

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1- OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa de tecnologia da informação para fornecer em modalidade de locação uma solução de outsourcing de impressão e cópias de documentos, incluindo os equipamentos de impressão e multifuncionais, sistema informatizado de gerenciamento e bilhetagem, serviços contínuos de suporte técnico, manutenção corretiva e manutenção preventiva, treinamentos e todos os suprimentos dos equipamentos (exceto papel e cartões crachá).
- 1.2 A natureza do serviço: trata-se de serviço continuado, com duas fases:
- **Implantação:** Instalação e configuração dos equipamentos e Sistema informatizado. Treinamento dos usuários e da equipe técnica de TI.
 - **Serviços contínuos:** prestação de suporte técnico e manutenção nos equipamentos e no Sistema informatizado, bem como, fornecimento dos suprimentos dos equipamentos (toner/cartucho, cilindro).
- 1.3 A descrição detalhada dos serviços a serem executados e das metodologias de trabalho estão especificadas neste Termo de Referência.
- 1.4 O regime de execução adotado é por preço unitário.

2- JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1 A empresa Portos do Paraná exerce a função primordialmente administrativa, controlando, fiscalizando e orientando os diversos atores do sistema portuário Paranaense. Entre os diversos processos decorrentes das atividades portuárias, muitos necessitam impreterivelmente serem impressos, e conseqüente surge a necessidade de reprografia (impressão e digitalização) dos mesmos em quantidade e qualidade que satisfaça os usuários do sistema.
- 2.2 A aplicação de uma solução atualizada traz benefícios como a disponibilidade de equipamentos necessários às rotinas administrativas, a otimização, previsibilidade e redução de custos operacionais, além da possibilidade de aplicar uma gestão de recursos eficiente.
- 2.3 Com base em levantamento de mercado, foram analisadas diferentes soluções. A aquisição e Gestão Própria foi considerada inviável por exigir alto investimento inicial, além

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

de estar sujeita a obsolescência e custos imprevisíveis de manutenção. A Locação Simples de Equipamentos é considerada incompleta, pois não resolve questões relacionadas a gestão de suprimentos e a necessidade de um sistema de gerenciamento centralizado.

- 2.4 Desta forma, a contratação de uma solução de Outsourcing Completo de Impressão é a mais aderente às melhores práticas de gestão, proporcionando eficiência operacional, controle de custos, rastreabilidade e permitindo que a equipe interna foque nas atividades finalísticas da empresa.
- 2.5 Do ponto de vista da gestão administrativa, proporciona um alto grau de escalabilidade e de rastreabilidade de utilização com a bilhetagem por centro de custos. Dessa forma, tem-se uma gestão centralizada do serviço de impressão, que em consequência possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade e utilização de recursos.
- 2.6 Em termos de economicidade, a redução de despesas é proeminente, devido à diminuição dos gastos com impressão, eliminação do estoque de insumos e atualização tecnológica sem necessidade de investimentos constantes.
- 2.7 Em face do término da vigência do contrato 120/2020, faz-se necessária realização de nova licitação para aquisição de solução de reprografia para atendimento às demandas da Portos do Paraná;
- 2.8 A ausência de uma solução moderna e integrada pode ocasionar, a curto prazo, a indisponibilidade de equipamentos críticos, atrasando processos administrativos, e a longo prazo, custos operacionais elevados e imprevisíveis, além da impossibilidade de aplicar a gestão de recursos de forma eficiente.
- 2.9 Buscando uma melhor solução, conclui-se por utilizar a metodologia de mensuração dos serviços por preço fixo de locação por equipamento acrescido de valor por unidade de cópias/impressões variável de acordo com o tipo de impressão a ser realizada em determinado equipamento.

3- ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

- 3.1 Esta contratação está em total conformidade com os instrumentos de planejamento da Portos do Paraná, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar.
- 3.2 Alinhamento com o Plano Estratégico 2022-2027:

- **Eixo Temático: Processos Internos:**

Avenida Ayrton Senna da Silva, 161 | D. Pedro II | Paranaguá/PR | CEP 83203-800 | 41 3420.1143

www.portosdoparana.pr.gov.br

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **Objetivo:** *Aperfeiçoar o gerenciamento dos processos e controles, assegurando a conformidade legal dos contratos corporativos. A solução, com seu software de bilhetagem, permite um controle preciso dos custos e do uso dos recursos, otimizando processos internos.*
- **Objetivo:** *Aprimorar a operabilidade e integração dos sistemas de informação e sua infraestrutura lógica. A modernização do parque de impressoras e a implementação de uma solução integrada de gestão contribuem diretamente para a melhoria da infraestrutura de TI.*
- **Eixo Temático: Infraestrutura:**
 - **Objetivo:** *Modernizar e expandir a infraestrutura e a superestrutura portuária. A substituição de equipamentos obsoletos por tecnologia de ponta representa uma modernização da infraestrutura de suporte administrativo.*
- **Eixo Temático: Sustentabilidade:**
 - **Objetivo:** *Aprimorar o sistema de gestão integrado de SSMA (Saúde, Segurança e Meio Ambiente). A exigência de logística reversa e descarte adequado de insumos está alinhada às melhores práticas de gestão ambiental.*

3.3 **Alinhamento com o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) - Portaria Nº 086/2025/APPA:** Todo o processo de planejamento e a futura execução da licitação seguirão estritamente as normas do RILC, desde a fase de preparação (Art. 131) até a gestão do contrato.

4- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 4.1 Trata-se de contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de locação de equipamentos multifuncionais, com fornecimento dos suprimentos necessários (exceto papel e cartões Crachá), bem como manutenções preventivas e corretivas, além do fornecimento de solução (software) de monitoramento e gestão dos serviços, para atendimento das necessidades dos diversos setores da **APPA**.
- 4.2 As especificações técnicas requeridas são exigência mínimas, podendo ser aceitas configurações cujas especificações caracterizem-se como **superiores** mediante avaliação e aprovação do setor técnico responsável.
- 4.3 Requisitos mínimos dos equipamentos:

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.3.1 Conforme descrito na planilha do **Anexo 01**

4.3.1.1 Condições Gerais:

- 4.3.1.1.1 A solução de TI deve permitir que qualquer usuário imprima a partir de estações com sistemas operacionais **Mac-OS, Linux, Microsoft Windows 7 e superiores**;
- 4.3.1.1.2 Os equipamentos devem ser novos, de primeiro uso, em linha de fabricação, não remanufaturados ou reindustrializados, e entregues em suas embalagens originais.
- 4.3.1.1.3 No momento da apresentação da proposta o hardware selecionado **não** pode constar em listas de **end-of-sale, end-of-suport, end-of-engineering-support**, ou **end-of-life** do fabricante;
- 4.3.1.1.4 Para cada item, deverão ser fornecidos equipamentos do mesmo fabricante e modelo, sendo admitido fabricante distinto entre os itens;
- 4.3.1.1.5 Para os itens que exigirem transformador/estabilizador, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, observando a compatibilidade do padrão elétrico da localidade a ser instalada;
- 4.3.1.1.6 A CONTRATADA deverá manter durante todo o prazo contratual, os equipamentos e Sistema informatizado sempre atualizados, com a versão mais recente disponível no mercado, incluindo seus firmwares e sistemas operacionais.
- 4.3.1.1.7 Todos os equipamentos que imprimam em mídia de papel devem seguir o padrão de tomadas NBR-14136;
- 4.3.1.1.8 Todos os equipamentos que imprimam em mídia de papel devem possuir a qualificação Energy Star®.
- 4.3.1.1.9 Após a instalação dos equipamentos, a CONTRATADA deverá fornecer à APPA documento contendo os detalhes técnicos dos equipamentos e da solução de gestão e bilhetagem entregue.
- 4.3.1.1.10 Todas as peças, materiais e suprimentos – tais como cilindros, reveladores, toners, etc. – para reposição, quando comprovada a necessidade, deverão ser novas e da mesma marca do fabricante de cada item ofertado e fornecidos pela CONTRATADA, devendo ser utilizados apenas suprimentos recomendados pelo fabricante do dispositivo de impressão em questão.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.3.1.1.11 Manter em local a ser definido pela APPA, pelo menos 01 (um) kit completo de toner e 1 kit de tinta, de cada tipo de equipamento, como reserva técnica, para que possa ser substituído em caráter emergencial, de forma rápida quando necessário.
- 4.3.1.1.12 Podem ainda ser mantidos, sem custos adicionais a APPA, um modelo de cada impressora para servir como backup em casos de emergência, sendo essa oferta de equipamentos facultativa à CONTRATANTE, para que possa ser substituído em caráter emergencial, de forma rápida quando necessário.
- 4.3.1.1.13 Ao término do prazo de execução contratual, a CONTRATADA deverá recolher todos os equipamentos, caixas, insumos, consumíveis, etc. (exceto papéis), bem como remover a instalação do Sistema informatizado de bilhetagem. Deverá fornecer à APPA um relatório final contendo todos os chamados de suporte técnico realizados até o último dia de execução dos serviços.
- 4.3.1.1.14 Ao término da execução contratual, a contratada deverá apresentar laudo técnico garantindo a destruição de qualquer armazenamento digital interno, de servidores e dos equipamentos devolvidos, garantindo a eliminação segura de qualquer informação residual, de acordo com a LGPD.
- 4.3.1.1.15 A taxa de cobertura de impressões pode ser dimensionada tomando-se como referência o padrão ABNT. Não serão efetuados pagamentos referentes a consumo adicional de toner e não será admitida a interrupção do fornecimento de toners e demais suprimentos, caso a CONTRATADA identifique uma taxa de cobertura diferenciada.

4.4 Quantitativo e Localização

- 4.4.1 As cópias serão tratadas da mesma forma que impressões, inclusive para fins de tarifação e contabilização.
- 4.4.2 A fim de estimar os quantitativos, foram utilizados dados de consumo histórico e análise da demanda atual dos setores da empresa.
- 4.4.3 No tocante ao quantitativo dos equipamentos, foi feita uma análise do consumo dos equipamentos atuais buscando equipamentos subutilizados ou sobrecarregados. A partir daí foram realizadas pesquisas junto às áreas buscando oportunidades de redução deste quantitativo ou de atendimento a demandas não atendidas no contrato atual.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.4.4 Foram identificadas possibilidades de otimização dos recursos para os equipamentos de impressão policromática, os quais estavam superdimensionados frente às demandas, de acordo com avaliação realizada no Estudo Técnico Preliminar.
- 4.4.5 De posse do estudo, foi possível consolidar as necessidades, e estabelecer os critérios e quantitativos necessários ao atendimento das demandas dos setores.
- 4.4.6 A solução pretendida será composta de um único grupo, composto de nove itens, conforme a **Tabela 1: Previsão quantitativa**, devendo a licitante oferecer proposta para todos os itens que compõe o grupo.

ITEM	DESCRIÇÃO/EQUIPAMENTO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Tipo 01 - Multifuncional Monocromática AltoDesempenho - A4	Unidades	39
2	Tipo 02 - Multifuncional Policromática Alto Desempenho A4 - Jato de tinta / laser ou led.	Unidades	9
3	Tipo 03 - Multifuncional Policromática Alto Desempenho - A4 - Laser	Unidades	3
4	Tipo 04 - Multifuncional Plotter - Colorida	Unidades	1
5	Tipo 05 - Impressora de Crachás - Colorida	Unidades	4
6	Cópias e impressões A4, Carta e Ofício monocromáticas (equipamento tipo 1)	Páginas/mês	25.000
7	Cópias e impressões A4, Carta e Ofício monocromáticas (equipamento tipo 3)	Páginas/mês	2.000
8	Cópias e impressões A4, Carta e Ofício monocromáticas (equipamento tipo 2)	Páginas/mês	3.000
9	Cópias e impressões A4, Carta e Ofício colorida (equipamento tipo 2)	Páginas/mês	6.000

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10	Cópias e impressões A4, Carta e Ofício colorida (equipamento tipo 3)	Páginas/mês	4.000
11	Cópias e impressões em grandes formatos (Plotagens)	Metros/Mês	60
12	Impressões coloridas de crachás	Unidades/mês	1.500

Tabela 1: Previsão quantitativa

- 4.4.7 Os valores da contratação deverão ser cobrados por meio de uma taxa fixa mensal por tipo e quantidade de equipamento, mais um valor unitário para cada tipo de impressão e cópia (taxa fixa + produção). As digitalizações **não** poderão ser objeto de cobrança.
- 4.4.8 Os equipamentos deverão ser instalados nas dependências da APPA, nos endereços conforme a **Tabela 2: Locais de instalação:**

Palácio Taguaré	Av. Ayrton Senna da Silva, 161 - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Palácio Dom Pedro II	Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Ed. Engº Osiris Guimarães	Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Ed. Engº Alfredo Budant	Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Armazém 6C	Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Painel Central	Faixa Portuária - Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Portões de Acesso de Veículos	Faixa Portuária - Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Base de Prontidão	Faixa Portuária - Av. Portuária, S/N - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
DEINFO	Av. Ayrton Senna da Silva, 161 - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Arquivo	Av. Ayrton Senna da Silva, 161 - Dom Pedro II - Paranaguá/PR - CEP 83.203-800
Silo Público	Av. Portuária, 1878 - Dom Pedro II, Paranaguá/PR, CEP 83203-800

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Pátio de Triagem	Av. Sen. Atílio Fontana, S/N, Paranaguá/PR, CEP 83212-250
Porto de Antonina	Av. Conde Matarazzo, 2500 - Antonina/PR - CEP 83.370-000

Tabela 2: Locais de instalação

- 4.4.9 A APPA poderá solicitar a mudança de endereço dos equipamentos conforme sua conveniência através de abertura do chamado para a CONTRATADA.
- 4.4.10 Caso o quantitativo total de impressões ultrapasse a estimativa mensal em um determinado mês, não haverá imposição de qualquer ônus à Contratante, tampouco direito da Contratada de reclamar reequilíbrio econômico-financeiro ou perdas e danos, devendo, porém, ocorrer a cobrança dos valores correspondentes às quantidades demandadas.
- 4.4.11 Caso haja redução na quantidade de equipamentos demandados, poderão os equipamentos, a qualquer momento, ser devolvidos sem que haja imposição de qualquer ônus à Contratante, tampouco direito da Contratada de reclamar reequilíbrio econômico-financeiro ou perdas e danos, devendo o valor do aluguel referente ao equipamento devolvido ser deduzido das cobranças subsequentes.
- 4.5 **Software de Gerenciamento e Contabilização (Sistema de Bilhetagem)**
- 4.5.1 O Sistema de Bilhetagem e Gestão deve estar plenamente operacional. Não serão aceitos softwares ou qualquer funcionalidade que esteja em fase de desenvolvimento, testes ou previstos para implementações em futuras versões.
- 4.5.2 Deverá ser fornecido uma única solução de software de gerenciamento e contabilização de impressão e cópias (sistema de bilhetagem), com as funcionalidades mínimas para atendimento de todos os dispositivos de impressão e cópias instalados na Portos do Paraná (APPA) capaz de realizar as seguintes funções:
- 4.5.2.1 Deverá armazenar o histórico de impressão por usuário e impressora.
- 4.5.2.2 Deve permitir administração a partir de qualquer equipamento da rede local, incluindo configurações das impressoras, permissões de usuários e fila de trabalhos.
- 4.5.2.3 Deve realizar captação do contador físico dos equipamentos de rede.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.5.2.4 Deve realizar contabilização das páginas impressas e cópias efetuadas, e não do total das enviadas ao spool do servidor de impressão ou estação de trabalho, não contabilizando as impressões/cópias canceladas.
- 4.5.2.5 Deve ter total compatibilidade com a rede corporativa e possuir interface gráfica/Web.
- 4.5.2.6 Deve possuir interface e suporte em português, compatível com os navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome ou Internet Explorer (Microsoft Edge).
- 4.5.2.7 Deve fornecer uma interface de gestão global, do tipo “painel de controle” (dashboard), que permita a visualização global de eventos relacionados ao serviço, como, consumo, faturamento estimado, alertas sobre equipamentos etc.
- 4.5.2.8 Deve fornecer relatórios sintéticos e analíticos de volumetria de impressão/ cópias/ digitalizações e de disponibilidade dos equipamentos e do serviço como um todo, para fins de evidência e apoio à apuração do faturamento mensal.
- 4.5.2.9 Deve permitir a contabilização de trabalhos de impressão que são gerados e enviados diretamente para a impressora, como por exemplo, impressões enviadas diretamente pelo protocolo TCP/IP e inclusive impressões originadas a partir da função de copiadora dos equipamentos multifuncionais.
- 4.5.2.10 Quando um determinado trabalho for encaminhando possuindo somente a cor preta (ou tons de cinza) deverá ser contabilizada como uma impressão monocromática (P/B), mesmo que impresso a partir de um dispositivo com recurso policromático.
- 4.5.2.11 Os arquivos de log do módulo de bilhetagem e contabilização (registro de operações) deverão conter, no mínimo:
- Nome do trabalho;
 - Número de páginas;
 - Data e hora da impressão;
 - Simples ou frente e verso;
 - Número de páginas em cores e preto e branco por documento;
 - Identificação do usuário;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Nome/ Código da impressora que realizou o trabalho;
- Custo (em reais).

- 4.5.2.12 Permitir a inclusão de bilhetagem manual no sistema de gestão em situações que houver indisponibilidade de coletar os contadores físicos devido a algum problema de infraestrutura que impeça a ocorrência da bilhetagem automática.
- 4.5.2.13 Permitir a importação e criação de controle de acesso e relatórios para acompanhamento dos mesmos.
- 4.5.2.14 Possibilitar definição de cotas e bilhetagem por usuário e grupo de usuários.
- 4.5.2.15 Permitir a extração de relatórios, utilizando usuário e impressoras como filtros, e a exportação destes em formatos PDF, documento texto e planilha eletrônica, inclusive da contabilização utilizada para faturamento, onde deverá constar o número de páginas impressas e respectivo valor, unitário e total, entre outras informações.
- 4.5.2.16 Contabilizar apenas as páginas efetivamente impressas, descartando as tarefas que forem enviadas, porém não executadas;
- 4.5.2.17 O sistema deverá manter o histórico de impressões realizadas com todas as informações coletadas em todo o período de prestação de serviços, sendo que os últimos 180 (cento e oitenta dias) deverão estar disponíveis para consulta online e os demais, conforme demanda.
- 4.5.2.18 Deverá ter funcionalidade configurável por área e equipamento que envie alerta por e-mail quando determinada quantidade de impressões for atingida com objetivo de informar os responsáveis das áreas sobre uso do equipamento.
- 4.5.2.19 A Solução do Sistema informatizado de bilhetagem deverá ser instalada e configurada nos servidores da APPA (Datacenter local e/ou da CELEPAR – Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná, no município de Curitiba/PR).
- 4.5.2.20 O Sistema será instalado em ambiente virtual *VMWare*, para tanto, a CONTRATADA deverá informar os pré-requisitos mínimos necessários de hardware (servidor) para que o Sistema possa ser implantado e tenha desempenho satisfatório.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.5.2.21 O ambiente de Datacenter dos Portos do Paraná (APPA) é composto por equipamentos com Sistema Operacional MS Windows Server 2016 e superiores e SGBD MS SQL Server 2016 e superiores. O Sistema da CONTRATADA deverá ser compatível com este ambiente ou com ambientes *OpenSource*, que não enseje em custos adicionais para a APPA referentes a licenciamentos necessários à implementação da solução.

4.5.2.22 É recomendável que o fornecedor dos sistemas seja uma empresa brasileira. Isso assegura a conformidade com as legislações locais e uma melhor adaptação às necessidades específicas do mercado nacional, mas também favorece a agilidade no suporte e na implementação de melhorias, contribuindo para uma gestão mais eficaz e integrada.

4.6 Serviços Contínuos – Suporte Técnico e Manutenções

4.6.1 Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção deverão compreender as seguintes atividades:

4.6.1.1 Monitorar diariamente a disponibilidade dos equipamentos e das soluções do ambiente de impressão;

4.6.1.2 Resolver os incidentes detectados automaticamente pela ferramenta de monitoramento e os reportados pela APPA dentro do prazo estipulado no nível de serviço (SLA);

4.6.1.3 Prestar orientações e informações aos usuários quanto à utilização dos equipamentos e seus acessórios;

4.6.1.4 Prestar manutenção corretiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos sempre que necessário conforme demanda solicitada pela APPA;

4.6.1.5 Prestar manutenção preventiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos, que poderá ser realizada juntamente com a manutenção corretiva, mediante aprovação prévia da APPA;

4.6.1.6 Substituir provisoriamente equipamentos, caso a CONTRATADA identifique que a utilização e/ou reparo nas instalações do equipamento da APPA é inviável;

4.6.1.7 Substituir definitivamente equipamentos que apresentarem mais de 03 (três) falhas em período menor ou igual a trinta dias ou indisponível por mais de 10 (dez) dias úteis consecutivos;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.6.1.8 Remanejar equipamentos, conforme cronograma a ser informado pela APPA com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis;
- 4.6.1.9 Aplicar “updates” e correções (“patches”, “fixes” ou novas versões) para corrigir bugs e problemas de software e/ou firmware;
- 4.6.1.10 Alterar as configurações padrão dos equipamentos ou softwares contidos no objeto desta especificação, a critério da APPA;
- 4.6.1.11 Prestar informações técnicas sobre funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares objeto desta especificação;
- 4.6.1.12 Fornecer e homologar os drivers necessários ao correto funcionamento do serviço para os sistemas operacionais utilizados na APPA;
- 4.6.1.13 Manter os drivers atualizados nos servidores de impressão;
- 4.6.1.14 Manter a documentação atualizada dos equipamentos.
- 4.6.1.15 Os equipamentos devem suportar tensão bivolt 100~240 V. Havendo necessidade, a CONTRATADA deverá fornecer transformadores compatíveis com a potência dos equipamentos ofertados.
- 4.6.1.16 O atendimento pode ser realizado através de contato telefônico, para a triagem do problema, como uma primeira tentativa de sanar a falha. O técnico do suporte poderá realizar acesso remoto aos equipamentos e servidores, por ferramenta de VPN (Virtual Private Network) a ser disponibilizado pela APPA.

4.7 Do suporte técnico presencial (on-site):

- 4.7.1 Estão contemplados serviços como:
 - 4.7.1.1 Instalar, reinstalar, reconfigurar e auxiliar na utilização de recursos ou solução de problemas relacionados aos equipamentos e sistemas ofertados;
 - 4.7.1.2 Atualizar drives/patches corretivos de softwares nos sistemas;
 - 4.7.1.3 Repassar conhecimentos para os funcionários na utilização e configuração dos equipamentos e sistemas.
 - 4.7.1.4 O suporte será acionado sempre que ocorrem incidentes relativos aos itens do edital, que não puderem ser solucionados pelo atendimento remoto. O atendimento

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

presencial deverá ocorrer preferencialmente em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), e em horário comercial (08:30 às 18:00 horas), devendo prevalecer a necessidade da APPA, comunicada à CONTRATADA em qualquer tempo do ciclo de vida do chamado, que compreende o período do momento da abertura do chamado técnico até o seu fechamento.

- 4.7.2 Considerando que o regime de Operação da Portos do Paraná é 24h/7d, poderão haver incidentes que sejam necessários a intervenção da CONTRATADA após o horário comercial e durante os finais de semana e feriados. Estes acionamentos serão em casos de excepcionalidade, cabendo a CONTRATADA considerar este cenário na elaboração da proposta comercial e de execução dos serviços.
- 4.7.3 Os funcionários da CONTRATADA deverão apresentar-se uniformizados, contendo identificação da CONTRATADA e crachá.
- 4.7.4 O serviço deverá ser prestado por técnicos devidamente qualificados para executar as atividades compatíveis com as exigidas no edital.
- 4.7.5 A equipe técnica que fará o atendimento presencial nos locais da APPA deverá possuir automóvel com identificação visível da CONTRATADA e deverá estar registrado no CNPJ da mesma.
- 4.7.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar um Sistema ou ferramenta própria para abertura e registro dos chamados de suporte/manutenção. Esta ferramenta deverá ser WEB, compatível com os navegadores Mozilla Firefox e Google Chrome, e deverá ainda solicitar a autenticação dos usuários para abertura dos chamados.
- 4.7.7 O registro dos chamados deverá conter:
- Nome completo do responsável pela abertura do chamado;
 - Telefone;
 - E-mail;
 - Hora e data da abertura do chamado;
 - Descrição do chamado;
 - Hora e data do encerramento do chamado;
 - Descrição do serviço realizado.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.7.8 Mensalmente, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório contendo todos os registros realizados e executados naquele mês. Este relatório deverá constar na lista de documentos a serem entregues para medição dos serviços e pagamento mensal, conforme detalhes descritos no capítulo “FORMAS DE PAGAMENTO” deste Termo de Referência.
- 4.7.9 **Do suporte técnico remoto (à distância):**
- 4.7.10 Entende-se por suporte técnico à distância a execução, por telefone, e-mail ou acesso remoto de procedimentos destinados a esclarecer dúvidas, orientar a execução de configurações, aplicar atualizações de software remotamente, auxiliar na administração da solução e quaisquer outros que tenham por objetivo auxiliar a APPA a melhor utilizar a solução e, caso seja possível, efetuar qualquer manutenção corretiva.
- 4.7.11 O serviço deverá ser prestado mediante solicitação via abertura de chamado técnico pelo Sistema/ferramenta destinada para esta finalidade. Poderão haver acionamentos por telefone, Internet, e-mail ou chat para agilizar o atendimento e posteriormente, registro no Sistema.
- 4.7.12 A CONTRATADA será eximida de qualquer sanção administrativa quanto ao não atendimento dos tempos de solução desde que comprovadas as seguintes situações:
- 4.7.12.1 Se constatado que o problema está relacionado a "bug" no produto desde que o fabricante não possua uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio fabricante;
- 4.7.12.2 A CONTRATADA tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno.
- 4.7.13 Caso seja identificada pela CONTRATADA ou pela equipe técnica da APPA a necessidade de correção de falhas ou desempenho no Sistema informatizado implantado, a CONTRATADA deverá apresentar documento contendo as notas da versão que será atualizada, com descrição dos pontos identificados que precisarão ser corrigidos.
- 4.7.14 Prover atualizações periódicas (quando houver pacotes disponíveis) das versões do Sistema informatizado implantado, para correções de falhas operacionais, comportamento ou desempenho inadequado.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.7.15 A manutenção corretiva caracteriza-se por uma série de procedimentos, ajustes e reparos executados de acordo com os manuais e normas técnicas específicas dos mesmos para total eliminação da falha ou defeito, visando recolocar o sistema em perfeitas condições de funcionamento.

4.8 Acordo de Nível de Serviço e Penalidades

4.8.1 Após o registro de ocorrência pela APPA, através de abertura de chamado ou contato via canais de comunicação como telefone, e-mail ou chat, a CONTRATADA deverá retornar com as informações iniciais de atendimento em no máximo 01 (uma) hora.

4.8.1.1 Tais informações podem ser enviadas por telefone, chat ou e-mail e devem conter no mínimo o número do chamado registrado e a previsão de atendimento da demanda.

4.8.2 Atendimento para Defeito em Hardware Ofertado:

4.8.2.1 A falha de um equipamento de impressão, cópia ou digitalização representa um impacto direto na produtividade dos setores. Um equipamento inoperante pode paralisar fluxos de trabalho, atrasar processos administrativos e, no caso da impressora de crachás, impactar os controles de segurança física.

4.8.2.2 **Tempo de Resposta:** Após a abertura do chamado pela APPA, a empresa contratada terá um prazo máximo de 2 (duas) horas úteis para iniciar o atendimento, seja de forma remota para diagnóstico ou com o deslocamento de um técnico.

4.8.2.3 **Tempo de Solução de Contorno (Substituição do Equipamento):** Caso o defeito não possa ser solucionado no local ou via atendimento remoto, a contratada é obrigada a fornecer uma solução de contorno, que consiste na substituição do equipamento defeituoso por outro de especificações iguais ou superiores. Este procedimento deverá ser concluído em um prazo máximo de 8 (oito) horas úteis (equivalente a um dia útil de trabalho), contadas a partir da abertura do chamado. Esta exigência é crucial para garantir que a operação do setor afetado não seja interrompida por longos períodos.

4.8.2.4 **Tempo de Solução Definitiva:** O reparo do equipamento original e sua devolução à APPA deverá ocorrer em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

4.8.2.5 A substituição dos equipamentos que necessitem de assistência técnica deve ser realizada sempre por outro equipamento em perfeito estado de funcionamento, ou

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ainda a substituição de partes, componentes, acessórios ou peças defeituosas, no prazo máximo de 01 (um) dia útil a partir da solicitação, sem qualquer ônus à APPA;

4.8.3 **Atendimento para Indisponibilidade do Sistema de Gerenciamento:**

4.8.3.1 A indisponibilidade do software de bilhetagem e gerenciamento compromete a governança, o controle de custos e a segurança da informação, sendo um pilar da solução contratada. O atendimento será classificado por nível de severidade:

- Severidade Crítica (Indisponibilidade Total):
 - Definição: Falha que impede completamente a operação de impressão em rede para todos os usuários ou a contabilização dos serviços em toda a APPA.
 - Tempo de Resposta: Máximo de 1 (uma) hora útil após a notificação.
 - Tempo de Solução: Máximo de 4 (quatro) horas úteis após a notificação. Este prazo está alinhado com as exigências de alta disponibilidade para sistemas críticos em operação portuária.
- Severidade Alta (Falha Parcial):
 - Definição: Falha que afeta um grupo específico de usuários, um recurso principal do sistema (ex: geração de relatórios) ou uma funcionalidade de segurança (ex: liberação por crachá), mas não causa a parada total do serviço.
 - Tempo de Resposta: Máximo de 2 (duas) horas úteis após a notificação.
 - Tempo de Solução: Máximo de 8 (oito) horas úteis após a notificação.

4.8.4 **Atendimento para Reposição de Suprimentos:**

4.8.4.1 A falta de suprimentos (toner, cartuchos, etc.) é uma das principais causas de interrupção dos serviços de impressão. Para eliminar essa vulnerabilidade, o modelo de serviço deve ser **proativo**, e não reativo.

4.8.4.2 **Monitoramento e Reposição Proativa:** A contratada é obrigada a utilizar o software de gerenciamento para monitorar remotamente os níveis de todos os suprimentos. Ao identificar que um suprimento atingiu 20% de sua capacidade restante, a contratada deverá, automaticamente e sem a necessidade de abertura de chamado, providenciar o envio e a entrega do item de reposição em até 48 (quarenta e oito) horas.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 4.8.4.3 Reposição Reativa (Emergencial):** Em casos excepcionais onde o monitoramento proativo falhe e um equipamento fique inoperante por falta de suprimento, a APPA poderá abrir um chamado de emergência.
- 4.8.4.3.1 Tempo de Solução (Entrega do Suprimento):** O suprimento faltante deverá ser entregue no local em um prazo máximo de 8 (oito) horas úteis após a abertura do chamado.
- 4.8.4.3.2** A contratada deverá ainda manter em local a ser definido pela APPA, pelo menos 01 (um) kit completo de toner e ou 1 kit de tinta, de cada tipo de equipamento, como reserva técnica, para que possa ser substituído em caráter emergencial quando necessário.
- 4.8.5** O acordo de nível de serviço proposto é constituído por critérios mensuráveis estabelecidos entre a APPA e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência, cobertura e segurança.
- 4.8.6** Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades de ocorrências, dias úteis e dias corridos.
- 4.8.7** No cálculo dos indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.8.8** Os redutores apresentados na **Tabela 3: SLA Penalidades** poderão ser aplicados sobre os serviços prestados pela licitante vencedora objetos da medição, sendo eles:

Atendimento de Chamados de Garantia e Suporte Técnico	
Indicador	Atraso no atendimento de chamados (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de atraso no atendimento de chamados de Garantia e Suporte

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Técnico (Mensal)
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da instituição através do processo controle e fiscalização do contrato.
Meta	Número de atrasos <= 2.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 atraso)
Glosa	<ul style="list-style-type: none"> 0,25% (zero vírgula vinte cinco por cento) para cada atraso superior à meta até o limite de 4 atrasos; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 4 atrasos

Tabela 3: SLA Penalidades

5- PROPOSTA DE PREÇO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 5.1 Junto com a proposta de preço o licitante arrematante, deverá apresentar catálogos, em língua portuguesa, folders, prospectos, contendo as especificações técnicas de cada equipamento e software ofertado, de modo a facilitar e agilizar a verificação de conformidade dos equipamentos ofertados com as características exigidas no Edital.
- 5.2 A **Tabela 4: Cotação**, apresenta o modelo de proposta de preço a ser preenchida pelo licitante.

Item	Tipo	Locação (A) = (a1*a2)			Serviço (B) = (b1*b2)		
		Qtd	Fixo Unitári	Total Locaç	Volume estimado/ mês	Custo por página/ crachá/ metro	Total

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

		o		ão			Serviço
		(a1)	(a2)				
1	Tipo 01 – Multifuncional Monocromática Alto Desempenho - A4	39	R\$ 0,00	R\$ 0,00	25.000 páginas	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	Tipo 02 – Multifuncional Policromática Alto Desempenho A4 – Jato de tinta / laser ou led.	9	R\$ 0,00	R\$ 0,00	3.000 Páginas monocromática	R\$ 0,00	R\$ 0,00
					6.000 Páginas policromática	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	Tipo 03 – Multifuncional Policromática Alto Desempenho -A4 – Laser	3	R\$0,00	R\$0,00	2.000 - Páginas monocromática	R\$ 0,00	R\$ 0,00
					4.000 - Páginas policromática	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	Tipo 04 – Multifuncional Plotter - Colorida	1	R\$ 0,00	R\$ 0,00	60 Metros	R\$ 0,00	R\$ 0,00
5	Tipo 05 – Impressora de Crachás - Colorida	4	R\$ 0,00	R\$ 0,00	1500 unidades	R\$ 0,00	R\$ 0,00
		Total (A) R\$ 0,00			Total (B) R\$ 0,00		
TOTAL GLOBAL ITENS 1 A 5 (Total (A)+Total(B))				R\$ 0,00			

Tabela 4: Cotação

5.3 O critério de julgamento adotado será o de menor preço global.

6- PESQUISA DE PREÇOS

6.1 O preço máximo estimado para a contratação é sigiloso conforme Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 6.2 A pesquisa de preços foi realizada através de levantamento de mercado, conforme proposta de fornecedores, pesquisa de outros editais públicos vigentes e análise de contratos anteriores.
- 6.3 Para a formação dos preços máximos, será adotada ampla pesquisa de preços, em conformidade com o disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contrato da Portos do Paraná.

7- PARCELAMENTO DO OBJETO

- 7.1 Devido às características da solução proposta, é inviável a divisão da solução em contratos distintos. É imprescindível que o mesmo fornecedor atenda a todos os requisitos desejados. Os itens devem estar contidos em uma única solução de gestão, com vistas a fornecer sistema de Gestão e Bilhetagem integrado e unificado.
- 7.2 A contratação será realizada em lote único. A justificativa para esta decisão reside na **inviabilidade técnica** e na **perda de economia de escala**. O principal objetivo é a implementação de uma solução integrada, onde equipamentos, suprimentos e o software de gerenciamento operem de forma unificada. O parcelamento anularia o benefício de um sistema de controle centralizado, que é um dos pilares da necessidade desta contratação.

8- SUSTENTABILIDADE

- 8.1 Deverá ser apresentado documento PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos) que comprove que licitante executa o devido recolhimento e destinação dos suprimentos utilizados nos equipamentos, visando o correto ciclo de reciclagem dos materiais, bem como de qualquer outro insumo por ele fornecido e que gere resíduo. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se a Lei Federal nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos).
- 8.2 Nos termos do Art. 5º da Lei Estadual nº 20.132/2020, compreende-se como Logística Reversa os procedimentos que visam a coleta e restituição de resíduos sólidos ao setor empresarial para reaproveitamento em ciclos produtivos ou destinação final ambientalmente adequada. Outrossim, é responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes a destinação final ambientalmente adequada dos produtos, embalagens e serviços, bem como implementação e operacionalização do Sistema de Logística reversa, independente de acordos setoriais e termos de compromisso firmados entre o Poder Público e o setor empresarial.

9- CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS COMUNS

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 9.1 Os bens e serviços dessa licitação são classificados como comuns, pois, possuem especificações usuais de mercado e padrões de desempenho e qualidade definidas em edital.

10- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1 Cumprir todas as obrigações constantes na forma da lei, assumindo como exclusivamente seus os riscos e despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- 10.2 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame.
- 10.3 Responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da APPA, inclusive com sua substituição.
- 10.4 Designar um representante, ou preposto perante a APPA a fim de prestar esclarecimentos e atender as solicitações que porventura surgirem durante o fornecimento dos produtos e execução dos serviços.
- 10.5 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, conforme art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016.
- 10.6 Manter atualizado os seus dados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme legislação vigente.
- 10.7 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.
- 10.8 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da licitação, sem prévia anuência da APPA.
- 10.9 Ser responsável em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto da contratação, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, benefício (vale refeição, vale transporte, etc.), seguros e assistência médica quando estabelecida em Convenção Coletiva do Trabalho e outras hipóteses que porventura sejam exigidas.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 10.10 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato. Ser responsável por quaisquer ônus decorrentes de marcas, registros e patentes relativos ao objeto proposto.
- 10.11 Manter atualizada a lista de colaboradores autorizados a realizar serviços de assistência técnica à APPA.

11- OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os serviços objeto do Edital, e seus anexos, por intermédio da equipe de fiscalização designada.
- 11.2 Informar e estabelecer, em comum acordo com a CONTRATADA, os dias e horários para realização dos serviços.
- 11.3 Proporcionar os meios para a boa execução dos serviços objeto do Edital.
- 11.4 Atestar as Notas Fiscais ou Faturas relativas aos serviços objeto do Edital.
- 11.5 Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.
- 11.6 Zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários.
- 11.7 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 11.8 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações constantes do edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.
- 11.9 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção.
- 11.10 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto ou execução do serviço ou etapa do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.
- 11.11 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal ou Fatura fornecida pela CONTRATADA, no que couber.
- 11.12 A APPA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução dos serviços, bem como por qualquer

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

11.13 Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA para a execução dos serviços, desde que devidamente credenciados, identificados e com os respectivos EPI's, quando necessários.

11.14 Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa entregar e instalar os equipamentos e infraestrutura nos locais indicados pela Administração.

11.15 Executar fielmente o objeto proposto pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas.

12- VISITA TÉCNICA

12.1 Fica facultada à PROPONENTE a realização de visita técnica a fim de vistoriar as instalações existentes de modo a lhes propiciar todos os elementos necessários à formulação da proposta. Após a visita, a APPA emitirá à PROPONENTE o Atestado de Visita Técnica.

12.2 A Visita Técnica tem por finalidade:

- Conhecimento das condições locais onde será prestado o serviço, para efetuar as medições e conferências que se fizerem necessárias para a correta elaboração de sua proposta, bem como para solicitação de outros esclarecimentos afetos à visita que se julgarem necessários.
- Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento das condições locais pertinentes à execução do objeto, não serão argumentos válidos para reclamações futuras, nem desobrigam execução do serviço. Todas as ocorrências pertinentes ao escopo dos serviços, a partir da assinatura do contrato, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

12.3 Para o agendamento da visita técnica, a PROPONENTE deverá enviar pedido formal com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência para o e-mail tecnologia@appa.pr.gov.br. O agendamento será feito de acordo com disponibilidade da APPA. Não serão permitidas visitas sem o agendamento prévio por e-mail.

12.4 As visitas técnicas poderão ser realizadas a partir da data de publicação até 48 horas antes do início da sessão de abertura da Licitação.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

12.5 Poderão participar da visita, no máximo, 03 (três) profissionais devidamente identificados como parte do corpo funcional da PROPONENTE. No pedido de visita técnica deverá constar as seguintes informações:

- Nome Completo;
- N° do CPF;
- Cargo dos Profissionais.

13- FORMAS DE PAGAMENTO

13.1 A medição dos serviços observará os seguintes parâmetros:

- **Locação Mensal:** Um valor fixo pela disponibilidade dos equipamentos instalados nas dependências da APPA.
- **Serviços Mensais:** Um valor variável calculado pela multiplicação do volume estimado de produção pelo custo unitário de cada serviço, de impressão, como "Custo por página", "Custo por crachá" ou "Custo por metro".

13.2 Os pagamentos serão feitos no prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, de acordo com a natureza jurídica da CONTRATADA, devidamente atestada pela equipe de fiscalização designada, conforme disposto na Ordem de Serviço nº 024/2019-APPA/EP, observando ainda os seguintes procedimentos:

13.2.1 A Nota Fiscal deverá ser enviada sempre entre os dias 01 e 10 (incluindo estes) do mês seguinte à execução dos serviços. Junto com a Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório já aprovado pela fiscalização, que contém informação sobre todos os chamados de suporte realizados (com a descrição da solução).

13.3 Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas as irregularidades eventualmente constatadas na Nota Fiscal ou Fatura, na prestação dos serviços ou no cumprimento de obrigações:

13.4 Nenhum pagamento será efetuado ou liberado à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplemento contratual.

13.5 Poderão ser descontados dos pagamentos devidos, os valores para cobrir despesas com multas, indenizações a terceiros ou outras de responsabilidade da CONTRATADA.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 13.6 O preço proposto deve englobar os valores relativos a impostos, fretes, seguros, salários, encargos, transportes, ferramentas e demais despesas necessárias ao fornecimento completo do objeto.
- 13.7 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)**, instituído na última divulgação da fonte oficial (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE) anteriormente a data do reajuste.

14- REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

- 14.1 Para requisitos de habilitação, além dos documentos necessários conforme RILC da APPA, a licitante deverá comprovar os requisitos técnicos operacionais com os seguintes documentos:
- 14.2 Apresentação de um ou mais Atestados de Capacidade Técnica expedidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado devidamente identificada, em nome do licitante, comprovando ter executado serviços e fornecimento de produtos/softwares similares ao objeto, ou seja deve conter impressora de cartões plásticos (crachás) por sublimação de cor, multifuncional colorida de grandes formatos - plotter A0, equipamentos laser e jato de tinta, com quantitativo mínimo de fornecimento e serviços nos equipamentos superior ou igual a 50% dos objetos individuais de contratação, conforme a **Tabela 5: Comprovação de Aptidão Técnica:**

Item	Tipo de equipamento	Quantidade a ser comprovada
1	Tipo 01 – Multifuncional Monocromática Alto Desempenho - A4	20
2	Tipo 02 – Multifuncional Policromática Alto Desempenho A4 – Jato de tinta / laser ou led.	5
3	Tipo 03 – Multifuncional Policromática Alto Desempenho - A4 - Laser	2
4	Tipo 04 – Multifuncional Plotter - Colorida	1
5	Tipo 05 – Impressora de Crachás - Colorida	2

Tabela 5: Comprovação de Aptidão Técnica

- 14.3 Apresentar o documento de Atestado de Visita Técnica emitido e assinado pela APPA, ou:

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.4 Caso tenha optado em não realizar a visita técnica, deverá apresentar em substituição ao Atestado de Visita Técnica, uma Declaração Formal assinada pelo representante da empresa, sob as penalidades da Lei, que tem pleno conhecimento das condições de peculiaridades inerentes a natureza dos trabalhos, que assume total responsabilidade por este fato, e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem questões técnicas ou financeiras, o qual deverá fazer parte do processo licitatório. A ausência destes documentos inabilitará a PROPONENTE.
- 14.5 Apresentar documento declarando que serão fornecidos equipamentos novos, de primeiro uso e em linha de fabricação. Neste mesmo documento, deverá constar que não são remanufaturados e reindustrializados.

15- SUBCONTRATAÇÃO

- 15.1 Não será permitida a subcontratação dos serviços que são objeto desse contrato. O impedimento desse tipo de prática tem como objetivo:
- Redução dos custos indiretos para a APPA, uma vez que sob essa prática costumam ensejar custos ocultos como o gerenciamento de múltiplos contratos, o treinamento aos subcontratados que podem mudar corriqueiramente, a aplicação de penalidades em caso de descumprimento de normas;
 - Necessidade de respostas ágeis, uma vez que a cadeia de contratação é reduzida, o tempo de resposta também é otimizado;
 - Garantia de atendimento aos padrões éticos e técnicos, sem a influência de outros interesses comerciais.

16- PARTICIPAÇÃO SOB REGIME DE CONSÓRCIO

- 16.1 Considerando a baixa complexidade da natureza dos serviços e a unicidade necessária na contratação, fica vedada a participação no regime de consórcio para este certame.
- 16.2 Observa-se que existem várias empresas capacitadas a fornecer o Objeto integralmente em todo o território nacional, não havendo assim, justificativa técnica-econômica para permitir a realização de consórcio.

17- PRAZOS

- 17.1 Após a assinatura do contrato e confirmação do recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviços emitida pela APPA, os seguintes prazos deverão ser atendidos:

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 17.1.1 Até 05 (cinco) dias corridos para realizar a reunião de alinhamento e definição dos locais de instalação dos equipamentos.
- 17.1.2 Até 30 (trinta) dias corridos para a CONTRATADA concluir a instalação e configuração dos equipamentos e Solução de gestão e bilhetagem. O aceite por parte da APPA se dará através da emissão do documento de aceite formal.
- 17.1.3 Após a emissão do documento de aceite formal da etapa de entrega dos equipamentos do item anterior, a CONTRATADA deverá em até 10 (dez) dias corridos ministrar os treinamentos aos indicados pela APPA.
- 17.1.4 Período de 48 (quarenta e oito) meses de execução do contrato para os serviços contínuos de suporte técnico, manutenção e execução dos serviços descritos no capítulo 4 deste Termo de Referência.
- 17.1.5 Autorização para início das devidas cobranças relacionadas aos serviços prestados, durante o período de vigência do contrato, se dará a partir da emissão do termo de aceite formal do item 17.1.2.
- 17.1.6 O termo de recebimento provisório TRP, será emitido após 15 dias corridos, após o término do contrato e o termo de recebimento definitivo – TRD se dará após 15 dias da emissão do TRP.

18- GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 18.1 A legislação vigente e o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da Portos do Paraná conferem à Administração a faculdade de exigir, ou não, a prestação de garantia para o fiel cumprimento das obrigações contratuais. Para a presente contratação, após análise criteriosa da natureza do objeto e dos riscos associados, opta-se pela não exigência da garantia de execução.
- 18.2 A justificativa para esta decisão fundamenta-se nos seguintes pontos:
 - Natureza do Ambiente de Utilização: Foi ponderado que, embora os serviços de impressão sejam importantes para as rotinas da empresa, os equipamentos objeto deste contrato serão alocados exclusivamente em áreas administrativas. Não há previsão de instalação em áreas de operação portuária contínua (24/7), onde uma eventual paralisação teria impacto imediato e de alta severidade para a atividade-fim da Portos do Paraná. O risco operacional, portanto, é considerado baixo a moderado e gerenciável por outros meios.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Em caso de falhas e atrasos nos serviços, caberá a aplicação de descontos com base no ANS (Acordo de Níveis de serviço), item 4.8 deste Termo de Referência.
- Caso haja descumprimento na prestação dos serviços e entrega do objeto, caberá a aplicação de sanções definidas em contrato.

19- CONTROLE DA EXECUÇÃO

- 19.1 A execução do contrato será acompanhada, controlada e fiscalizada pela equipe designada em Ordem de Serviço emitida pela APPA, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações que forem solicitadas e que se relacionem com o objeto do contrato.
- 19.2 A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não haverá corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes.
- 19.3 A Administração dos Portos de Paranaguá e Antonina – APPA, por meio de órgão competente, reserva-se ao direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que estiverem em desacordo com as especificações técnicas e as constantes no Edital e seus anexos.
- 19.4 Nos termos dos artigos 307 e 308, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC, após a execução do contrato, a APPA receberá o objeto:
- **Provisoriamente**, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços prestados com a especificação do Termo de Referência. Será emitido o documento TRP – Termo de Recebimento Provisório pela equipe de fiscalização do contrato.
 - **Definitivamente**, após a verificação da qualidade e quantidade dos materiais e serviços e consequente aceitação. Será emitido o documento TRD – Termo de Recebimento Definitivo pela APPA.

20- MATRIZ DE RISCOS

- 20.1 A Matriz de Riscos é utilizada para priorizar as ações e tipo de abordagem em relação aos riscos. É uma ferramenta visual que classifica, qualitativamente, os pesos dos impactos e probabilidades, possibilitando visualizar rapidamente quais são os riscos que devem receber maior atenção.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

20.2 Para o objeto do presente certame, foram avaliados somente os eventos que, se ocorrerem, terão um efeito negativo sobre o projeto.

20.3 Na Matriz de Risco, foram elencados os principais riscos a serem mitigados, porém é importante destacar que os riscos elencados não esgotam todas as possibilidades de riscos existentes para a execução dos projetos.

20.4 A matriz de risco desenvolvida para atendimento a este processo foi baseada no guia **“Matriz de riscos – Gestão de integridade, Riscos e Controles Internos de Gestão” do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, versão 1.1 e 2.0 / 2017.**

20.5 IMPACTO X PROBABILIDADE

20.5.1 Os níveis de riscos são delimitados com base no resultado da combinação de pesos da perspectiva **Impacto** e da perspectiva **Probabilidade**. Para cada perspectiva foram definidos os pesos e as suas descrições.

IMPACTO	CATASTRÓFICO	5	5	10	15	20	25
	GRANDE	4	4	8	12	16	20
	MODERADO	3	3	6	9	12	15
	PEQUENO	2	2	4	6	8	10
	INSIGNIFICANTE	1	1	2	3	4	5
			1	2	3	4	5
			MUITO BAIXA	BAIXA	POSSÍVEL	ALTA	MUITO ALTA
PROBABILIDADE							

Tabela 6: Matriz de risco

20.5.1.1 Eixo Y – Escala de Impacto

20.5.1.1.1 Com a finalidade de reduzir a subjetividade nos julgamentos utilizados para atribuir peso para a perspectiva impacto, além dos aspectos estratégico-operacional e econômico-financeiro, foram estabelecidas definições para os pesos de 1 a 5 de acordo com as recomendações do **Manual de Gestão de Integridade, Riscos e Controles Internos do ministério do Planejamento**, sendo eles:

- **Peso 5: Catastrófico** - o impacto ocasiona colapso às ações de gestão, a viabilidade estratégica pode ser comprometida;

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **Peso 4: Grande** - o impacto compromete acentuadamente às ações de gestão, os objetivos estratégicos podem ser fortemente comprometidos;
- **Peso 3: Moderado** - o impacto é significativo no alcance das ações de gestão;
- **Peso 2: Pequeno** - o impacto é pouco relevante ao alcance das ações de gestão;
- **Peso 1: Insignificante** - o impacto é mínimo no alcance das ações de gestão.

20.5.1.1.2 A **Tabela 7: Fatores de impacto**, apresenta de forma sistemática o peso de cada fator de impacto sob a ótica do risco analisado.

Esforço de Gestão	Regulação	Reputação	Negócios / Serviços à Sociedade	Intervenção Hierárquica	Orçamentário	Peso
15%	17%	12%	18%	13%	25%	100%
Evento com potencial para levar o negócio ou serviço ao colapso	Determina interrupção das atividades	Com destaque na mídia nacional e internacional, podendo atingir os objetivos estratégicos e a missão	Prejudica o alcance da missão	Exigiria a intervenção do Presidente	> = 25%	5 - Catastrófico
Evento crítico, mas que com a devida gestão pode ser suportado	Determina ações de caráter pecuniários (<i>multas</i>)	Com algum destaque na mídia nacional, provocando exposição significativa	Prejudica o alcance da missão da Unidade	Exigiria a intervenção do Diretor	> = 10% < 25%	4 - Grande
Evento significativo que pode ser gerenciado em	Determina ações de caráter corretivo	Pode chegar à mídia provocando a exposição	Prejudica o alcance dos objetivos estratégicos	Exigiria a intervenção do Gerente	> = 3% < 10%	3 - Moderado

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

circunstâncias normais		por um curto período de tempo				
Evento cujas consequências podem ser absorvidas, mas carecem de esforço da gestão para minimizar o impacto	Determina ações de caráter orientativo	Tende a limitar-se às partes envolvidas	Prejudica o alcance das metas do processo	Exigiria a intervenção do Coordenador	$\geq 1\% < 3\%$	2 - Pequeno
Evento cujo impacto pode ser absorvido por meio de atividades normais	Pouco ou nenhum impacto	Impacto apenas interno / sem impacto	Pouco ou nenhum impacto nas metas	Seria alcançada no funcionamento normal da atividade	$< 1\%$	1 - Insignificante

Tabela 7: Fatores de impacto

20.5.1.2 Eixo X – Escala de Probabilidade

20.5.1.2.1 Nesta perspectiva, estão sendo considerados pesos para a frequência observada/esperada do evento, considerando apresentada na **Tabela 8: Escala de análise da probabilidade de ocorrência do risco:**

Peso	Escala	Frequência Observada / Esperada	Descritivo da Escala
5	Muito alta	$\geq 90\%$	Evento esperado que ocorra na maioria das circunstâncias
4	Alta	$\geq 50\% < 90\%$	Evento provavelmente ocorra na maioria das circunstâncias
3	Possível	$\geq 30\% < 50\%$	Evento deve ocorrer em algum momento

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2	Baixa	$\geq 10\% < 30\%$	Evento pode ocorrer em algum momento
1	Muito baixa	$< 10\%$	Evento pode ocorrer apenas em circunstâncias excepcionais

Tabela 8: Escala de análise da probabilidade de ocorrência do risco

20.6 Nível de Risco

20.6.1 O nível de risco expressa a magnitude de um determinado evento de risco, em termos da combinação de seu impacto e probabilidade de ocorrência.

20.6.2 Cada nível de risco está representado por uma área com tonalidade específica na Matriz. Cada área possui um intervalo de resultados em função do cálculo dos pesos atribuídos para a perspectiva “**impacto**” (eixo y - considerando os aspectos de ordem estratégico operacional e econômico-financeiro), e dos pesos atribuídos para a perspectiva “**probabilidade**” (eixo x - considerando a frequência observada/esperada), conforme apresentado na **Tabela 9: Classificação dos níveis de risco de acordo com a probabilidade x Impacto**

Níveis	Pontuação
RC - Risco Crítico	$\geq 15 \leq 25$
RA - Risco Alto	$\geq 8 \leq 12$
RM - Risco Moderado	$\geq 4 \leq 6$
RP - Risco Pequeno	$\geq 1 \leq 3$

Tabela 9: Classificação dos níveis de risco de acordo com a probabilidade x Impacto

20.7 A **Tabela 10: Ações para controle e mitigação de riscos**, apresenta os pontos de atenção do projeto e quais ações devem ser garantidas para evitar a ocorrência dos riscos elencados.

ID	Risco	P	I	P x I	Nível de Risco	Tipo de Resposta	Ação de Controle
----	-------	---	---	-------	----------------	------------------	------------------

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

R1	Equipe de manutenção e suporte não possuir qualificação adequada para realização dos serviços	3	1	3	Pequeno	Compartilhar ou Transferir	Fiscalização deve analisar periodicamente a documentação dos colaboradores da prestadora de serviços.
R2	Número de equipamentos abaixo do necessário	2	2	4	Moderado	Transferir	Adequar, dentro dos quantitativos do TR, a quantidade de dispositivos instalados
R3	Atrasos na implementação do cronograma	2	2	4	Moderado	Aceitar	Planejar todas as etapas da implantação e fiscalizar sua execução, realizando intervenções sempre que necessário
R4	Custos mensais de impressão acima do estimado	3	2	6	Moderado	Aceitar	Planejar, juntamente com as áreas impactadas, a redução do uso de reprografia, sempre que possível.
R5	Dependência de terceirizada no processo	3	3	9	Alto	Aceitar	Controlar os prazos de forma a gerir os contratos prevendo a disponibilidade de suporte.

Tabela 10: Ações para controle e mitigação de riscos

21- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 As sanções administrativas serão aplicadas em conformidade com a previsão da Lei Federal nº 13.303 de 2016 e o Regulamento Interno de Licitações e Contrato da APPA, considerando também o item 4.8 deste Termo de Referência.

Paranaguá, 11 de setembro de 2025.

ADMINISTRAÇÃO DOS PORTOS DE PARANAGUÁ E ANTONINA

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

(assinado eletronicamente)

Ricardo Quinholi Moscardi

Analista de TI

Gestor do Contrato 120/2020

(assinado eletronicamente)

Thamy Juliana dos Santos Kuriyama

Assessora da Diretoria Empresarial

Fiscal Técnica do Contrato 120/2020

(assinado eletronicamente)

Marco Antonio Fernandes dos Reis

Assessora da Diretoria Empresarial

Fiscal Administrativo do Contrato 120/2020

(assinado eletronicamente)

Luiz Claudio Duarte Dalmolin

Coordenador de Segurança de Dados

(assinado eletronicamente)

Vinicius Rodrigo Teixeira

Coordenador de Infraestrutura e Comunicação

(assinado eletronicamente)

William Koch

Coordenador de Sistemas

(assinado eletronicamente)

Claudio Augusto dos Santos

Gerente de Tecnologia da Informação



ePROTOCOLO

COMUNICAÇÃO INTERNA 6813/2025.

Documento: **TROutsourcingdelmpressao.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Marco Antonio Fernandes dos Reis (XXX.164.509-XX)** em 12/09/2025 10:05 Local: APPA/GTEC, **Claudio Augusto dos Santos (XXX.851.539-XX)** em 12/09/2025 10:08 Local: APPA/GTEC.

Assinatura Simples realizada por: **Luiz Claudio Duarte Dalmolin (XXX.802.799-XX)** em 12/09/2025 10:02 Local: APPA/CSDAD, **William Koch (XXX.641.879-XX)** em 12/09/2025 10:03, **Vinícius Rodrigo Teixeira (XXX.978.469-XX)** em 12/09/2025 10:03 Local: APPA/CINCO, **Thamy Juliana dos Santos Kuriyama (XXX.773.739-XX)** em 12/09/2025 10:05 Local: APPA/ASSDDE, **Ricardo Quinholi Moscardi (XXX.121.389-XX)** em 12/09/2025 10:15 Local: APPA/COSIST.

Inserido ao documento **1.679.529** por: **Aline Rylander** em: 12/09/2025 09:59.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:

<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:

1cd1698ff3ddf172b063c8483d0c5d91.