



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Transportes

ANEXO 1

TERMO DE REFERÊNCIA

I - DO OBJETO:

Contratação de empresa para fornecimento de solução de impressão, cópia e digitalização (outsourcing) para Secretaria de Estado de Transportes, incluindo o fornecimento de 6 (seis) equipamentos multifuncionais, sendo 5 monocromáticos e 1 policromático, A4, com instalação, configuração, treinamento básico, gestão dos equipamentos, serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças de todo material de consumo necessário ao perfeito funcionamento dos equipamentos, exceto papel, com demanda global anual estimada de 240.000 (duzentos e quarenta mil) cópias monocromáticas, e 6.000 (seis mil) cópias policromáticas, ficando as cópias monocromáticas em 12.000 (doze mil) cópias de franquia mensal e 8.000 (oito mil) cópias excedentes por mês (Código ID SIGA 157971), e 500 (quinhentas cópias policromáticas), ficando as cópias policromáticas em 300 (trezentas) cópias de franquia mensal e 200 (duzentas) de cópias excedentes por mês (Código ID SIGA 160912).

II – DA JUSTIFICATIVA:

Atualmente esta Secretaria tem contrato em vigor referente a locação de 6 (seis) impressoras multifuncionais, sendo 5 (cinco) monocromáticas e 1(uma) policromática que atende a demanda de reprografia, impressão e digitalização de todo o órgão, tal contrato finda em 23 de novembro do presente ano.

Justifica-se assim a contratação, pois a impressão e reprodução de documentos é algo indispensável no serviço público. Por se tratar de serviços que abrangem as necessidades públicas permanentes, sendo, portanto, imprescindíveis para atender as demandas da Pasta, garantindo-se condições para realização das atividades administrativas institucionais.

Vale ressaltar que a opção pela contratação dessa modalidade de serviço contempla a atualização tecnológica dos equipamentos e ampliação da capacidade de produção e reprodução. Seguem elencados abaixo alguns dos fatos motivadores da opção pela implantação do serviço de outsourcing de impressão:

- Proporcionar redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que serão fornecidos pela prestadora de serviços, obtidos pela padronização do parque e compras em grande escala, que podem e serão realizadas pelo mesmo;
- Proporcionar a gestão centralizada das soluções de impressão e gerenciamento, por meio de indicadores de níveis de serviços com medições de qualidade, desempenho, disponibilidade dos recursos, reduzindo ao máximo quaisquer problemas de interrupção de serviços;
- Permitir a gestão de custos de forma mais ágil e exata, permitindo maior planejamento, tomadas de decisão e ações rápidas, cada vez mais demandadas pelos ambientes produtivos;
- Eliminar procedimentos de logística de distribuição de equipamentos e insumos/consumíveis;
- Eliminar custos com assistência técnica, procedimentos de manutenção e insumos que são derivados do uso de equipamentos próprios;
- Transferir toda a logística relacionada à aquisição de equipamentos, manutenções, suprimentos, serviços técnicos e operacionais para a CONTRATADA.

Além dos motivos acima, resultarão da contratação, benefícios diretos e indiretos, dentre os quais:

- Praticabilidade de rastreamento, controle e gestão através de relatórios e análises das impressões/cópias realizadas, qualidades que permitem a identificação de excessos na utilização.
- Gestão remota de todos os suprimentos de impressão por parte da empresa contratada, característica que proporciona redução de custos com logística e armazenamento, além da não preocupação dos usuários com o reabastecimento dos suprimentos, permitindo-os dedicar mais tempo à sua atividade fim.
- Redução de custos com manutenção de equipamentos, que nesta modalidade de contrato têm garantido seu perfeito funcionamento sem custo adicional.

III – DA ESCOLHA DO MODELO “FRANQUIA MAIS EXCEDENTE”

A contratação no modelo franquia mais excedente atenderá as necessidades atuais da Secretaria de Estado de Transportes bem como as orientações estabelecidas pela Portaria MP/STI n.º 20, de 14 de junho de 2016, do Ministério do Planejamento, referente ao Manual de Boas práticas, Orientações e Vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, que recomenda que os serviços sejam contratados, preferencialmente, na modalidade franquia de páginas mais excedente, no lugar de aquisição ou locação de equipamentos de impressão e digitalização.

Explicando resumidamente o modelo proposto, entende-se que para cada equipamento ou grupo de equipamento deve ser definida uma franquia mínima, na qual assegura ao fornecedor um valor para amortização mensal do equipamento; ou seja, o valor da cópia dentro da franquia é composto pelo lucro do fornecedor adicionado dos custos fixos e variáveis dos serviços e da amortização do produto. Já o excedente é a contabilização das impressões e cópias além da franquia, sem garantia de consumo, onde o fornecedor comporá seu respectivo valor financeiro sem incluir a amortização do equipamento, visto que estes já estão abarcados dentro da franquia mensal mandatória. Por esta razão, entende-se que o valor da cópia/impressão excedente não pode ser maior que o cópia/impressão dentro da franquia.

Assim, verificando a necessidade de adequar a presente contratação às normativas vigentes bem como, realizando pesquisa na internet, constatamos que diversos órgãos públicos como a AGU – Advocacia Geral da União (Pregão Eletrônico 48/2017), o TRT18 – Tribunal Regional do Trabalho 18ª Região (Pregão Eletrônico 86/2017), a Presidência da República (Pregão Eletrônico 36/2017), a PRF – Polícia Rodoviária Federal (Pregão Eletrônico 02/2017) e o MPE/MS – Ministério Público do estado e Mato Grosso do Sul (Pregão Presencial 11/PGJ/2018), entre

outros diversos órgãos, que estão utilizando esse novo modelo de contratação, optamos por seguir da mesma forma a fim de se adequar aos novos moldes de contratação.

O Manual ainda propõe a recomendação de que a franquia de páginas seja por tamanho de papel e tipo de impressão. Essa franquia individual deverá ser estabelecida em 60% (sessenta por cento) do consumo estimado por equipamento. Analisando o Edital da AGU, por exemplo, a mesma utilizou o percentual de 50% para definir a franquia mínima sobre o consumo estimado.

Com a implantação do sistema SEI! - Sistema Eletrônico de Informações, vislumbra-se que haverá uma redução na demanda dos serviços de impressão, o qual não foi possível mensurar o real impacto a ser causado.

Portanto, com vistas a proporcionar segurança financeira tanto para a Contratada quanto para a Contratante, definimos que a franquia mínima a ser utilizada na presente contratação será no percentual de 60% da demanda estimada para os equipamentos, sendo os percentuais restantes de 40%, como excedente, isto é, pagos conforme produzido.

IV – ESTIMATIVA DE DEMANDA:

Segundo informações obtidas pela Contratada do Contrato de *Outsourcing* de Impressão N° 004/2017, temos o seguinte histórico de impressão de equipamentos monocromáticos em uso nesta Secretaria:

ANO 2019

Impressoras / Meses	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Total	Média
3º andar / COOVALE	2.890	4.600	4.701	5.400	3.388	4.673	5.847	5.648	5.180	4.980	3.706	3.721	54.734	4.561
9º andar / DEPGAF	9.641	7.510	7.764	5.928	6.243	8.375	9.875	8.835	8.784	7.598	8.256	6.939	95.748	7.979
10º andar / COODOC	3.464	4.261	1.723	4.964	4.010	4.966	6.155	4.543	3.838	4.252	7.029	2.806	52.011	4.334
10º andar / SUBMOB	370	472	1.391	619	254	362	2.220	3.190	1.330	1.980	895	960	14.043	1.170
11º andar / GABSEC	3.635	4.163	3.187	3.448	2.814	3.343	4.275	3.736	5.828	4.081	2.892	2.451	43.853	3.654
Total:	20.000	21.006	18.766	20.359	16.709	21.719	28.372	25.952	24.960	22.891	22.778	16.877	260.389	21.699

ANO 2020

Impressoras / Meses	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Total	Média
3º andar / COOVALE	3.690	3.567	2.535	604	1.849	1.193	1.797	2.163	1.617	2.688	1.880	0	23.583	1.965
9º andar / DEPGAF	7.945	4.020	3.322	0	115	607	2.943	3.136	2.071	2.722	2.120	0	29.001	2.417
10º andar / COODOC	6.398	2.820	4.515	3.086	0	94	508	597	2.444	635	1.105	1.329	23.531	1.961
10º andar / SUBMOB	1.152	1.229	724	463	157	0	0	819	504	491	252	0	5.791	483
11º andar / GABSEC	2.934	3.082	2.494	0	28	39	1.339	1.990	1.179	1.719	2.675	0	17.479	1.457
Total	22.119	14.718	13.590	4.153	2.149	1.933	6.587	8.705	7.815	8.255	8.032	1.329	99.385	8.282

* alguns meses sofreram redução drástica no consumo em razão do trabalho home office, devido ao COVID-19.

Com relação à impressora policromática, temos o seguinte histórico de impressão de dezembro de 2019, data da instalação do equipamento (*franquia pro rata*) até dezembro de 2020.

DEZ/2019 A DEZ/2020

Impressora Policromática	dez/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Total	Média
11º andar / GABSEC	182	429	574	596	0	4	1	437	695	309	793	372	302	4.512	376

* alguns meses sofreram redução drástica no consumo em razão do trabalho home office, devido ao COVID-

Diante das explicações supra calculamos que a demanda mensal ficará em 20.000 (vinte mil) cópias monocromáticas, sendo 12.000 (doze mil) pagas pela franquia mensal e as demais 8.000 (oito mil) sendo pagas como excedentes.

E para impressões policromáticas, calculamos que a demanda mensal ficará em 500 (quinhentas) cópias, sendo 300 (trezentas) pagas pela franquia mensal e as demais 200 (duzentas) pagas como excedentes.

Com relação ao modelo de pagamento de cópias/impressão excedentes é necessário informar:

1. O preço das impressões/cópias por unidade excedente não poderá ser superior ao preço das impressões/cópias da franquia;
2. Serão consideradas excedentes as impressões/cópias que ultrapassarem a quantidade global da franquia mensal, isto é, 12.000 (doze mil) cópias monocromáticas e/ou 300 (trezentas) cópias policromáticas.
3. Caso não se alcance as cópias/impressões da franquia mensal, a quantidade remanescente poderá ser utilizada no mês seguinte.
4. Será feito uma análise semestral das cópias/impressões, caso seja constatado, que o volume realizado/produzido não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o contratante reavaliará o dimensionamento do contrato, revisando a estimativa de páginas impressas e a quantidade de impressoras podendo aditar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
5. Fica estipulado o dia primeiro de cada mês ou o próximo dia útil para aferição do consumo dos equipamentos alocados no endereço da CONTRATANTE.

V – CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPRESSÃO

A CONTRATADA deverá entregar e instalar 6 (seis) equipamentos multifuncionais de sua propriedade no endereço da Contratante.

Os equipamentos deverão ter capacidade de produzir, sem qualquer alteração de qualidade, da primeira à última cópia, ficando nítidas e limpas.

1. Multifuncionais :

a) Cinco Multifuncionais Monocromáticas A4 - Médio Porte

com as seguintes características mínimas:

- Funções padrões: Cópia, Impressão, Digitalização (digitalizar para rede e digitalizar para USB)
- Permitir impressão e cópia em modo duplex;
- Tecnologia de impressão monocromática – Laser, LED ou similar;
- Velocidade de impressão mínima de 30 ppm (páginas por minuto);
- Resolução de impressão mínima de 600 x 600 dpi;
- Pannel com menu em português;
- Compatível, com pelo menos, Windows 7, Windows 10 e Windows Server 2012 R2, acompanhada com os respectivos drivers;
- Tamanhos de impressão A4 nas gramaturas de 75 a 160g/m²;
- Alimentação do papel: Bandeja (s) de entrada com capacidade mínima de 500 folhas e de saída com capacidade de 100 folhas;
- Interfaces: 10/100 Ethernet, USB 2.0;
- Suporte ao protocolo de rede TCP/IP IPv4;
- Scanner duplex colorido com alimentador automático de originais para no mínimo 50 folhas; saída em arquivo no formato JPEG ou JPG e PDF, minimamente;
- Resolução ótica de digitalização de 600 dpi, ou superior.
- Velocidade de digitalização de, no mínimo, 20 imagens por minuto, em modo simplex monocromático.
- Deverá permitir a ampliação do documento original até 400% e reduzi-lo até 25% pelo alimentador automático (ADF) ou pelo vidro.
- Possuir recurso de OCR - Optical Character Recognition, tecnologia para reconhecer caracteres a partir dos documentos digitalizados, permitindo que os arquivos digitalizados permitam a busca por palavras e também a seleção de palavras e frases com opção de cópia da seleção;
- Volume de páginas, impressão e cópia, mensal recomendado pelo fabricante de pelo menos 6.000 (seis mil) páginas/mês.

b) Uma Multifuncional Policromática A4

- Funções padrões: Cópia, Impressão, Digitalização (digitalizar para rede e digitalizar para USB)
- Permitir impressão e cópia em modo duplex;
- Tecnologia de impressão policromática – Laser, LED ou similar;
- Velocidade de impressão mínima de 20 ppm (páginas por minuto);
- Resolução de impressão mínima de 600 x 600 dpi;
- Pannel com menu em português;
- Compatível, com pelo menos, Windows 7, Windows 10 e Windows Server 2012 R2, acompanhada com os respectivos drivers;
- Tamanhos de impressão A4 nas gramaturas de 75 a 160g/m²;
- Alimentação do papel: Bandeja (s) de entrada com capacidade mínima de 200 folhas e de saída com capacidade de 50 folhas;
- Interfaces: 10/100 Ethernet, USB 2.0;
- Suporte ao protocolo de rede TCP/IP IPv4;
- Scanner duplex colorido com alimentador automático de originais para no mínimo 50 folhas; saída em arquivo no formato JPEG ou JPG e PDF, minimamente;
- Resolução ótica de digitalização de 600 dpi, ou superior.
- Deverá permitir a ampliação do documento original até 400% e reduzi-lo até 25% pelo alimentador automático (ADF) ou pelo vidro.
- Possuir recurso de OCR - Optical Character Recognition, tecnologia para reconhecer caracteres a partir dos documentos digitalizados, permitindo que os arquivos digitalizados permitam a busca por palavras e também a seleção de palavras e frases com opção de cópia da seleção;
- Volume de páginas, impressão e cópia, mensal recomendado pelo fabricante de pelo menos 1.500 (um mil e quinhentos) páginas/mês.

2. Sistema de gestão do ambiente de impressão:

A CONTRATADA deverá fornecer um Sistema de Gerenciamento e Monitoramento dos equipamentos instalados em rede, com as seguintes funcionalidades:

- Gerenciamento, monitoramento e diagnóstico de todos os dispositivos de impressão interligados à rede corporativa da CONTRATANTE;
- Alertas sobre indisponibilidade de equipamentos;
- Falha de componentes dos equipamentos que afete o funcionamento da máquina;
- Atolamento e falta de papel;
- Baixos níveis e esgotamento de suprimentos;
- Informações sobre níveis de abastecimento de toner;
- Necessidades de troca de kits de manutenção;

3. Sistema de Bilhetagem

A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das impressões/cópias em todo o ambiente. Tal sistema deve possuir as seguintes capacidades:

- Monitorar de forma remota o número de impressões/cópias impressas em todo parque instalado. Este processo deverá ser realizado na própria rede da CONTRATANTE, seguindo a política de segurança vigente;

Permitir a geração de relatórios contendo minimamente:

- Informações sobre o nome do usuário, usuário (login), nome do documento, horário de impressão/cópia, impressora, número de impressões/cópias, indicação de impressão simples ou duplex;
- Os relatórios deverão permitir o agrupamento, por máquina e conforme estrutura da organização (grupos e subgrupos) até a extração de relatórios específicos por usuário;

- O sistema deverá ter controle de franquia por usuário, e conforme grupos e subgrupos.
- Após sua instalação, o sistema deverá ter sua autenticação integrada à base LDAP (Active Directory) da CONTRATANTE. Caso seja comprovada a inviabilidade técnica de integração aos ambientes, será admitida, alternativamente, autenticação ofertada pela CONTRATADA, ficando a cargo da CONTRATADA o registro de todos os usuários na base de autenticação;

4. Fornecimento De Insumos, Peças E Acessórios

A CONTRATADA será a responsável pelo fornecimento de todos os suprimentos, peças, partes e acessórios necessários ao pleno atendimento do objeto do Contrato, exceto fornecimento de papel.

A troca/abastecimento de suprimentos em todos os postos de serviço deverá ser proativa, a partir dos indicadores de gerenciamento, de forma a evitar a paralisação de equipamentos por falta de insumos.

5. Manutenção, Suporte Técnico E Níveis De Serviço Exigidos

A CONTRATADA deverá disponibilizar telefone e sistema informatizado para abertura de chamados realizados pela CONTRATANTE, decorrentes de necessidade de serviços de suporte técnico. Os chamados deverão ser capazes de realizar os seguintes serviços:

- Abertura e acompanhamento de chamados para qualquer tipo de manutenção nos equipamentos e sistemas integrantes da solução contratada;
- Resolução de dúvidas correlatas à solução implantada;
- Orientação/informação aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos;

Deverá ser apresentada declaração do licitante, quando for declarado vencedor do certame, de que possui site/email na internet e central telefônica 0800 e/ou telefone local com DDD 21 - RJ, para as solicitações de suprimento e abertura de chamado técnico. A declaração deverá conter o endereço do site/email e o respectivo número do telefone.

A CONTRATADA deverá fixar etiquetas adesivas, em todos os equipamentos que compõe o contrato, informando o código de identificação dos mesmos e todos os telefones e e-mails para contato.

O suporte técnico deverá ser prestado e acionado em caso de qualquer indisponibilidade da solução, devendo haver o atendimento "on-site" conforme os índices de criticidade a seguir.

1. Severidade Altíssima: Todo o sistema de impressão parado ou inoperante.

Exemplo: Erros no sistema de segurança, autenticação ou bilhetagem impedindo a utilização dos equipamentos

Prazo para restauração: Em até 08 horas úteis para restauração do serviço. Sob pena de ajuste de 2% sobre o valor mensal por cada 01 hora no atraso na restauração.

2. Severidade Alta: Uma das máquinas inoperante.

Exemplo: Ocorreu um problema em algum toner ou componente do equipamento que necessita algum tipo de reposicionamento ou ajuste, papel saindo amassado ou folha manchando.

Prazo para o atendimento: em até 10 horas úteis para atendimento. Sob pena de ajuste de 1% sobre o valor mensal por cada 01 hora no atraso no atendimento.

Prazo para solução: em até de 12 horas úteis. Sob pena de ajuste de 1% sobre o valor mensal por cada 01 hora no atraso na restauração do serviço.

3. Severidade média: Problema que não afeta as operações da CONTRATANTE.

Exemplo: Qualquer tipo de defeito que não impacte diretamente no serviço de impressão, cópia ou digitalização, botão pouco usado quebrado/solto, visor apagado, ruídos no equipamento.

Prazo para o atendimento e restauração do serviço: em até 16 horas úteis. Sob pena de ajuste de 1% sobre o valor mensal por cada 01 hora no atraso no atendimento.

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos Backup similar ao danificado, quando da necessidade de remoção de equipamentos para manutenção nas instalações da CONTRATADA e/ou quando mesmo nas dependências da CONTRATANTE houver indisponibilidade do equipamento maior que 20 (vinte horas úteis).

Quando da não disponibilização da reposição dos equipamentos Backups dentro dos prazos estipulados no parágrafo acima, a CONTRATADA sofrerá a seguinte penalização: 3% sobre o valor mensal do contrato por cada 01 (uma) hora de atraso no atendimento, sem prejuízo das penalidades anteriormente já previstas, além de outras administrativas quando recorrentes.

Os suprimentos devem ser recarregados de maneira proativa, evitando que os equipamentos não funcionem por sua falta. Caso ocorra de algum equipamento ficar impossibilitado de imprimir por falta de suprimento, aplicar-se-ão os índices, sem prejuízo das penalidades administrativas quando recorrentes.

A fim de evitar a interrupção do funcionamento por falta de toner, a CONTRATADA se responsabilizará em manter ao menos 01 (um) toner reserva para cada tipo/modelo de equipamento disponibilizado.

Estes toners deverão ser armazenados no estoque de materiais de consumo da CONTRATANTE.

6. Considerações Sobre Os Serviços De Atendimento Técnico, Suporte E Manutenção:

Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção serão prestados de segunda a sexta-feira no horário administrativo das 09:00 às 18:00, no local em que o equipamento for instalado.

Os serviços de atendimento técnico, suporte e manutenção compreendem as seguintes atividades:

- Monitoramento da disponibilidade dos equipamentos e das soluções do ambiente de impressão, diariamente e, durante todo o período do contrato, no horário acordado;
- Resolver os incidentes detectados automaticamente pela ferramenta de monitoramento e os reportados pelos usuários finais;
- Prestar orientações e informações aos usuários quanto à utilização dos equipamentos e seus acessórios;
- Prestar manutenção corretiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos;
- Prestar manutenção preventiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos, que poderá ser realizada juntamente com a manutenção corretiva;
- Substituição definitiva de equipamentos, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, dos equipamentos que apresentarem mais de 03 (três) falhas no período de 30 (trinta) dias. Desconsiderar neste caso falhas ocasionadas por falta de tinta nos toners;
- Aplicação de updates e correções (patches, fixes ou novas versões) para corrigir bugs e problemas de software e/ou firmware;
- Prestar informações técnicas sobre funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares objeto desta especificação;
- Fornecer e homologar os drivers necessários ao correto funcionamento do serviço para os sistemas operacionais utilizados na Secretaria;
- Manter os drivers atualizados nos servidores de impressão;
- Dentro do prazo máximo de solução está compreendido o prazo de atendimento;

A CONTRATADA emitirá relatório sempre que solicitado pela CONTRATANTE, informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados no período, incluindo:

- Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período;
- Número do chamado registrado e nível de severidade, inclusive aqueles com reabertura;
- Data e hora de abertura;
- Data e hora de início e conclusão do atendimento;
- Identificação do técnico da CONTRATADA que registrou o chamado;
- Identificação do técnico da CONTRATADA que atendeu ao chamado;
- Descrição do problema;
- Descrição da solução;
- Informações sobre eventuais escalações;
- Resumo com a lista de chamados concluídos fora do prazo de solução estabelecido;
- Total de chamados no mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.

As ferramentas e equipamentos necessários à manutenção serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Nos casos em que as manutenções necessitem de paradas da solução de impressão, a CONTRATANTE deverá ser imediatamente notificada para que se proceda com a aprovação da manutenção, ou para que seja agendada nova data, a ser definida pela CONTRATANTE, para execução das atividades de manutenção.

VI - DO LOCAL DE INSTALAÇÃO E PRAZO DE ENTREGA

Os equipamentos deverão ser entregues e instalados no endereço da CONTRATANTE, à saber: Av. Nossa Sra. De Copacabana, 493, Copacabana, Rio de Janeiro-RJ, CEP 22.031-000.

A entrega e instalação devem ocorrer em até 07 (sete) dias após o recebimento da solicitação ou ordem de serviço pela CONTRATADA.

VII- DAS CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO E DOS SERVIÇOS

1. Das condições de atendimento:

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma cópia do manual de operação de cada equipamento e suas atualizações para a CONTRATANTE.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o transporte dos equipamentos, quando de manutenção, instalação, reinstalação ou desmobilização, parcial ou total.

A execução de serviços de remanejamento dos equipamentos, bem como a alteração de funcionalidades, acessórios e componentes deverá ser executada pela CONTRATADA e previamente aprovada pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, quando da execução de qualquer manutenção, comprometer-se em ajustar, reparar ou substituir todas as peças que se fizerem necessárias, inclusive aquelas desgastadas pelo uso normal e contínuo dos equipamentos constantes no contrato, obedecendo aos padrões de qualidade e sem ônus para o CONTRATANTE.

As manutenções dos equipamentos somente poderão ser realizadas por técnicos qualificados e credenciados da CONTRATADA e seguindo normas e orientações do fabricante e serão realizadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário administrativo das 09:00 às 18:00.

2. Das condições técnicas dos serviços

O licitante deverá garantir que os serviços prestados terão por base os princípios de responsabilidade ambiental, abaixo relacionados:

- A licitante que for efetivamente contratada deverá efetuar periodicamente processo de coleta de carcasas de toner utilizadas na prestação de serviços e realizar destinação final das mesmas, de acordo com as boas práticas de preservação do meio ambiente e legislação ambiental aplicável;
- A CONTRATADA deverá utilizar metodologias de operação e manutenção aderentes às melhores práticas, que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de resíduos provenientes dos produtos/serviços ofertados;
- Os resíduos gerados (toners, cartuchos, reveladores, fusores e os demais componentes e peças) durante a prestação dos serviços contratados deverão ser recolhidos de forma sistematizada pela CONTRATADA;

A fim de apurar a condição técnica dos serviços, deverão ser apresentados os prospectos/folders e manuais de operação de cada um dos softwares e equipamentos a serem utilizados na prestação dos serviços. Poderá ser apresentado como prospecto as especificações contidas nos sites oficiais dos seus fabricantes, assim como dos sistemas a serem utilizados nas soluções propostas. A licitante que sagrar-se provisoriamente vencedora deverá enviar junto da proposta de preços a documentação supracitada.

No caso de quaisquer características omissas que não puderem ser comprovadas através da documentação oficial, deverá ser emitido documento com firma reconhecida e em papel timbrado do fabricante, atestando que os modelos dos recursos ofertados para esta licitação cumprem todos os requisitos mínimos dos serviços propostos. Quaisquer documentos em língua estrangeira deverão ser apresentados com sua devida tradução.

3. Das condições de segurança nos serviços

Os equipamentos deverão obedecer e respeitar as normas de segurança técnica de fabricação, garantindo a integridade dos usuários em sua operação.

Os funcionários da CONTRATADA deverão respeitar as condições impostas pela CONTRATANTE, de modo a não desrespeitarem as normas internas de segurança de suas instalações.

Toda infraestrutura de instalação elétrica (fiação, rede elétrica e pontos elétricos) é de responsabilidade da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, compromete-se a manter em caráter confidencial as informações que venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação, pertinentes, serviços e sistemas aplicativos da CONTRATANTE, cujo conhecimento por terceiros exponha o ambiente a riscos de invasão, ou resulte na vulnerabilidade do mesmo.

A CONTRATADA obriga-se a tomar as providências necessárias para assegurar que as informações confidenciais não sejam divulgadas por seus empregados ou agentes.

4. Do treinamento

A CONTRATADA realizará treinamento na área de suporte e operação, sem ônus para a CONTRATANTE, bem como os treinamentos necessários sempre que houver modificações nos hardwares e softwares referentes às soluções do objeto do contratado.

Este treinamento abrangerá:

Treinamento de gerenciamento e controle das impressoras, bem como o funcionamento das mesmas como um todo, troca de peças de consumo (toner, alimentação de papel, etc.), para que não existam problemas de manuseio incorretos para estes procedimentos e da solução de gerenciamento.

Treinamento geral: utilização do equipamento, manuseio de como imprimir e escanear documentos e informações que a CONTRATANTE ache necessária para redução de problemas com o manuseio de usuários de cada setor.

VIII - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

A contratação dos serviços e produtos que compõem a Solução será efetuada pela modalidade de FRANQUIA MAIS EXCEDENTES em que será cobrado um valor fechado por uma quantidade de impressões/cópias ao mês. Caso esse número seja ultrapassado, será cobrado um valor adicional correspondente a esta quantidade de impressões/cópias excedentes.

As proponentes deverão apresentar a planilha com a finalidade de demonstrar o valor a ser empenhado mensalmente na quantidade informada no presente documento: equipamentos, franquia e estimativa de excedentes. Ressaltamos que o valor a ser efetivamente pago corresponderá ao valor fixo da franquia acrescido do valor das impressões excedentes no mês em referência.

O Licitante arrematante deverá entregar esta Planilha de Custos assinada junto com a documentação de habilitação.

Os lances durante a realização do pregão deverão ser efetuados pelo Valor global Anual Estimado, referente a demanda global anual estimada de 240.000 (duzentos e quarenta mil) cópias monocromáticas, e 6.000 (seis mil) cópias policromáticas.

IX - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Arcar com as despesas de locação, tais como: fornecimento dos suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, fornecimento de peças de reposição, inclusive cilindros, assistência técnica durante o prazo de vigência do contrato, transporte, instalação elétrica, montagem e locação das copiadoras no local, utilização de equipamento específicos para o pleno funcionamento das copiadoras, inclusive mão de obra especializada, serão de responsabilidade da CONTRATADA;

CONTRATADA fica obrigada a verificar a cada 30 (trinta) dias se é necessário a manutenção preventiva com reposição de suprimentos das máquinas;

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, de modo a não prejudicar o desenvolvimento das atividades nos locais;

Prestar o serviço no endereço constante neste Termo de Referência;

Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado;

Manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;

Responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;

Informar os dados do responsável do contrato para possíveis contatos por e-mail e telefone para atendimento as ocorrências e informações adicionais;

O contrato poderá ser renovado de acordo com o art. 57, inciso IV da Lei Federal nº 8. 666/93;

Devido à complexidade dos equipamentos envolvidos, a CONTRATADA se responsabilizará em manter estoque dos materiais de consumo no endereço da CONTRATANTE.

X - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Realizar o pagamento devido à CONTRATADA, considerando como termo inicial para a contagem do prazo de pagamento o recebimento do objeto.

Atestar o recebimento do objeto deste termo.

Promover o acompanhamento e fiscalização da realização dos serviços.

Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado neste termo.

Proporcionar todas as facilidades para que a contratada possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições deste termo.

Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos e/ou serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pelo prestador.

XI - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento da Nota Fiscal, que deverá ser apresentada pela CONTRATADA. Não podendo haver cobranças por equipamento antes da sua efetiva entrega. A CONTRATADA só fará jus a cobrança da primeira fatura, 30 (trinta) dias após a efetiva entrega e ao funcionamento do sistema.

Para o pagamento ser autorizado é necessário que os serviços e produtos estejam em conformidade com o contratado. Tal comprovação será efetivada pelo atesto da CONTRATANTE na Nota Fiscal. Caso o atesto não ocorra até o prazo previsto para o pagamento, o referido pagamento se dará após a efetiva atestação.

Em atendimento ao Decreto 43.181/2011, a CONTRATADA deverá possuir, obrigatoriamente, conta corrente no Banco Bradesco, com o mesmo CNPJ cadastrado no Sistema Integrado de Gestão de Aquisições - SIGA e na Nota Fiscal a ser emitida pelos Serviços Prestados.

XII - CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA DE PREÇOS.

Deverá ser apresentado junto da proposta de preços Atestados de Capacidade Técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com nome, assinatura e condição funcional do emitente, comprovando o cumprimento e/ou execução satisfatória do serviço ofertado compatível em características, quantidades e prazo com o objeto da licitação.

XIII - VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, sem interrupção, cabendo a possibilidade de prorrogação, conforme art. 57 inciso IV da Lei 8.666/93.

XIV - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Todos os equipamentos deverão possuir relógios marcadores de impressões/cópias para aferição e comparação com o quantitativo contabilizado pelo software de contabilização da CONTRATADA.

Todos os demais itens que forem necessários para o fornecimento dos serviços de locação, ainda que não especificados, deverão estar contemplados na proposta. Cabe, portanto, ressaltar que a(s) CONTRATADA(s) deverá fornecer todos os softwares e componentes necessários à prestação dos serviços descritos neste termo de referência.

Em todas as atividades de manutenção ou suporte deverá ser empregada a língua portuguesa falada e escrita no Brasil. Serão admitidas as seguintes exceções a esta exigência:

- ♦ O uso de termos técnicos em inglês, nas conversações ou correspondências;
- ♦ O acesso a sites com conteúdo na língua portuguesa preferencial ou inglesa, para consulta às bases de conhecimento ou "download", dos equipamentos;

A abertura, o acompanhamento e o atendimento de chamados técnicos deverão ser feitos em língua portuguesa.

Será de responsabilidade da CONTRATANTE fiscalizar toda a execução do objeto, inclusive durante o período do contrato, como forma de assegurar todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.