, ressalvados os prazos específicos previstos neste Termo de Referência para atendimento técnico, manutenção ou substituição de equipamentos.

19.2. Em caso de constatação de falhas na prestação dos serviços, indisponibilidade indevida dos equipamentos, baixa qualidade de impressão, descumprimento de níveis de serviço (SLA/IMR) ou quaisquer defeitos que comprometam a execução contratual, a PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá regularizar a situação no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação do TJCE, salvo prazos específicos definidos para atendimento técnico.

19.3. Recebimento provisório:

19.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente ao final de cada período de medição (mensal), mediante verificação preliminar da execução, considerando a disponibilidade dos equipamentos, volume de impressões realizadas e cumprimento dos níveis de serviço.

19.3.2. O recebimento provisório ocorrerá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante análise dos relatórios operacionais apresentados pela PRESTADORA DE SERVIÇOS.

19.3.2.1. O prazo será contado a partir da entrega, pela PRESTADORA DE SERVIÇOS, dos relatórios mensais de medição, contendo, no mínimo:

19.3.2.1.1. quantitativo de impressões (coloridas e P&B);

19.3.2.1.2. indicadores de disponibilidade dos equipamentos;

19.3.2.1.3. registros de chamados técnicos e tempos de atendimento;

19.3.2.1.4. substituições de peças e intervenções realizadas.

19.3.3. Para efeito de recebimento provisório:

19.3.3.1. Será apurado o resultado das avaliações da execução do objeto, especialmente quanto ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), podendo resultar em glosas e redimensionamento dos valores a serem pagos, conforme critérios definidos no IMR;

19.3.3.2. Será verificada a regularidade da prestação dos serviços, incluindo funcionamento dos equipamentos, qualidade das impressões e reposição adequada de insumos;

19.3.3.3. Será verificada, no que couber, a manutenção da regularidade trabalhista e previdenciária da PRESTADORA DE SERVIÇOS.

19.3.4. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a emissão do termo de medição mensal validado pela fiscalização.

19.3.5. A fiscalização não efetuará o ateste da medição enquanto houver pendências relacionadas à execução dos serviços, falhas não sanadas ou inconsistências nos relatórios apresentados.

19.3.6. O pagamento não será processado enquanto existirem pendências no recebimento provisório ou inconsistências na execução contratual.

19.3.7. O recebimento provisório não exclui a responsabilidade da PRESTADORA DE SERVIÇOS quanto à qualidade, continuidade e adequação dos serviços prestados.

19.4. Recebimento definitivo

19.4.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais e validação da medição mensal.

19.4.2. O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, sendo formalizado por meio de ateste da medição mensal e constitui condição para início da contagem do prazo de pagamento.

19.4.3. O gestor do contrato analisará os relatórios e documentos apresentados pela fiscalização, podendo solicitar ajustes, correções ou complementações à PRESTADORA DE SERVIÇOS.

19.4.4. Poderão ser recusados, total ou parcialmente, os serviços que apresentem:

19.4.4.1. descumprimento dos níveis de serviço;

19.4.4.2. indisponibilidade recorrente dos equipamentos;

19.4.4.3. baixa qualidade de impressão;

19.4.4.4. inconsistências nos relatórios de medição.

19.4.5. A recusa da nota fiscal poderá ocorrer em razão de:

19.4.5.1. divergências entre os valores cobrados e os apurados na medição;

19.4.5.2. ausência de documentação exigida;

19.4.5.3. não regularização de falhas apontadas pela fiscalização.

19.4.6. Em caso de recebimento parcial, o TJCE poderá atestar parcialmente os serviços executados, aplicando glosas proporcionais aos serviços não prestados ou executados em desconformidade, sem prejuízo da fixação de prazo para regularização.

20. CRITÉRIO DE PAGAMENTO

20.1. Os pagamentos serão realizados mediante depósito bancário, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo dos serviços, considerando a medição mensal validada pelo TJCE, desde que apresentada previamente a respectiva nota fiscal, devidamente atestada, e mantida a regularidade das certidões fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas para contratação.

20.1.1. O valor a ser pago mensalmente será apurado com base na efetiva prestação dos serviços, considerando:

20.1.1.1. o volume de impressões realizadas (coloridas e P&B);

20.1.1.1.1. O faturamento permanecerá vinculado ao volume efetivamente apurado e validado pela fiscalização contratual, considerando os registros emitidos pelo sistema de monitoramento e bilhetagem da solução contratada, inclusive quanto às impressões realizadas em formato estendido até Super A3.

20.1.1.2. a disponibilidade dos equipamentos;

20.1.1.3. o cumprimento dos níveis de serviço (SLA);

20.1.1.4. a aplicação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), podendo haver glosas e redimensionamento proporcional do valor contratado;

20.1.2. Constatada a situação de irregularidade da PRESTADORA DE SERVIÇOS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou apresente justificativa, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do TJCE.

20.1.3. Persistindo a irregularidade, o TJCE poderá adotar as medidas necessárias à extinção do contrato, assegurada a ampla defesa, bem como a possibilidade de contratação de remanescente.

20.2. Somente por motivo de economicidade, segurança institucional ou outro interesse público devidamente justificado pela autoridade competente, poderá ser mantido o contrato com a PRESTADORA DE SERVIÇOS em situação irregular, de forma excepcional.

20.3. A(s) nota(s) fiscal(is) deverá(ão) ser emitida(s) em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, conforme indicação constante na nota de empenho, devendo refletir fielmente os valores apurados na medição mensal.

20.4. Nenhum pagamento isentará a PRESTADORA DE SERVIÇOS das responsabilidades e obrigações assumidas, especialmente quanto à qualidade, continuidade e adequação dos serviços prestados.

20.5. O TJCE não se responsabiliza por quaisquer despesas bancárias ou custos adicionais não previstos na proposta apresentada e nos documentos que instruem a contratação.

21. DESCONTOS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a contratada que:

21.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

21.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos;

21.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

21.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;

21.1.5. deixar de manter as condições de habilitação exigidas na contratação;

21.1.6. apresentar documentação falsa;

21.1.7. praticar ato fraudulento na execução contratual;

21.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

21.1.9. praticar ato lesivo previsto na legislação aplicável.

21.2. Pela prática das infrações administrativas previstas neste Termo de Referência, a Administração poderá aplicar à contratada as seguintes sanções:

21.2.1. advertência;

21.2.2. multa moratória;

21.2.3. multa compensatória;

21.2.4. impedimento de licitar e contratar;

21.2.5. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

21.3. A advertência poderá ser aplicada nos casos de descumprimento contratual de menor potencial ofensivo, especialmente quando não houver prejuízo relevante à execução dos serviços ou reincidência da contratada.

21.4. A multa moratória será aplicada nos casos de atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais cujos prazos estejam expressamente previstos neste Termo de Referência, especialmente aqueles relacionados:

21.4.1. à instalação e disponibilização inicial dos equipamentos, observado o prazo previsto no item correspondente deste Termo de Referência;

21.4.2. ao atendimento dos chamados técnicos, conforme os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado – IMR;

21.4.3. à substituição de equipamentos defeituosos ou indisponíveis, observado o prazo estabelecido no item 12.7.4. para continuidade da

prestação dos serviços;

21.4.4. à reposição de suprimentos, exceto papel, nos prazos previstos neste Termo de Referência;

21.4.5. à regularização de falhas operacionais;

21.4.6. ao cumprimento dos demais prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

21.5. A multa moratória corresponderá a 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor da parcela inadimplida, até o trigésimo dia de atraso, passando a 0,7% (sete décimos por cento) por dia para cada dia subsequente, observados os limites estabelecidos no Manual para Aplicação de Penalidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

21.5.1. A contagem do atraso injustificado iniciar-se-á no primeiro dia de expediente subsequente ao término do prazo contratualmente previsto para cumprimento da obrigação, sendo computada, a partir do termo inicial, em dias corridos, inclusive aqueles sem expediente.

21.5.2. O atraso injustificado superior a 20 (vinte) dias no cumprimento de obrigação principal poderá caracterizar inexecução parcial ou total do contrato, conforme a extensão do inadimplemento e os prejuízos causados à Administração, hipótese em que a multa moratória poderá ser convalidada em multa compensatória, sem prejuízo da adoção das demais medidas administrativas cabíveis, inclusive rescisão contratual, observado o contraditório e a ampla defesa.

21.6. A multa compensatória poderá ser aplicada nos casos de inexecução parcial ou total do contrato, paralisação injustificada da execução dos serviços, reincidência de falhas operacionais relevantes, descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou descumprimento grave das obrigações contratuais, inclusive após a caracterização da hipótese prevista no item 21.5.2.

21.7. A multa compensatória será aplicada:

21.7.1. em caso de inexecução parcial da obrigação principal, no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor da parcela inadimplida;

21.7.2. em caso de inexecução total do contrato, no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato;

21.7.3. quando, iniciado o cumprimento da obrigação principal, houver sua descontinuidade injustificada, no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o saldo contratual não executado.

21.8. O descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR poderá ensejar aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, observada a gravidade da ocorrência, reincidência, impactos operacionais causados à Administração e contraditório da contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos itens 21.5 e 21.7.

21.8.1. A aplicação de glosas decorrentes do IMR possui natureza de ajuste da remuneração em razão do desempenho contratual, não se confundindo com as sanções administrativas previstas neste item, as quais dependerão da caracterização de infração contratual e da observância do devido processo administrativo.

21.9. Na aplicação das sanções administrativas serão considerados:

21.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

21.9.2. os danos causados à Administração;

21.9.3. a vantagem auferida pela contratada;

21.9.4. as circunstâncias agravantes e atenuantes;

21.9.5. a reincidência;

21.9.6. a proporcionalidade entre a infração e a sanção aplicada.

21.10. As sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, conforme a gravidade da infração apurada, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, contraditório e ampla defesa.

21.11. O valor das multas e das indenizações eventualmente aplicadas poderá ser descontado dos pagamentos devidos à contratada. Caso os créditos existentes sejam insuficientes para sua quitação, a diferença será descontada da garantia contratual prestada e, permanecendo saldo remanescente, será objeto de cobrança pelos meios administrativos e judiciais cabíveis, nos termos do art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133/2021.

21.11.1. A soma das multas eventualmente aplicadas não poderá ultrapassar o valor da obrigação principal correspondente, observado o disposto no Manual para Aplicação de Penalidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

21.12. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos eventualmente causados à Administração.

22. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

22.1. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá prestar garantia de execução do contrato, conforme disposto nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual estimado da contratação, com abrangência temporal correspondente à vigência contratual acrescida de 90 (noventa) dias.

22.1.1. A adjudicatária terá o prazo de até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para apresentação da garantia, a qual deverá ocorrer previamente à assinatura do contrato.

22.2. Nos contratos em que haja exigência de garantia, a execução dos serviços somente poderá ser iniciada após a devida comprovação da prestação da garantia pela PRESTADORA DE SERVIÇOS.

22.3. A garantia poderá ser prestada nas modalidades previstas na legislação vigente, tais como caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, a critério da PRESTADORA DE SERVIÇOS.

22.4. Demais disposições relativas à garantia da contratação constarão no instrumento contratual.

23. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

23.1. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

23.1.1. A contratação será realizada mediante Pregão Eletrônico, nos termos da Lei nº 14.133/2021, adotando-se o critério de julgamento de menor preço, considerando tratar-se de serviço comum.

23.1.2. A caracterização do objeto como serviço comum decorre da possibilidade de definição objetiva das especificações técnicas e operacionais da solução pretendida, mediante padrões usuais de mercado amplamente utilizados pela Administração Pública e pelo setor privado, permitindo comparação objetiva entre propostas e ampla competitividade entre os licitantes.

23.1.3. Os serviços de outsourcing de impressão possuem natureza continuada e características padronizadas de execução, envolvendo disponibilização de equipamentos, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de insumos e gerenciamento operacional da solução, circunstâncias que permitem sua contratação mediante pregão eletrônico.

23.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

23.2.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, quando se tratar de pessoa física.

23.2.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da PRESTADORA DE SERVIÇOS.

23.2.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

23.2.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

23.2.3.2. Patrimônio líquido de, no mínimo, 10% do valor estimado anual da contratação.

23.2.4. Os documentos referidos limitar-se-ão ao último exercício no caso de empresa constituída há menos de 2 (dois) anos.

23.2.5. Empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão apresentar balanço de abertura.

23.2.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste Termo de Referência deverá ser atestado por profissional habilitado da área contábil, quando aplicável.

23.2.7. A exigência dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um) visa demonstrar que a licitante possui capacidade econômico-financeira para suportar as obrigações decorrentes da contratação, assegurando condições mínimas de liquidez e solvência durante toda a execução contratual.

23.2.8. A exigência de patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% do valor estimado anual da contratação busca evidenciar capacidade financeira compatível com os riscos inerentes ao objeto, considerando tratar-se de serviço continuado, com fornecimento de equipamentos, insumos, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e necessidade de reposição imediata de componentes, mostrando-se medida proporcional, razoável e compatível com o art. 69 da Lei nº 14.133/2021, sem restringir indevidamente a competitividade do certame.

23.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

23.3.1. Não será exigido registro em conselho profissional, por não se tratar de atividade regulamentada por conselho específico.

23.3.2. A PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá possuir atividade econômica compatível com o objeto da contratação.

23.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

23.4.1. Comprovação de aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

23.4.1.1. Para fins de comprovação, os atestados deverão demonstrar que a licitante já executou serviços de outsourcing de impressão ou gestão de parque de impressão com, no mínimo:

23.4.1.1.1. Experiência mínima de 1 (um) ano na prestação de serviços similares, admitido o somatório de atestados.

23.4.1.1.2. Execução de contrato com quantitativo mínimo equivalente a 50% do volume estimado desta contratação (equipamentos e/ou volume de impressões).

23.4.1.1.2.1. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação de quantitativo.

23.4.1.2. Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou filial.

23.4.1.3. O licitante deverá disponibilizar, quando solicitado, documentos complementares que comprovem a veracidade dos atestados.

23.4.1.4. Os atestados deverão estar relacionados à atividade econômica compatível com o objeto.

23.5. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

23.5.1. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando que o objeto da contratação possui natureza comum, ampla disponibilidade no mercado especializado e execução operacional padronizada, não demandando conjugação extraordinária de capacidades técnicas ou econômico-financeiras para sua execução.

23.5.2. A vedação à participação de consórcios observa os princípios da competitividade, eficiência e economicidade, não implicando restrição indevida ao caráter competitivo do certame.

23.6. TRATAMENTO DIFERENCIADO PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

23.6.1. Aplicam-se à presente contratação, no que couber, as disposições da Lei Complementar nº 123/2006, especialmente quanto ao tratamento favorecido, diferenciado e simplificado destinado às Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP.

23.6.2. Considerando o valor estimado da contratação e a natureza do objeto, não será aplicada a exclusividade de participação prevista nos arts. 47 e 48 da Lei Complementar nº 123/2006, permanecendo assegurados os demais benefícios legalmente previstos.

23.6.3. Permanecem assegurados às Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPP os direitos relacionados à regularização fiscal tardia, critério de desempate ficto e demais prerrogativas previstas na legislação aplicável.

24. CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DOS SERVIÇOS E POSSIBILIDADE DE VISTORIA PRÉVIA DO LOCAL DE TRABALHO

24.1. O interessado, licitante ou contratado deverá ter pleno conhecimento das condições e peculiaridades dos serviços objeto deste Termo de Referência, especialmente no que se refere à operação do parque de impressão, infraestrutura disponível, logística interna, condições de acesso às dependências do TJCE e requisitos técnicos para instalação e manutenção dos equipamentos, ficando franqueada a realização de visita técnica, mediante prévia solicitação e agendamento nos meios de contato informados no edital.

24.2. A visita técnica possui caráter facultativo e tem como objetivo permitir que os licitantes conheçam as condições reais de execução dos serviços, incluindo aspectos relacionados à instalação dos equipamentos, rede elétrica e lógica, fluxos operacionais e ambiente físico.

24.3. A não realização da vistoria não poderá ser utilizada como justificativa para posteriores alegações de desconhecimento das condições locais, dificuldades de execução, omissões ou inconsistências na proposta apresentada, devendo a PRESTADORA DE SERVIÇOS assumir integralmente os riscos decorrentes da execução contratual.

24.4. Caberá à PRESTADORA DE SERVIÇOS considerar, na elaboração de sua proposta, todas as condições necessárias à perfeita execução dos serviços, ainda que não tenha realizado a vistoria técnica, não sendo admitidos pleitos de reequilíbrio contratual baseados em desconhecimento das condições do local.

24.5. Os modelos de Atestado de Vistoria Técnica e Declaração de Renúncia à Vistoria constam dos anexos deste Termo de Referência.

25. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

25.1. O custo estimado da contratação foi apurado com base no levantamento mercadológico realizado durante a fase de planejamento da contratação, considerando contratações similares promovidas por órgãos e entidades da Administração Pública, atas de registro de preços vigentes, consultas ao Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, histórico do contrato atualmente executado no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e demais referências relacionadas à prestação de serviços de outsourcing de impressão institucional.

25.2. Para composição da estimativa preliminar da contratação, foram considerados os custos relacionados à disponibilização da infraestrutura de impressão necessária ao atendimento da demanda administrativa da unidade demandante, incluindo fornecimento de equipamentos, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças, insumos e demais serviços operacionais associados à solução contratada.

25.3. O valor mensal estimado da contratação corresponde a R\$ 25.880,00 (vinte e cinco mil, oitocentos e oitenta reais), considerando quantitativos médios estimativos de utilização de 62.000 páginas mensais, sendo 40.000 páginas monocromáticas e 22.000 páginas coloridas, utilizados exclusivamente como parâmetro referencial para composição da estimativa da contratação.

25.3.1. Os quantitativos estimados não constituem obrigação mínima de consumo pela Administração, podendo variar ao longo da execução contratual conforme a efetiva necessidade administrativa.

25.4. Os quantitativos estimados possuem caráter meramente referencial, podendo variar ao longo da execução contratual conforme a efetiva necessidade da Administração, observados os limites financeiros da contratação e a disponibilidade orçamentária correspondente.

25.5. Os pagamentos serão realizados conforme a efetiva execução dos serviços e produção efetivamente apurada em cada período de faturamento, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

25.6. Considerando a vigência contratual estimada de 48 (quarenta e oito) meses, o valor total estimado da contratação corresponde a R\$ 1.242.240,00 (um milhão, duzentos e quarenta e dois mil, duzentos e quarenta reais), conforme detalhamento constante no mapa de preços e memória de cálculo anexados aos autos do processo administrativo.

25.6.1. Para facilitar a visualização da composição do orçamento estimado da contratação, apresenta-se o quadro-resumo abaixo, elaborado com base na pesquisa de preços e na memória de cálculo constantes dos autos:

Item	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Global Estimada (48 meses)	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
Impressão monocromática	Página	40.000	até 1.920.000	R\$ 0,13	R\$ 249.600,00
Impressão colorida	Página	22.000	até 1.056.000	R\$ 0,94	R\$ 992.640,00
Total da contratação	—	62.000	até 2.976.000	—	R\$ 1.242.240,00

25.7. O valor global estimado constitui limite máximo da contratação, sendo a execução financeira condicionada à efetiva demanda administrativa identificada durante a vigência contratual.

26. DO REAJUSTE DOS PREÇOS

- 26.1. Os preços contratados poderão ser reajustados para preservação do equilíbrio econômico-financeiro da contratação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação.
- 26.2. O reajuste será calculado com base na variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, por se tratar de índice setorial compatível com a natureza tecnológica dos serviços contratados e aderente aos custos relacionados à prestação de serviços de outsourcing de impressão institucional.
- 26.3. A utilização do ICTI busca refletir de forma mais adequada a variação dos custos relacionados à disponibilização de equipamentos, manutenção técnica, suporte operacional, peças, insumos e demais elementos associados à infraestrutura tecnológica da solução contratada.
- 26.4. O reajuste terá por finalidade exclusivamente a recomposição inflacionária dos preços contratados, não implicando alteração automática das especificações técnicas, substituição extraordinária de equipamentos ou ampliação do escopo contratual originalmente pactuado.

27. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 27.1. Para a demanda ora posta, foi identificada a seguinte previsão de fonte de recursos, o que admite seguimento para contratação:
- 27.1.1. Órgão: 040101 – FUNDO ESPECIAL DE REAPARELHAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO JUDICIÁRIO;
- 27.1.2. Unidade Orçamentaria: 04200131 - ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO;
- 27.1.3. Ação: 20131 – MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS – FERMOJU (2ºGRAU).
- 27.2. A dotação relativa a compras futuras e exercícios financeiros subsequentes será indicada posteriormente.

28. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 28.1. Lei nº 14.133/2021 e suas atualizações;
- 28.2. IN SEGES/MPDG nº 05/2017;
- 28.3. Decretos do Estado do Ceará nº 35.283/2023 e nº 35.067/2022 e suas alterações;
- 28.4. Resolução do CNJ 169/2013 e suas alterações;
- 28.5. Resolução n. 307/2019 do Conselho Nacional de Justiça;
- 28.6. Resolução n. 400, de 16 de junho 2021, do Conselho Nacional de Justiça;
- 28.7. Resolução n. 497, de 14 de abril de 2023, do Conselho Nacional de Justiça;
- 28.8. Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021, do Conselho Nacional de Justiça;
- 28.9. Decreto Federal n. 11.430/2023, de 08 de março de 2023.

Fortaleza/CE, data registrada pelo sistema.

Tabata Mirella Ribeiro de Lima	Francisco Cirio Tabosa Maia	Lyana Maria França da Costa Ribeiro
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **TABATA MIRELLA RIBEIRO DE LIMA**, **Servidor**, em 03/07/2026, às 16:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LYANA MARIA FRANCA DA COSTA RIBEIRO**, **Gestor de Unidade**, em 06/07/2026, às 18:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO CIRIO TABOSA MAIA**, **Servidor**, em 07/07/2026, às 14:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei-adm.tjce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0786196** e o código CRC **90DB5B48**.



ANEXO I - TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato ou Instrumento equivalente nº

Objeto da Demanda :

Por meio deste instrumento, a (nome da contratada) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do/a preposto/a), inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, para exercer a representação legal junto ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ - TJCE, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas - obrigando a contratada nos termos dela constantes, debater, ajustar e receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder, se defender ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Fortaleza, DIA de MÊS de ANO

.....
(nome da contratada)
(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

.....
(nome e assinatura do/a preposto/a)



ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nº	XXXX		
OBJETO DA DEMANDA	XXXX		
FORNECEDORA	XXX	CNPJ	XXX
Nº DA OF	XXX		
DATA DA EMISSÃO	XXX		

Por este instrumento, fica registrado que foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objeto de avaliação técnica quanto à adequação da entrega:

- XXXXX;

- XXXXX.

Ressaltamos que o recebimento definitivo para ateste de recebimento ocorrerá somente após a verificação e confirmação de atendimento dos requisitos e demais condições contratuais, especialmente as especificações constantes do Termo de Referência relacionado ao Contrato acima identificado.

Fortaleza, DIA de MÊS de ANO

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE

Matrícula: xxxxxx



ANEXO III - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE Nº	XXXX		
OBJETO DA DEMANDA	XXXX		
FORNECEDORA	XXX	CNPJ	XXX
Nº DA OF	XXX		
DATA DA EMISSÃO	XXX		

Por este instrumento, fica registrado que os itens recebidos provisoriamente na data de XX/XX/XXXX correspondentes à ordem de fornecimento acima identificada(o) atendem às condições contratuais, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, não há incidência de descontos por desatendimento dos Instrumentos de Medição de Resultados, desta forma, não foram identificadas inconformidades que ensejam glosas.

OU

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais há incidência de descontos por desatendimento dos Instrumentos de Medição de Resultados (IMR), foram identificadas inconformidades que ensejam glosas, merecendo aplicação do XXXXX a ser considerado no próximo XXXX, e sanções, que reclamada a instrução em processo administrativo próprio.

Pelo analisado, o valor a liquidar correspondente ao recebimento ora confirmado é de R\$ XXX (XXX).

Fortaleza, DIA de MÊS de ANO

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE- FISCAL

Matrícula: xxxxxx



Caso a movimentação dos itens tenha se dado apenas por nota de simples remessa, AUTORIZA-SE a **FORNECEDORA** apresentar as notas fiscais dos itens ora recebidos em definitivo no valor bruto de R\$ XXX (XXX), merecendo ainda os destaques fiscais impostos.

NOME DO REPRESENTANTE DO TJCE- GESTOR

Matrícula: xxxxxx



ANEXO – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

1. IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE

- Razão Social: _____
- CNPJ: _____
- Endereço: _____
- Telefone: _____
- E-mail: _____
- Representante Legal: _____

2. OBJETO

Proposta para prestação de serviços continuados de outsourcing de impressão, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

3. COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

Tipo de Impressão	Valor Unitário (R\$)	Franquia Mensal Estimada	Valor Mensal Estimado (R\$)
Preto e Branco		40.000	
Colorida		22.000	
TOTAL MENSAL ESTIMADO			

4. VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

- Valor Mensal Estimado: R\$ _____
- Valor Anual Estimado: R\$ _____
- Valor Global (48 meses): R\$ _____

5. DECLARAÇÕES

Declaro que:

- Os preços incluem todos os custos diretos e indiretos

- Estão inclusos insumos, manutenção, suporte e logística
- A proposta tem validade mínima de 60 dias
- Cumpriremos integralmente o TR

6. OBSERVAÇÕES

- A remuneração será realizada com base no volume efetivamente impresso
- Poderá haver variação mensal conforme demanda
- O valor mensal é estimativo, não constituindo obrigação fixa

7. ASSINATURA

Local e data: _____

Assinatura do representante legal



ANEXO – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1) IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO

Órgão: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE

Contrato n°:

Processo n°:

Prestadora dos Serviços:

Período de Medição:

2) APURAÇÃO DA PRODUÇÃO MENSAL

Tipo de Impressão	Quantidade Realizada	Valor Unitário (R\$)	Valor Apurado (R\$)
Preto e Branco			
Colorida			
TOTAL			

3) APURAÇÃO FINANCEIRA

Descrição	Valor (R\$)
Valor Bruto Apurado	
(-) Glosas Aplicadas	
Valor Final Devido	

4) INDICADORES DE DESEMPENHO (SLA)

4.1) Disponibilidade dos Equipamentos

- **Meta mínima:** $\geq 95\%$

Indicador	Resultado (%)	Faixa de Desempenho	Glosa Aplicável
Disponibilidade			

Fórmula: Disponibilidade (%) = (Tempo total – tempo de indisponibilidade) / Tempo total
× 100

4.2) Tempo de Resposta (Atendimento Inicial)

- **Meta:** até 6 horas úteis

Total de Chamados	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	% Atendimento

4.3) Tempo de Solução

- **Meta:** até 12 horas úteis

Total de Chamados	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	% Atendimento

4.4) Qualidade das Impressões

Critério Avaliado	Conforme	Não Conforme	Observações
Qualidade geral (manchas, falhas, desalinhamento)			

5) TABELA DE GLOSA (REFERENCIAL)

Indicador	Faixa de Atendimento	Glosa
Disponibilidade ≥ 95%	Ideal	0%
90% a 94,99%	Regular	até 5%
85% a 89,99%	Insatisfatório	até 10%
< 85%	Crítico	até 20%

6) CÁLCULO DA GLOSA

Item	Valor
Valor Bruto	
Percentual de Glosa Aplicado	
Valor da Glosa	
Valor Final Devido	

7) REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

(Descrever falhas, indisponibilidades, substituições, atrasos, etc.)

8) OBSERVAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

9) DECLARAÇÃO

Declara-se que os serviços foram avaliados conforme os critérios estabelecidos no Termo de Referência e no contrato administrativo.

Fortaleza/CE, data registrada pelo sistema.

Nome do Responsável
Fiscal Técnico

Nome do Responsável
Fiscal Administrativo

Nome do Responsável
Gestor do Contrato



MAPA DE PREÇO

Item	Descrição	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual	Prazo (meses)	Valor Global
01	Serviços de Impressão Preto e Branco	Página	40.000	R\$ 0,13	R\$ 5.200,00	R\$ 62.400,00	48	R\$ 249.600,00
02	Serviços de Impressão Colorido	Página	22.000	R\$ 0,94	R\$ 20.680,00	R\$ 248.160,00	48	R\$ 992.640,00
Total			62.000	-	R\$ 25.880,00	R\$ 310.560,00	-	R\$ 1.242.240,00

Observações:

- 1) Os quantitativos apresentados possuem caráter meramente estimativo, sendo utilizados exclusivamente para fins de dimensionamento da solução e formação da proposta.
- 2) O pagamento será realizado com base no volume efetivamente impresso, conforme apuração mensal validada pela fiscalização do contrato.
- 3) Os valores unitários por página deverão ser informados pelos licitantes em suas propostas e servirão como base para o cálculo da remuneração mensal.
- 4) O valor global estimado da contratação constitui o limite máximo contratual, não implicando obrigação de consumo integral por parte da Administração.
- 5) Poderão ocorrer variações mensais de consumo, para mais ou para menos, conforme a demanda institucional, não sendo garantido consumo mínimo.
- 6) Eventuais saldos de franquia poderão ser compensados nos termos estabelecidos no Termo de Referência.
- 7) O valor anual foi calculado com base na multiplicação do valor mensal estimado por 12 (doze) meses, e o valor total considera o período contratual de 48 (quarenta e oito) meses.



MODELO DE ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante _____, realizou vistoria técnica nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, tomando conhecimento das condições locais, operacionais e técnicas relacionadas à execução do objeto constante do Termo de Referência referente à contratação de serviços de outsourcing de impressão.

A vistoria foi realizada em ____/____/_____, abrangendo os ambientes e condições necessárias à futura execução contratual.

Fortaleza/CE, ____ de _____ de 2026.

Representante do TJCE

Nome: _____

Cargo: _____

Representante da Contratada

Nome: _____

CPF: _____



MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA TÉCNICA

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal _____, declara, para os devidos fins, que opta por não realizar vistoria técnica nas dependências do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, assumindo integral responsabilidade pelas condições necessárias à execução do objeto previsto no Termo de Referência.

Declara, ainda, que possui pleno conhecimento das condições técnicas, operacionais e estruturais relacionadas à contratação, não podendo alegar posteriormente desconhecimento das condições locais para fins de revisão contratual, reequilíbrio econômico-financeiro ou descumprimento de obrigações assumidas.

Fortaleza/CE, ____ de _____ de 2026.

Representante da Contratada

Nome: _____

CPF: _____