

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**(PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO**  
**EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)**

**1. DO OBJETO**

1.1. Serviço de impressão distribuída (Outsourcing de impressão), na modalidade franquia de páginas mais excedente

**2. Especificações Técnicas:**

2.1 Modelos e quantitativos

Item	Descrição	Quant.	Qtd Mensal	Quantidades total 48 meses
1	Franquia Mensal de impressão. Multifuncional Monocromática TIPO I	25	3.000 P&B	3.600.000
2	Excedente Mensal de impressão. Multifuncional Monocromática TIPO I		750 P&B	900.000
3	Franquia Mensal de Impressão. Laser Monocromática TIPO II	25	5.000 P&B	6.000.000
4	Excedente Mensal de Impressão. Laser Monocromática TIPO II		1.250 P&B	1.500.000
5	Franquia Mensal de impressão. Impressora Multifuncional Laser Monocromática, A3 TIPO III	1	5.000 P&B	240.000
6	Excedente Mensal de impressão. Impressora Multifuncional Laser Monocromática, A3 TIPO III		1.250 P&B	60.000
7	Franquia Mensal de impressão. Impressora Multifuncional Laser Colorida, A3 TIPO I		5.000 COR	240.000
8	Excedente Mensal de impressão. Multifuncional Laser Colorida, A3 TIPO III		1.250 COR	60.000

1.2. Para execução dos serviços solicitados, a CONTRATADA deverá disponibilizar a quantidade de equipamentos, a seguir estabelecido, de acordo com as demais especificações constantes no item 1.4 do Apêndice I - Especificações Técnicas, deste termo de referência;

1.3. A solução poderá ser composta por mais de um fabricante, desde que haja interoperabilidade entre os componentes da solução, com gerenciamento centralizado;

1.4. A franquia de impressões por tipo de equipamento deverá ser utilizada apenas como parâmetro para melhor dimensionamento dos insumos e peças, podendo o CONTRATANTE ultrapassar o limite de impressões estimado por tipo de equipamento; e

1.5. As especificações técnicas dos equipamentos, do finalizador e dos softwares e serviços de gerenciamento e bilhetagem estão no item 1.4 do Apêndice I – Especificações Técnicas, deste termo de referência.

**2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. **OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO:** O objetivo é prestar serviços de TIC, com foco na contratação de serviços operacionais relacionados à infraestrutura e desenvolvimento de sistemas, cumprindo as iniciativas estratégicas para manter, expandir e desenvolver a infraestrutura técnica e os sistemas de informação existentes, de acordo com os requisitos levantados e dentro do escopo do grupo de suporte Implementar novas práticas de terceirização de impressão e digitalização. O recrutamento trará os seguintes benefícios diretos e indiretos:

- 2.1.1. A contratação, portanto, justifica-se a partir dos resultados pretendidos, que trarão benefícios diretos e indiretos;
- 2.1.2. Obter melhor qualidade e controle dos recursos de impressão e seus insumos, por setor ou departamento, através de software específico;
- 2.1.3. Melhor distribuição das estações de impressão;
- 2.1.4. Melhorar qualitativamente os serviços da Administração regional por meio de constante manutenção e atualização de novas tecnologias de impressão;
- 2.1.5. Unificar procedimentos na organização visando gerência e controle de recursos;
- 2.1.6. Economia com contratos de manutenção e de suprimentos, dentre outros, buscando atendimento eficiente e otimizado aos serviços de impressão;
- 2.1.7. Economizar recursos financeiros e de pessoal, uma vez que os serviços relacionados à Tecnologia da Informação possuem alto custo quando de sua aquisição, são desvalorizados rapidamente, sobrecarregam as organizações que os adquirem, devido ao alto custo de manutenção e suprimentos, assim como a obsolescência precoce;
- 2.1.8. Eliminar os gastos com aquisição e manutenção de impressoras e com a compra de suprimentos;
- 2.1.9. Melhorar a relação com o meio ambiente através da ação de redução de quantidade de impressos;
- 2.1.10. Manter parque tecnológico de impressão atualizado de modo a promover a produtividade, a qualidade e economicidade, com melhoria dos índices de disponibilidade dos equipamentos;
- 2.1.11. Diminuir tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos e/ou manutenção aos equipamentos, mantendo os índices de disponibilidade dos equipamentos perto de 100%;
- 2.1.12. Eliminar o custo administrativo necessário aos trâmites legais decorrentes dos processos de licitação para aquisição de suprimentos, bem como transferir o processo de logística de suprimentos para a contratada, gerando a eliminação de gastos com gerenciamento de estoques e remessas de material; e
- 2.1.13. Melhorar o controle e gestão dos documentos impressos e copiados, aplicando o conceito de centro de custos, na contabilização das impressões realizadas, visando o controle e racionalização de custos.

## **2.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

- 2.2.1. O objeto do retro citado contrato é a prestação de serviços reprográficos, impressão, cópia e digitalização, incluindo insumos (exceto papel), aluguel de máquinas, equipamentos, suprimentos, componentes necessários e assistência técnica.
- 2.2.2. Cabe ressaltar que a maioria dos equipamentos que são próprias desta administração não possuem contrato de manutenção e considerando que estes têm tempo de utilização elevado, variando de 6 a 13 anos, o que em virtude do desgaste natural de seus componentes pelo tempo de uso prolongado, pode acarretar custos crescentes para a Administração.
- 2.2.3. Para a modernização necessária existem 2 alternativas disponíveis no mercado, a compra de novos equipamentos e a contratação de serviços de outsourcing de impressão.
- 2.2.4. Acrescenta-se as diversas vantagens inerentes ao outsourcing como:
  - 2.2.4.1. Unificação de todos os processos administrativos em um só contrato com vigência de 48 meses com possibilidade de prorrogação por mais 12 meses;
  - 2.2.4.2. Nível de serviço das impressoras próximo a 100%, em virtude da exigência contratual de total disponibilização das impressoras de outsourcing;
- 2.2.5. Fila única virtual de impressão, para todos os usuários;

- 2.2.6. Impressões podem ficar “pausadas” no servidor até sua liberação;
- 2.2.7. Impressão pode ser liberada em qualquer equipamento instalado na rede local;
- 2.2.8. Possibilita liberação, através de login e senha, no painel touch-screen do equipamento; e
- 2.2.9. Permitir a bilhetagem por usuário, seção, departamento, secretaria.
- 2.2.10. Nesse sentido, justifica-se a contratação dos serviços, considerando-se as principais condicionalidades:
  - 2.2.10.1. Deficiências do atual parque próprio de impressoras para o negócio, em termos de obsolescência tecnológica e ausência de garantia para a manutenção corretiva e preventiva;
  - 2.2.10.2. O alto índice de indisponibilidade das funcionalidades de impressões, pela obsolescência tecnológica e pela falta de garantia e manutenção;
  - 2.2.10.3. A necessidade de modernização de todo o parque atual de impressoras e multifuncionais;
  - 2.2.10.4. Otimização da gestão orçamentária.

### **3. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 3.2. Todos os serviços pretendidos neste TR têm padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais praticadas no mercado e
- 3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Regional, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

### **4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 4.1. A despesa decorrente do objeto do presente TR correrá no presente exercício.

### **5. DA LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA**

- 5.1. As licitações do Sesc não estão sujeitas à Lei Federal nº 8.666/93, mas sim aos seus regulamentos próprios, conforme decisões 907/97 de 11/12/1997 e 461/98 de 22/07/1998, do Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) e as determinações contidas no Acórdão nº 1.664/2004, constante na Relação nº 033/2004 – 1ª Câmara, de 13/07/2004, e Acórdão nº 457/2005, da 2ª Câmara, de 29/03/2005, ambos do TCU.
- 5.2. As licitações do Sesc-AR/DF seguem a Resolução nº 1.252/2012, publicada na seção III do Diário Oficial da União, edição de nº 144, de 26/07/2012. A norma, em vigor desde o dia 1º de agosto de 2012, altera, modifica e consolida o Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc e revoga as Resoluções Sesc nº 1.102/2006 e nº 1.225/2011. No Sesc-AR/DF, as licitações são realizadas pela Seção de Licitações.
- 5.3. LEI Nº 12.305, DE 2 DE AGOSTO DE 2010. DOU de 03.08.2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998;

### **6. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 6.1. Suporte Técnico: O suporte técnico deverá ser prestado durante toda a vigência do Termo de Contrato por funcionários da empresa vencedora com as seguintes finalidades:

- 6.1.1. Resolver os incidentes detectados automaticamente pela ferramenta de monitoramento dos equipamentos, insumos e níveis de serviços, bem como os reportados pelos usuários finais;
- 6.1.2. Prestar orientações e informações aos usuários quanto a utilização dos equipamentos e seus acessórios;
- 6.1.3. A CONTRATADA deverá dimensionar e disponibilizar para prestação dos serviços, equipe técnica devidamente capacitada para atendimento às demandas de suporte técnico, manutenções preventivas, corretivas e/ou outros previstos neste termo;
- 6.1.4. Instalar, desinstalar e remanejar os equipamentos quando solicitado;
- 6.1.5. Prestar suporte técnico, esclarecer dúvidas, ajustar configurações, atualizar a versão dos softwares, aplicar correções (patches, fixes ou novas versões) para corrigir problemas de bugs e problemas de software;
- 6.1.6. Migrar os componentes de software para uma nova versão quando solicitado pela Sesc-AR/DF.
- 6.1.7. Alterar as configurações padrões dos equipamentos ou softwares contidos na solução por solicitação da Sesc-AR/DF.
- 6.1.8. Prestar informações técnicas a Sesc-AR/DF sobre funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares objeto desta especificação;
- 6.1.9. Fornecer e homologar os drives necessários ao correto funcionamento do Serviço para os sistemas operacionais da Sesc-AR/DF.
- 6.1.10. Manter os drives atualizados nos servidores de impressão;
- 6.1.11. Configurar os scanners;
- 6.1.12. Monitorar remotamente ativamente as filas de impressão para descobrir possíveis comportamentos inadequados dos equipamentos;
- 6.1.13. Manter a documentação atualizada dos equipamentos, em especial mapa de localização e cadastro dos equipamentos;
- 6.1.14. Manter atualizada a base de conhecimento de principais problemas;
- 6.1.15. Prestar manutenção preventiva e corretiva, incluindo a substituição de peças, componentes e equipamentos, de forma a atender as condições de qualidade e eficiência necessárias ao atendimento das exigências previstas neste Contrato, edital e seus anexos;
- 6.1.16. Manutenção Corretiva de hardware e software é a manutenção efetuada depois de constatado o defeito ou falha do equipamento ou instalação, com a finalidade de restabelecer o seu perfeito funcionamento, e ocorrerá sempre que necessária ou solicitada pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA promover os ajustes, configurações, instalações de softwares, testes e substituição de peças e componentes, backup e restauração dos dados;
- 6.1.17. A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessária, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou defeito, e ainda sempre que surgirem falhas de impressão (riscos nas cópias, áreas brancas, etc.);
- 6.1.18. Quando os equipamentos que apresentarem defeitos ou vícios deverão ser substituídos definitivamente quando superado dentro do período de 30 (trinta) dias o limite de 3 (três) chamados consecutivos ou de 5 (cinco) chamados intervalados para a solução do mesmo defeito, a CONTRATADA estará obrigada a inicialmente colocar equipamento de mesma especificação ou superior em até 48 horas corridas em dias úteis e substituir definitivamente o equipamento, por equipamento novo de mesma especificação ou superior, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da abertura do chamado;
- 6.1.19. Os procedimentos de regulagem, os reparos e quaisquer outros ajustes, técnicos ou não, dos equipamentos, que demandem a realização de impressões para a adequação do

funcionamento dos equipamentos, não serão contabilizados como serviços executados para efeitos de pagamento pelo CONTRATANTE;

6.1.20. Na manutenção corretiva, o técnico da CONTRATADA deverá acompanhar o funcionamento do equipamento, certificando-se, após a realização de testes na presença de funcionário do CONTRATANTE, de que o problema foi solucionado;

6.1.21. Caso não seja possível restabelecer o pleno funcionamento do equipamento no local de instalação, a CONTRATADA disporá de mais 48 (quarenta e oito) horas corridas em dias úteis, para substituí-lo às suas expensas, por outro de características idênticas (ou superiores) às do retirado, após as quais estará sujeita às sanções estabelecidas no contrato firmado entre as partes;

6.1.22. O novo equipamento fornecido (temporário/definitivo) pela CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades do hardware substituído, cabendo à CONTRATADA todas as customizações necessárias, assim como a suficiência dos consumíveis, se for o caso;

6.1.23. Os drivers necessários ao funcionamento do novo equipamento, caso ainda não tenham sido fornecidos pela CONTRATADA, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE com antecedência mínima de um dia útil de maneira que, quando da instalação do equipamento, seja possível a realização dos testes relativos ao funcionamento do mesmo;

6.1.24. A manutenção preventiva compreende, genericamente, a verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes, substituição de peças gastas ou defeituosas, e obedecerá ao constante nos manuais e normas técnicas emitidas pelo fabricante dos equipamentos;

6.1.25. Por ocasião das manutenções preventivas, poderão ser solicitadas pelo CONTRATANTE, sem custo adicional, a aplicação de levantamento dos dados dos equipamentos instalados e a identificação por meio de etiquetas, cujo padrão será definido pelo CONTRATANTE;

6.1.26. No caso de recorrência da indisponibilidade do equipamento com 05 (cinco) chamados técnicos (exceto em casos de atolamento de papel, falta de insumo e/ou por quebra do equipamento provocada por usuário do CONTRATANTE), em um período de até 60 (sessenta) dias ininterruptos, a CONTRATADA estará obrigada a inicialmente colocar equipamento de mesma especificação ou superior em até 48 horas corridas em dias úteis e substituir definitivamente o equipamento, por equipamento novo de mesma especificação ou superior, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da abertura do chamado;

6.1.27. O transporte, nas eventuais retiradas e devoluções do equipamento, correrá por conta da CONTRATADA e sob sua exclusiva responsabilidade, inclusive os serviços de desinstalação e reinstalação;

## **6.2. Horário e Local de Execução dos Serviços**

6.2.1. Disponibilidade dos Serviços - Os serviços de manutenção corretiva e preventiva, troca de insumos e atendimento aos chamados técnicos deverão ser prestados de forma contínua, sem interrupções, no horário de 09:00h às 18:00h, nos dias úteis, nas dependências Sesc-AR/DF, estabelecidas no item 1.8 das especificações técnicas.

## **6.3. Forma de Solicitação e Execução dos Serviços**

6.3.1. Antes do início da prestação de qualquer serviço, a CONTRATADA deverá entregar relação nominal dos profissionais que poderão atuar nas dependências da Sesc-AR/DF, fornecendo números de CPF e Identidade e identificação do cargo ou função de cada empregado para fins de cadastramento em sistemas do CONTRATANTE de segurança de acesso, ficando responsável pela sua atualização;

6.3.2. Obrigatoriamente, sob pena de impedimento de acesso, os profissionais da CONTRATADA deverão portar documento de identificação;

6.3.3. O acesso aos sistemas corporativos do CONTRATANTE por profissionais da CONTRATADA, quando comprovada sua necessidade para a prestação do serviço, ocorrerá mediante autorização prévia do CONTRATANTE;

6.3.4. As Ordens de Serviço serão emitidas e controladas por meio de sistema informatizado da Sesc-AR/DF ou por correio eletrônico (e-mail), que conterá as informações de controle, de acompanhamento da execução e do recebimento do serviço; e

6.3.5. A CONTRATADA deverá descrever em cada ocorrência os procedimentos adotados no atendimento seguindo os padrões utilizados na Sesc-AR/DF.

#### **6.4. Suprimentos de Insumos/Consumíveis**

6.4.1. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, correias, fusores, rolos, toners, cilindros, reveladores, etc.), peças e acessórios;

6.4.2. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, devendo respeitar os prazos de atendimento descritos no Níveis de Serviços;

6.4.3. O fornecimento de suprimentos e a substituição de componentes de manutenção dos equipamentos devem ser monitorados e providenciados pela CONTRATADA, de forma a evitar um tempo excessivo de paralisação do equipamento por falta de insumos.

6.4.4. A troca de suprimentos básicos (TONNER) e a desobstrução de papel nos equipamentos poderão, por conveniência da CONTRATANTE e mediante aceite da CONTRATADA e do Gestor do Contrato indicado pelo CONTRATANTE, ser efetuada por servidor deste Grupo de Apoio e Apoiadas designado para tal, cabendo a CONTRATADA o treinamento dos prestadores de serviço da CONTRATANTE nestas duas tarefas;

6.4.5. A troca/abastecimento de suprimentos em todos os postos de serviço deverá ser proativa, a partir dos indicadores de gerenciamento de forma a evitar um tempo excessivo de paralisação do equipamento por falta de insumos. O tempo de atendimento para troca de insumos será contado a partir dos indicadores de gerenciamento.

6.4.6. Os suprimentos a serem fornecidos deverão:

6.4.6.1. Ser novos e de primeiro uso, não sendo aceitos produtos remanufaturados;

6.4.6.2. Serem originais dos fabricantes dos equipamentos;

6.4.6.3. Estar sob inteira responsabilidade da CONTRATADA;

6.4.7. A CONTRATADA deverá manter sob o próprio controle, na sede e nas unidades operacionais da Sesc-AR/DF, estoque de insumos suficiente ao perfeito funcionamento dos equipamentos;

6.4.8. A Sesc-AR/DF disponibilizará ambientes em suas unidades para guarda de estoque de consumo mensal. A CONTRATADA deverá armazenar nas dependências do CONTRATANTE suprimentos suficientes para o consumo de 1(um) mês, de todo o parque de equipamentos instalados.

6.4.9. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis, exceto papel, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim a CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental.

6.4.10. Em atendimento as diretrizes da Lei 12.305, de 02/08/2010, que institui a política Nacional de Resíduos Sólidos, o no Grupo de Apoio e Apoiadas exigem que a CONTRATADA se responsabilize pelo mecanismo de logística reversa. Este consiste em um

conjunto de ações, procedimentos e meios para viabilizar a restituição dos resíduos para a CONTRATADA. Neste sentido, um dos objetivos do projeto é a redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toner utilizados.

6.4.11. A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de gerenciamento de resíduos sólidos, informando como se dará a coleta/destinação dos componentes e/ou insumos substituídos nos equipamentos, conforme legislação aplicada ao assunto, de acordo com o contido no item **1.3. (Plano de Implantação e Instalação dos equipamentos e dos Programas)** das especificações técnicas.

6.4.12. A CONTRATADA deverá apresentar **semestralmente declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada.**

6.4.13. A CONTRATADA deverá realizar a coleta dos resíduos sólidos deverá ser feita, no máximo, quinzenalmente.

## **7. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

### **7.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:**

7.1.1. O objeto da presente contratação é para manter, expandir e evoluir a infraestrutura tecnológica, assim como os sistemas de informações existentes, fazendo-se necessária a Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço de impressão distribuída (outsourcing de impressão) na modalidade franquia de páginas mais excedente pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, para atender as necessidades da Sesc-AR/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento;

### **7.2. Histórico e franquia de impressões**

7.2.1. Para cálculo da franquia e da quantidade de páginas excedentes permitidas foram utilizados o levantamento e de acordo com o contrato antecedente e a estimativa conforme solicitação demanda e levantamento de utilização de equipamentos remanescentes.

7.2.2. A demanda mensal estimada, bem como a franquia e o excedente foram estimados em cima do levantamento e de acordo com o contrato antecedente e a estimativa conforme solicitação demanda e levantamento de utilização de equipamentos remanescentes, baseado em seu consumo médio e calculado como franquia em cima de 60 % deste valor.

### **7.3. Requisito de Treinamento:**

7.3.1. A empresa contratada deverá prestar na Sesc-AR/DF, treinamento, carga horária mínima de 3 horas, para até 20 usuários no sistema de gerenciamento de impressão, contemplando as funcionalidades necessárias para configuração e operação;

7.3.2. A empresa contratada deverá prestar na Sesc-AR/DF treinamento, carga horária entre 30 minutos e 2 horas, para até 15 usuários para a operação dos equipamentos disponibilizados;

7.3.3. Cada treinamento deverá ser ministrado por funcionário da empresa fornecedora do serviço, a qual disponibilizará manuais e/ou material de apresentação e treinamento;

7.3.4. O conteúdo programático dos treinamentos deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários; e

7.3.5. O material de treinamento de instalação e configuração do equipamento (nas estações dos usuários) deve incluir um documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ - Frequently Asked Questions. O objetivo deste documento é disponibilizar informações uteis e frequentes para a central de suporte técnico da Sesc-AR/DF.

### **7.4. Requisitos Técnicos:**

7.4.1. De acordo com o item 1.2 do Apêndice I – Especificações Técnicas deste processo.

#### 7.5. **Requisitos de implantação**

7.5.1. De acordo com o item 1.3, 1.4 do Apêndice I – Especificações Técnicas deste processo.

#### 7.6. **Requisitos da Proposta**

7.6.1. Para fins de informação e registro de propostas e lances durante a fase pública do pregão, do objeto ora licitado, em quantidades e valores MENSALIS, ANUAIS e por 48 meses, foi configurado como ITEM, a totalização dos valores de FRANQUIA e EXCEDENTE, as quais apresentam o preço unitário utilizado na composição do preço de referência. Os preços unitários e os preços de referência representam o limite MÁXIMO a que a Sesc-AR/DF se dispõe a pagar pelo serviço, em conformidade com prévia pesquisa de mercado, realizada no Painel de Preços e junto às empresas:

7.6.2. Deverá ser comprovado pela LICITANTE, na fase aceitação como anexo da proposta de preço, por meio de documento expedido pelo fabricante, que os equipamentos descritos na proposta de preços continuam sendo fabricados.

### 8. **DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

8.1. Os serviços deverão ser avaliados com base no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE **RESULTADOS** (IMR) a seguir estabelecidos e passarão por Controles Administrativos, conforme item 8.2, com possibilidades de Incidência de Redutor de Fatura (Glosas), conforme item 8.3 deste Termo:

8.1.1. Os serviços de impressão deverão ser prestados de forma contínua;

8.1.2. A CONTRATADA deverá atender aos chamados de manutenção corretiva (falha em equipamento isolado) em um prazo máximo de 8 (oito) horas após a notificação por parte do CONTRATANTE. O término da manutenção não poderá exceder 16 (dezesesseis) horas após a notificação por parte do CONTRATANTE;

8.1.3. Os chamados relativos a problemas generalizados (sistemas de gerenciamento), que impactem no funcionamento do ambiente como um todo, deverão ser atendidos em até 4 (quatro) hora após a notificação. Estes deverão ser solucionados em até 6 (seis) horas após o início do atendimento;

8.1.4. Entende-se por prazo de solução, o período de tempo compreendido entre o momento da comunicação do problema (chamado) à CONTRATADA e o retorno à normalidade dos serviços ou equipamentos;

8.1.5. Para a contagem dos prazos serão consideradas horas úteis dentro do período das 09:00h às 18:00h (dias úteis);

8.1.6. Os atendimentos relativos às solicitações de manutenção deverão ser realizados das 09:00h às 18:00h, nos dias úteis, exceto àqueles que incorram em parada do ambiente. Estes últimos deverão ser realizados fora do horário normal de expediente após autorização do gestor do contrato;

8.1.7. A substituição de consumíveis (exceto papel) deverá ser realizada de modo proativo, preferencialmente quando baixar de 2% (dois por cento) de sua capacidade total, evitando-se a indisponibilidade dos serviços;

8.1.8. Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a CONTRATADA deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por técnicos do CONTRATANTE.



## **8.2. Controles Administrativos referentes ao serviço de impressão**

8.2.1. A CONTRATADA será responsável pela emissão e envio ao Gestor do contrato, até o 2º (terceiro) dia útil de cada mês, do Relatório de Quantidade de Chamados Recebidos, com possibilidade de filtrar por período nas seguintes opções:

8.2.2. Relatório do total de chamados recebidos, agrupados por tipo de problema, com possibilidade de filtrar por período.

8.2.3. Relatório sumarizado dos atendimentos efetuados pelo Suporte Técnico, em um determinado período, agrupado conforme avaliados pelos usuários.

8.2.4. Relatório dos chamados recebidos, contendo o tempo de atendimento, o técnico responsável, problema, os procedimentos executados, com possibilidade de filtrar por “status” e período.

8.2.5. A CONTRATADA deverá elaborar e enviar ao Gestor do contrato, no formato XLS, até o 2º (segundo) dia útil de cada mês subsequente, o Relatório Mensal de Impressão, da quantidade total de impressões/cópias, dentro da franquia e além da franquia, por tipo de impressora, que conterà:

8.2.6. A quantidade total de impressões policromáticas (em A4 e A3 separadamente);

8.2.7. A quantidade total de impressões monocromáticas (em A3 e A4 Separadamente);

8.2.8. A quantidade total de copias coloridas (em A3 e A4 Separadamente);

8.2.9. A quantidade de cópias monocromáticas (em A3 e A4 separadamente);

8.2.10. A quantidade de documentos digitalizados que geraram cópias;

8.2.11. Endereço logico da Impressora;

8.2.12. Número de Série da Impressora;

8.2.13. Localização da Impressora;

8.2.14. O Gestor do contrato elaborará até o 4º (quarto) dia útil de cada mês o Relatório Mensal de Avaliação de Serviços que deverá conter:

8.2.15. A avaliação do Relatório de Quantidade de Chamados Recebidos dentro do mês, contendo a avaliação do atendimento dos níveis de serviço, indicando os respectivos redutores, conforme o item 7 deste Termo, se aplicáveis;

8.2.16. A avaliação do Relatório Mensal de Impressão;

8.2.17. Outras informações relevantes a respeito da execução dos serviços, ou entrega de produtos, se for o caso;

8.2.18. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à CONTRATADA para a emissão da fatura referente aos serviços prestados.

8.2.19. A Sesc-AR/DF se reservão o direito de, a qualquer momento, promover alterações nos modelos de relatórios, que deverão ser ajustados pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

8.2.20. A Sesc-AR/DF poderão solicitar o acréscimo de um relatório customizado para apresentação mensal a cada 6 (seis) meses de contrato.

## **8.3. Incidência de Redutor de Fatura (Glosas)**

8.3.1. O não cumprimento dos níveis de serviço definidos neste termo de referência, que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA, ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo CONTRATANTE, implicará em redutor na fatura (glosa). A aplicação da glosa servirá ainda como indicador de desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços;

8.3.2. As glosas deverão ser aplicadas quando não atenderem ao resultado esperado e/ou quando os níveis de serviços não forem atendidos ou concluídos dentro do prazo previsto;

8.3.3. No caso de discordância das glosas aplicadas, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso que será analisado pela Área Administrativa;

8.3.4. Se a decisão da Administração for favorável ao recurso da CONTRATADA, a mesma emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado;

8.3.5. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do

<b>Indicador</b>	<b>Glosa por descumprimento</b>
<b>90% dos chamados do mês atendidos em até 8 horas após sua abertura.</b>	2% do valor da fatura mensal.
<b>90% dos chamados do mês solucionados em até 16 horas após sua abertura.</b>	2% do valor da fatura mensal.
<b>100% dos chamados do mês relativos à parada do ambiente atendidos em até 4 hora após sua abertura.</b>	4% do valor da fatura mensal.
<b>100% dos chamados do mês relativos à parada do ambiente resolvidos em até em até 6 horas após sua abertura.</b>	4% do valor da fatura mensal.
<b>Máximo por mês de até 2 chamados abertos para substituição de consumíveis (exceto tonner) por falha na proatividade. mensal.</b>	1% do valor da fatura

Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório de Atividades e da documentação comprobatória das glosas;

8.3.6. A CONTRATADA estará sujeita, independentemente das penalidades previstas, a aplicação de redutor na fatura (glosa) pelo não cumprimento de qualquer indicador de Nível Mínimo de Serviço, aplicáveis sobre o valor mensal do serviço, nos seguintes casos:

## **9. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS**

9.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos e programas nas quantidades estimadas e especificadas nos itens 1.1 do Apêndice I – Especificações Técnicas deste Termo de Referência promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

## **10. DA VISTORIA**

10.1. A vistoria técnica é opcional e caso as LICITANTES julguem conveniente para a prestação do serviço a ser contratado, poderão realizar vistoria nas instalações do CONTRATANTE acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09:30 horas às 11:30 horas e das 14:00 horas às 17:30 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3218-9104, com o técnico designado pela COTIC;

10.2. O agendamento de visita poderá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório;

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

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

10.5. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas;

10.6. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes

dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

10.7. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

## **11. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

11.1. A execução dos serviços será iniciada a partir da assinatura do contrato; e

11.2. O serviço será executado de acordo com o contido no número 6 deste Termo.

## **12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

12.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

12.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

12.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

12.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

12.6. Notificar por escrito à CONTRATADA a aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o contraditório e a ampla defesa;

12.7. Proporcionar à CONTRATADA, todas as condições necessárias à perfeita realização dos serviços objeto do contrato;

12.8. Comunicar à CONTRATADA, qualquer ocorrência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas sejam plenamente corrigidas;

12.9. Colocar à disposição da CONTRATADA todas as informações necessárias à execução dos serviços;

12.10. Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança da Administração e endereço de cobrança;

12.11. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

12.12. Avaliar o serviço prestado pela CONTRATADA;

12.13. Nomear Gestor e Fiscal para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

12.14. Receber o objeto do certame prestado pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

12.15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

## **13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

13.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas

contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

13.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

13.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

13.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

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

13.6. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

13.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

13.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

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

13.10. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

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

13.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

13.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

#### **14. DA SUBCONTRATAÇÃO**

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

#### **15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

#### **16. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

16.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados.

16.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

16.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

16.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle.

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

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

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

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

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

16.10. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

16.11. O fiscal, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais.

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

16.13. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

16.14. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

16.15. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

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

## **17. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

17.1. Os serviços de implantação serão recebidos provisoriamente no prazo de até 10 (dez) dias, após a implantação completa prevista no item 1.4 do Apêndice I – Especificações Técnicas deste processo, com todos os equipamentos e softwares instalados e em pleno funcionamento, com todas as funções exigidas nesta especificação, edital e seus anexos, no local definitivo, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

17.1.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

17.2. Se, durante o recebimento provisório, constatar-se que os serviços de instalação e configurações estão em desacordo com o solicitado, fora da especificação ou incompletos, a CONTRATADA será notificada e deverá sanar as pendências em até 30 (trinta) dias corridos ficando suspenso o prazo de recebimento definitivo. A despesas referentes ao saneamento das pendências, inclusive frete, correrá às expensas da CONTRATADA.

17.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

17.3.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

17.3.2. Para efeito de recebimento provisório dos serviços de impressão, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando no **Relatório Mensal de Avaliação de Serviços** a ser encaminhado ao gestor do contrato.

17.4. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo gestor do contrato.

17.4.1. O gestor do contrato analisará os relatórios e toda documentação apresentada pela fiscalização técnica e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções; e

17.4.2. O gestor emitirá termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços de implantação, com base nos relatórios e documentação apresentados, e comunicará a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

**17.5. O faturamento do serviço deverá ser mensal, e será iniciado somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços de implantação, momento este que será considerado para a contabilização de Semestre Contratual – SC**

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

## 18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. As sanções por falha na execução do contrato ou de inexecução parcial ou total do objeto são as estabelecidas na Minuta Contratual, anexo a este Edital.

## 19. DOS CRITÉRIOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E CULTURAIS ADOTADOS

19.1. A contratada deve comprometer-se a adotar políticas empresariais de eliminação de desperdícios e redução de consumo de bens consequentes da exploração de riquezas naturais, tais como: água tratada, consumo de energia elétrica; a promoção do adequado tratamento de rejeitos como papel, de instrumentos, de equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, oportunizando suas reciclagens; além de promover ações de responsabilidade social e cidadania;

19.2. A CONTRATADA deverá acondicionar os materiais entregues em embalagem individual adequada, com o menor volume possível e que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

19.3. A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

19.4. Em atendimento as diretrizes da Lei 12.305, de 02/08/2010, que institui a política Nacional de Resíduos Sólidos, o Grupamento de Apoio de Brasília exige que a CONTRATADA se responsabilize pelo mecanismo de logística reversa. Este consiste em um conjunto de ações, procedimentos e meios para viabilizar a restituição dos resíduos para a CONTRATADA. Neste sentido, um dos objetivos do projeto é a redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toner utilizados.

19.5. A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de gerenciamento de resíduos sólidos, informando como se dará a coleta/destinação dos componentes e/ou insumos substituídos nos equipamentos, conforme legislação aplicada ao assunto, de acordo com o contido no item 1.4. (Plano de Implantação e Instalação dos equipamentos e dos Programas) das especificações técnicas;

19.6. A CONTRATADA deverá apresentar semestralmente declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada.

19.7. A CONTRATADA deverá realizar a coleta dos resíduos sólidos deverá ser feita, no máximo, quinzenalmente.

## 20. DO PAGAMENTO

20.1. Para viabilizar o pagamento a contratada deverá realizar o faturamento dos serviços considerando o que se segue:

20.1.1. O faturamento do serviço deverá ser mensal, podendo ser iniciado somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, momento este que será o considerado para a contabilização de Semestre Contratual – SC;

20.1.2. O custo total mensal deverá incluir o valor da FRANQUIA MENSAL mais o custo de impressão das páginas excedentes, quando ocorrer, que deverá ser registrado para que no último mês de cada semestre contratual, seja calculada a compensação necessária (positivo ou negativa);

20.1.3. Antes da emissão da Nota Fiscal (Fatura), a CONTRATADA deverá emitir e enviar ao Gestor do contrato, até o 2º (segundo) dia útil de cada mês subsequente, os seguintes Relatórios:

20.1.3.1. **Relatório de Quantidade de Chamados Recebidos**, conforme o item 8.7.1 deste termo;

20.1.3.2. **Relatório Mensal de Impressão**, da quantidade total de impressões/cópias, dentro da franquia e além da franquia, por tipo de impressora, no formato XLS, conforme o item 8.7.2 deste termo;

20.1.4. A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal/Fatura somente após a emissão pela CONTRATANTE do **Relatório Mensal de Avaliação de Serviços**, conforme o item 8.7.3 deste termo;

20.1.5. O faturamento do serviço será mediante apresentação de nota fiscal de cobrança consolidada, determinando o valor total aprovado pelo CONTRATANTE, e já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos no contrato; e

20.1.6. A Nota Fiscal (Fatura), relativa aos serviços efetivamente executados no mês, emitida pela CONTRATADA, será atestada pelo Gestor do contrato e encaminhada juntamente com o **Relatório Mensal de Avaliação de Serviços** para a área financeira efetuar o pagamento.

20.1.7. As demais regras para o pagamento dos serviços estão estabelecidas no Edital.

## 21. DA COMPENSAÇÃO SEMESTRAL DE FRANQUIA

21.1. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal durante o respectivo período, nesse sentido mesmo que o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente.

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

21.3. Durante a compensação ao final de cada semestre contratual são previstos 05 (cinco) cenários possíveis, dentro de 02 (duas) situações principais, com a respectiva forma de cálculo, conforme descrito abaixo e nos termos da Tabela 1 que traz uma legenda para as variáveis envolvidas nos cálculos:

<b>Franquia mensal</b>	<b>Soma das franquias dos tipos de equipamentos (Tipo I ao Tipo III), separando-se por tipo de impressão (monocromáticas ou policromáticas)</b>
<b>Valor fixo da franquia mensal</b>	Somatório das franquias mensais no semestre, separando-se monocromática e policromática (em páginas)
$\Sigma F$	Somatório das franquias mensais no semestre, separando-se monocromática e policromática (em páginas)
$\Sigma P$	Somatório das páginas impressas/copiadas no semestre ou volume produzido (em páginas)
$\Sigma VE$	Somatório do Valor Excedente no semestre, ou seja, soma dos valores pagos por produção excedente à franquia em cada mês (em R\$)
$\Delta Exc$	Delta Excedente ( $\Delta Exc = \Sigma P - \Sigma F$ ), ou seja, a diferença entre o somatório das páginas efetivamente impressas e o somatório das franquias mensais dentro do semestre da compensação (em páginas)
<b>Valor <math>\Delta Exc</math></b>	Valor Delta Excedente ( <b>Valor <math>\Delta Exc = \Delta Exc * Valor Unitário Excedente</math></b> ), ou seja, o valor calculado da diferença excedente (volume produzido menos volume da franquia) que será aplicado na fórmula da redução (em R\$)
<b>Redução</b>	<b>Valor da Redução = <math>\Sigma VE - Valor \Delta Exc</math></b> , ou seja, a diferença entre o somatório do Valor Excedente e o Valor Delta Excedente (em R\$). Esse valor será usado na fórmula do Novo Valor a ser pago. Importante lembrar que só existirá redução se houver produção de excedente de páginas durante o semestre.
<b>Novo Valor a ser pago</b>	<b>Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução (em R\$)</b> , ou seja, é a consolidação da compensação propriamente dita dentro do semestre, onde será descontado do último mês de cada ciclo semestral o valor



	referente à Redução calculada anteriormente. <b>Cabe ressaltar que o “Novo Valor a ser pago” é o valor que será faturado.</b>
--	---

21.3.1. **Situação 1:**  $\sum F \geq \sum P$ , ou seja, se o somatório das franquias mensais ( $\sum F$ , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for igual ou maior que o somatório de páginas produzidas ( $\sum P$ ) dentro do respectivo semestre:

21.3.1.1. **Cenário 1** – Caso não haja produção de excedente em nenhum mês e o volume produzido no semestre **seja inferior** à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente;

21.3.1.2. **Cenário 2** - Caso haja produção de excedente em algum mês, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: **Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução;**

21.3.1.3. **Cenário 3** - Esse cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, onde o **Valor da Redução é superior** ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior: **Novo Valor a ser pago = Valor do último**, entretanto, deverá ser emitida um aviso por comunicação formal para que o fornecedor faça a devida compensação do pagamento da diferença.

21.3.2. **Situação 2:**  $\sum F < \sum P$ , ou seja, se o somatório das franquias mensais ( $\sum F$ , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for menor que o somatório de páginas produzidas ( $\sum P$ ) no respectivo semestre:

21.3.2.1. **Cenário 4** - Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses e o somatório de páginas produzidas seja **superior** ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao Valor delta Excedente ( $\sum VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc} = 0$ ), então não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

21.3.2.2. **Cenário 5** - Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses e o somatório de páginas produzidas seja **superior** ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente ( $\sum VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc} > 0$ ), então a compensação ocorrerá no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula: **Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução.**

21.4. Ao final de cada semestre contratual será averiguada se a tendência da diferença apurada (para mais ou para menos) é recorrente e quanto expressiva essa diferença e, para que no caso de ser proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o órgão, por indicação do gestor do contrato, poderá aditivar o contrato revisando o número de páginas, 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. 30 da Resolução nº 1.252, de 8 de janeiro de 2012.

21.4.1. No caso de aditivação contratual, pela alteração do número de páginas da franquia, o cálculo do novo valor do contrato deverá ser feito com base na análise dos custos inerentes a impressão de cada folha.

## 22. DO REAJUSTE

22.1. Será admitido o reajuste de preços dos serviços contratados, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, mediante a aplicação de acordo com os termos do edital.

22.2. O interregno mínimo de 1 ano será contado:

22.2.1. Para primeiro reajuste: a partir da data limite para a apresentação da proposta constante do Edital;

22.2.2. Para os reajustes subsequentes ao primeiro: a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste ocorrido ou precluso.

22.3. O prazo para a Contratada solicitar o reajuste encerra-se na data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 ano, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

22.4. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando o seguinte:

22.4.1. A partir da data em que se completou o cômputo mínimo de 1 ano;

22.4.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros;

22.5. A decisão sobre o pedido de reajuste deve ser feita no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data da solicitação da Contratada;

22.6. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento.

### **23. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

23.1. O(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar atestado de Capacidade Técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência da licitante em prestação de serviços de outsourcing de impressão, com média mensal de produção de, pelo menos, 22.500 (vinte e duas mil e quinhentas) impressões, distribuídas em, pelo menos, 32 (trinta e dois) postos de impressão;

23.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a identificação da pessoa jurídica que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão e a especificação dos serviços executados ou em execução. Poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado;

23.3. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada do serviço prestado incluindo equipamentos e sistemas, bem como informações sobre o número do contrato vinculado, a sua vigência e a data de início dos serviços prestados; e

23.4. Somente poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser prestado em prazo inferior.

23.5. Será permitido o somatório de atestados ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante.

23.6. Qualquer atestado deverá ser apresentado em nome da licitante, e ser acompanhado de extratos de contratos ou documentos que o fundamentem.

### **24. DA COMUNICAÇÃO**

24.1. A CONTRATADA deverá manter um responsável pelo projeto de implantação da solução, capaz de resolver questões técnicas e administrativas, o qual deverá ser o ponto de contato com a equipe do Ministério da Defesa.

24.2. O mecanismo formal de comunicação entre a Sesc-AR/DF e a contratada se dará mediante emissão de correspondência com os respectivos anexos que venham a ser necessários para o eficaz entendimento da comunicação e sua formalização.

24.3. A CONTRATADA disponibilizará para abertura de chamados e-mail, número 0800 ou site as suas expensas para solicitação de substituição de peças ou equipamentos.

24.4. A abertura de chamados técnicos para realizações de intervenções deverá funcionar em regime 24x7.

24.5. A abertura de chamados técnicos deverá ser realizada por telefone (0800 ou de custo local em Brasília), ou por sistema WEB/e-mail.

24.6. Os chamados técnicos terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe da Sesc-AR/DF no tocante ao pleno estado de funcionamento do(s) equipamento(s), inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização.

24.7. Na abertura do chamado técnico junto à Central de Atendimento serão fornecidas, no mínimo, as seguintes informações:

24.7.1. marca, modelo e número de série do(s) equipamento(s);

24.7.2. problema observado;

24.7.3. nome, telefone, e-mail do profissional da Sesc-AR/DF responsável pela solicitação;

24.7.4. nível de severidade do chamado.

24.8. O fornecedor informará o número do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe da Sesc-AR/DF, o qual servirá de referência para acompanhamento do chamado, inclusive após o encerramento do chamado.

## **25. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

25.1. A vigência da contratação será de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da data da sua assinatura, e de modo a permitir a amortização completa do ativo e conseqüentemente a redução dos custos unitários por página, deverá ser prorrogado pelo período que, dentro dos 48 meses, for utilizado para a implantação total dos serviços sendo:

25.1.1. Até 2 (dois) meses, contados da assinatura do contrato, para implementação e aceitação definitiva do serviço;

25.1.2. No mínimo 46 (quarenta e seis) meses, contados da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, referente a prestação do serviço de outsourcing de impressão;

25.1.3. Prorrogação pelo período equivalente ao utilizado na implantação total dos serviços de forma que o tempo de amortização seja de 48 meses.

## **26. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

26.1. As regras acerca da garantia de execução são as estabelecidas no Edital.

## **27. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

27.1. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos no projeto deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

27.1.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse da Sesc-AR/DF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

27.1.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da Sesc-AR/DF;

27.1.3. Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Sesc-AR/DF;

27.1.4. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão; e

27.1.5. Assinar Termo de Compromisso e de Manutenção do Sigilo.

27.1.5.1. O modelo do Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, se encontra no Apêndice II.

27.1.5.2. O modelo do Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes Sesc-AR/DF, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação se encontra no Apêndice III.

## **28. DOCUMENTOS ANEXO**

28.1.1. Seguem anexos a este Termo de Referência os seguintes documentos.

APÊNDICE I – Especificações Técnicas;

APÊNDICE II – Modelo do Termo de Compromisso;

APÊNDICE III – Modelo do Termo de Ciência; e

APÊNDICE IV – Modelo do Proposta de Preço.

## APÊNDICE I AO TERMO DE REFERÊNCIA

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. Detalhamento do Objeto

##### 1.1. Quantitativo dos Equipamentos

1.1.1 Para execução dos serviços solicitados, a CONTRATADA deverá atender a demanda de impressão, bem como disponibilizar a quantidade de equipamentos, a seguir estabelecido, para os lotes I, II e III de acordo com as demais especificações:

##### 1.1.1.1 TIPO I - MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA PARA IMPRESSÃO, CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO – Quantidade: 25.

- Funcionalidades: Impressão, cópia, digitalização e fax;
- Tecnologia de Impressão: Laser ou LED;
- Velocidade de Impressão/cópia: No mínimo 45 páginas por minuto em A4 ou carta;
- Tempo para primeira impressão: 8 segundos ou menos;
  - Capacidade de entrada: 500 folhas;
  - Bandeja de Alimentação Manual de 100 folhas;
- Alimentador Automático de Originais duplex de passagem única de no mínimo 50 folhas;
- Saída de Papel: possuir saída de papel, pelo menos 250 folhas;
- Originais e cópias: A4, ofício, carta;
  - Ciclo de trabalho de no mínimo 150.000 impressões;
- Frente e Verso: Automático;
- Gramatura suportada: de 60 - 200 g/m<sup>2</sup>
- Ampliação e Redução (Zoom): 25 a 400%;
- Memória: 2 GB;
  - HD ou SSD/HD: no mínimo 128 GB;
  - Processador: mínimo 1.2 GHz;
- Resolução de impressão: 1200 x 1200 dpi;
- Resolução de cópia: 600 x 600 dpi;
- Resolução de digitalização: 600 dpi;
- Vidro de exposição tamanho até ofício;
- Linguagem de Impressão: PCL 6 e Post Script 3;
- Protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP;
- Conectividade: USB 2.0 e 10/100/1000Base-TX Gigabit Ethernet;
- Compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows 2003/2008/, Windows 7 (versões de 32 e 64 bits), Windows 7 ou superior e Linux;
- Visor: Em português com tela sensível ao toque de no mínimo 7 polegadas;
- Função Cópia, Texto Foto;
- Formatos de Arquivos Padrão: TIFF, JPEG, PDF; PDF Pesquisável (OCR);
- Ter a capacidade de efetuar o reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR-Optical Character Recognition) em língua portuguesa-BR com geração de arquivos com a extensão PDF pesquisáveis;
  - OCR deverá ser nativo no equipamento, sem utilização de software externo e nem servidor. O OCR deve ser feito e processado diretamente no equipamento sendo aceito apenas servidor como entrega de digitalizações já processadas no equipamento;

- Deverá possuir certificação EnergyStar e EPEAT;
- Suprimentos originais do mesmo fabricante dos equipamentos entregues nas caixas originais do fabricante dos equipamentos;
- Estabilizador ou autotransformador com suporte a tensão de entrada de 110VAC ou 220VAC, tensão de saída de 110VAC e potência RMS (eficaz) de saída conforme especificações definidas pelo fabricante do equipamento de impressão.

#### 1.1.1.2 TIPO II – IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA PARA IMPRESSÃO – Quantidade: 25.

- Tecnologia de impressão Laser ou Led;
- Velocidade de impressão e cópia de no mínimo 45 ppm em papel A4 ou Carta;
- Tempo da primeira impressão de 6 segundos ou menos;
  - Capacidade de entrada: 500 folhas;
- Ciclo mensal de impressão de no mínimo 150.000 impressões;
- Possuir saída de papel de pelo menos 250 folhas;
- Resolução mínima de impressão de 1200X1200 dpi;
- Trabalhar com os seguintes tamanhos e tipos de papel: A4, A5, Carta, Ofício, comum, reciclado, pré-impresso, timbrado, envelope, papel cartão;
- Trabalhar com papéis de 75 a 200 g/m<sup>2</sup>, no mínimo;
- Impressão frente e verso automático;
- Processador de no mínimo 1,2 GHz;
- Memória RAM com capacidade mínima de 2 GB;
- Capacidade mínima de entrada de papel de 500 folhas;
- Bandeja Multiuso para 100 folhas, no mínimo;
- Cartucho de impressão para, no mínimo, 15.000 páginas;
- Linguagens PCL5, PCL6, PostScript3;
- Os equipamentos deverão ser compatíveis com os sistemas operacionais Windows11, Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 8 x64, Windows 7 x64, Windows 8.1 x64, Windows 7 e sistemas operacionais de código aberto;
- Conectividade: Interface interna para Rede Fast Ethernet 10/100/1000 Base TX e USB 2.0;
- Possibilidade de configuração do equipamento através de página HTTP, através do endereço IP;
- Painel LCD de no mínimo 4 linhas;
- Estabilizador ou autotransformador com suporte a tensão de entrada de 110VAC ou 220VAC, tensão de saída de 110VAC e potência RMS (eficaz) de saída conforme especificações definidas pelo fabricante do equipamento de impressão.

1.1.1.3 O local de entrega e funcionamento do serviço de outsourcing dos itens do Lote I que será contratado pode ser instalado em qualquer ponto das dependências das Unidades da Sesc-AR/DF.

1.1.1.4 Segue, abaixo, a relação das Unidades da Sesc-AR/DF, com os respectivos endereços:

Unidades	Endereço:
----------	-----------

Sesc SEDE	Setor de Indústria e Abastecimento – SIA, Trecho 02, Quadra 02, Lotes 1.130. CEP: 71.200-020
Sesc Presidente Dutra	SCS - Quadra 02, Bloco C Lote 227, Ed. Presidente Dutra. CEP: 70.302-900
Sesc SIA LOG	Setor de Indústria e Abastecimento – SIA, Trecho 4 Lote 1.150. CEP: 71.200-040
Sesc Estação 504 Sul	Estação 504 Sul – EQS 504/505 Bloco A. CEP: 72.331-570
Sesc Taguatinga Norte	Taguatinga Norte CNB 12, AE 2/3. CEP: 72.115-125
Sesc Módulo de Educação e Cultura - MEC	MEC - CNB 12, AE 2/3, Taguatinga-DF. CEP: 72.115-125
Sesc Centro de Atividades Ceilândia	Ceilândia - QNN 27, Área Especial, lote B. CEP: 72.225-270
Sesc Centro de Atividades do Gama	Gama - Setor Leste Industrial, Quadra 1, Lotes 620, 640, 660 e 680 - Gama – DF. CEP: 72.445-000
Sesc 913 Sul	Sesc 913 Sul – SEPS 713/913, Conjunto F. CEP: 70.390-130
Sesc Guará/SIA	Guará - QE 04, Área Especial A, Guará I - DF. CEP: 71.010-633
Sesc Taguatinga Sul	Taguatinga Sul - QSF, Área Especial 3 – Taguatinga Sul – DF. CEP: 72.016-012

#### 1.1.1.5 TIPO I – MULTIFUNCIONAL LASER COLORIDA, A3 – Quantidade: 1

- Funcionalidades: Impressão, cópia e digitalização;
- Tecnologia de Impressão: Laser ou LED;
- Velocidade de Impressão/cópia: No mínimo 20 páginas por minuto em A4 ou carta, PB ou Color;
- Tempo para primeira impressão: 10 segundos ou menos;
- Capacidade de entrada: 1.200 folhas;
- Alimentador Automático de Originais com duplex automático de capacidade mínima de 100 folhas;
- Saída de Papel: possuir saída de papel, pelo menos 500 folhas;
- Originais e cópias: A3, A4, ofício, carta;
- Ciclo mensal de impressão de no mínimo 20.000 impressões;
- Frente e Verso: Automático, para impressão, cópia e digitalização
- Gramatura suportada: de 60 - 300 g/m<sup>2</sup>
- Ampliação e Redução (Zoom): 25 a 400%;
- Memória: 2 GB;
- HD ou SSD: no mínimo 320 GB;
- Processador: mínimo 1.2 GHz;
- Resolução de impressão: 1200 x 1200 dpi;
- Resolução de cópia: 600 x 600 dpi;
- Resolução de digitalização: 600 dpi;
- Velocidade de digitalização (original 1 lado): 80ipm;
- Vidro de exposição tamanho até A3;
- Linguagem de Impressão: PCL 6 e Post Script 3;
- Protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP;
- Conectividade: USB 2.0 e 10/100/1000Base-TX Gigabit Ethernet;

- Sistemas operacionais suportados: Win7 (32 e 64 bits), Win8 e 8.1 (32 e 64 bits), Win10 (32 e 64 bits), Win11 (32 e 64 bits) Win Server 2003, 2008, 2008 R2 e 2012 (32 e 64 bits) e Linux;
- ;
- Visor: Em português com tela sensível ao toque de no mínimo 8 polegadas;
- Função Cópia, Texto Foto;
- Formatos de Arquivos Padrão: TIFF, JPEG, PDF; PDF Pesquisável (OCR);
- Ter a capacidade de efetuar o reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR-Optical Character Recognition) em língua portuguesa com geração de arquivos com a extensão PDF pesquisáveis;
- OCR deverá ser nativo no equipamento, sem utilização de software externo e nem servidor. O OCR deve ser feito e processado diretamente no equipamento sendo aceito apenas servidor como entrega de digitalizações já processadas no equipamento;
- Deverá possuir certificação EnergyStar e EPEAT;
- Suprimentos originais do mesmo fabricante dos equipamentos entregues nas caixas originais do fabricante dos equipamentos;
- Gabinete com rodízios, do próprio fabricante, que permita a colocação do equipamento diretamente sobre o piso
- Estabilizador ou autotransformador com suporte a tensão de entrada de 110VAC ou 220VAC, tensão de saída de 110VAC e potência RMS (eficaz) de saída conforme especificações definidas pelo fabricante do equipamento de impressão.

1.1.1.6 O local de entrega e funcionamento do serviço de outsourcing dos itens do Lote II que será contratado ser implementado nas dependências da Assessoria de Comunicação e Publicação da Sesc-AR/DF.

1.1.1.7 O local de entrega e funcionamento do serviço de outsourcing dos itens do Lote II que será contratado ser implementado nas dependências do EDUSESC Taguatinga Norte da Sesc-AR/DF.

## 1.2. Características Técnicas dos Programas

1.2.1 Características gerais dos componentes de software descritos neste item:

1.2.1.1 Os componentes de contabilização deverão suportar a seguinte plataforma:

1.2.1.1.1 Sistema operacional Windows Server 2012 R2 ou posteriores;

1.2.1.1.2 Solução de virtualização VMWare vSphere ESXi 5.5 ou superior;

1.2.1.1.3 Caso a Sesc-AR/DF necessitem adotar uma versão mais recente do Sistema operacional Windows a CONTRATADA terá um prazo máximo de 90 (Noventa) dias corridos para realizar as migrações necessárias contadas a partir da data da solicitação da Sesc-AR/DF. A CONTRATADA não poderá gerar custo adicional por esta migração.

1.2.1.1.4 Caso os componentes de software necessitem de bando de dados externo, este deverá ser no padrão SQL;

1.2.1.1.4.1 Caso a Sesc-AR/DF necessitem adotar uma versão mais recente de bando de dados, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos para realizar as migrações necessárias, contados a partir da data de solicitação da Sesc-AR/DF. A CONTRATADA não poderá gerar custo adicional por esta migração.

1.2.1.2 Os softwares deverão ser fornecidos preferencialmente no idioma português, porém, o idioma inglês também será aceito.

1.2.1.2.1 Deverá ser fornecido a licença de uso na quantidade suficiente as necessidades da Sesc-AR/DF.



1.2.1.3 Os componentes devem utilizar o Microsoft Active Directory para a autenticação e autorização de usuários.

1.2.1.4 A autenticação quando realizada via pedido de conta e senha, deve utilizar um protocolo seguro.

1.2.1.5 Deve ser possível que aplicativos da Sesc-AR/DF (ferramentas de BI) acessem o repositório de dados dos componentes de software fornecidos. Para isso, deverá ser fornecida a documentação completa sobre a estrutura do banco de dados (modelos de entidade relacionamento representativos dos dados de negócio e dicionário de dados). Os aplicativos da Sesc-AR/DF só necessitarão de acesso a leitura na base de dados.

1.2.1.6 Todas as capacidades exigidas nesta especificação técnica devem ser compatíveis com a infraestrutura e aplicações existentes no Sesc-AR/DF, não sendo necessária a aquisição de nenhum equipamento ou software adicional aos fornecidos com o serviço.

1.2.1.7 Os softwares fornecidos devem contemplar serviços de suporte técnico sem ônus adicional para a Sesc-AR/DF.

1.2.1.7.1 Entende-se por suporte técnico a assistência técnica prestada pela CONTRATADA com o objetivo de esclarecer dúvidas de funcionamento, ajustar configurações, atualizar versão dos softwares, resolver defeitos e demais intervenções necessárias ao bom funcionamento dos mesmos.

1.2.1.8 As atualizações de programas serão disponibilizadas por solicitação Sesc-AR/DF sem ônus adicional a estes, no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos após a sua liberação pelo fabricante.

1.2.1.8.1 Entende-se como atualização uma versão subsequente dos programas fornecidos, incluindo toda a sua documentação técnica pertinente.

1.2.2 Programa de monitoramento remoto e gerenciamento dos equipamentos com as seguintes características:

1.2.2.1 Possuir interface WEB;

1.2.2.2 Que permita identificar pelos menos os seguintes alertas:

1.2.2.2.1 Indisponibilidade de equipamentos;

1.2.2.2.2 Falha de componentes dos equipamentos que afete o funcionamento da máquina;

1.2.2.2.3 Atolamento de papel;

1.2.2.2.4 Esgotamento de suprimentos; e

1.2.2.2.5 Falta de papel.

1.2.2.3 Possuir utilitários com interface gráfica ou acesso via browser para o gerenciamento dos equipamentos multifuncionais por meio de estações de trabalho em plataforma Windows 7 e posteriores, que permita configurar equipamentos multifuncionais remotamente.

1.2.2.3.1 Caso a Sesc-AR/DF necessite adotar uma nova versão de sistema operacional Windows, a CONTRATADA terá um prazo de 60 (sessenta) dias corridos para disponibilizar utilitário compatível, desde que o gerenciamento remoto não seja possível via browser. A CONTRATADA não poderá gerar custo adicional para este serviço.

1.2.2.4 Permitir efetuar, no mínimo, alterações de configuração, checagem da situação da impressão, verificação do nível de consumíveis de impressão e habilitar/deshabilitar painel frontal dos equipamentos multifuncionais;

1.2.2.5 Deverá ser atualizada a cópia do programa descrito no item 1.5.2 sempre que houver uma atualização da versão do referido programa, no prazo máximo de 30 dias corridos, sem ônus para a Sesc-AR/DF.

1.2.3 Programa de contabilização e de bilhetagem, com as seguintes características:

1.2.3.1 Possuir interface WEB;

1.2.3.2 Possuir base de dados compatível com o Padrão SQL. Este programa deverá ser instalado no Banco de Dados SQL no Sesc-AR/DF.

- 1.2.3.3 o software de bilhetagem possua integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários;
- 1.2.3.4 o sistema deve possuir recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja off-line para outra impressora online, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem;
- 1.2.3.5 O software deve ser instalado nas dependências do órgão onde estiverem instalados os equipamentos;
- 1.2.3.6 Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com o Microsoft Excel;
- 1.2.3.7 Permitir a definição de centro de custos e a geração de relatórios por centro de custos;
- 1.2.3.8 Permitir a administração de custos por grupos de impressoras;
- 1.2.3.9 Agente para bilhetagem de impressoras instaladas localmente (USB/Paralela) em estações de trabalho;
- 1.2.3.10 o software de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão e possibilite também a criação de cotas de impressão para usuários ou grupos de usuários;
- 1.2.3.11 Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras;
- 1.2.3.12 Permitir a realização de impressões só realizando a impressão quando o usuário registrar seu login e senha através do cartão de aproximação RFID, o qual deve apresentar como características FREQUÊNCIA de 13,56 MHz e Protocolo ISO 14443A. O registro do login e senha no painel da impressora multifuncional também deverá ser disponibilizado como opção; O sistema RFID, não restringe a um fornecedor específico pois pode ser acoplado ao equipamento que não o possui (Através de acessório). O possível custo adicional, se justifica haja vista que facilita a logística e o processo, e em virtude da alta demanda de impressão.
- 1.2.3.13 Enviar relatórios de bilhetagem via servidor de email;
- 1.2.3.14 Permitir agendamento de relatórios para envio por email;
- 1.2.3.15 Possuir autenticação integrada com o AD com ao menos 6.000 usuários ativos; O número de usuários ativos por máquina não será superior a 50 (cinquenta).
- 1.2.3.16 Contabilização de todos os documentos impressos, desconsiderando o cancelamento das impressões, bem como a contabilização de todos os documentos copiados e digitalizados realizados em cada um dos perfis dos equipamentos, com arquivo de histórico (log), com no mínimo as seguintes informações:
  - 1.2.3.16.1 Data e hora de impressão;
  - 1.2.3.16.2 Nome do documento no caso de impressões;
  - 1.2.3.16.3 Número de cópias para os equipamentos;
  - 1.2.3.16.4 Tamanho do papel;
  - 1.2.3.16.5 Número de páginas, necessariamente especificando o número de páginas coloridas e monocromáticas;
  - 1.2.3.16.6 Simples ou frente-verso;
  - 1.2.3.16.7 Número de digitalizações para as multifuncionais;
  - 1.2.3.16.8 Usuário;
  - 1.2.3.16.9 Nome do equipamento;
  - 1.2.3.16.10 Estação de trabalho;
  - 1.2.3.16.11 Servidor de impressão; e
  - 1.2.3.16.12 por modo de impressão: modo econômico e modo normal.
- 1.2.3.17 Os dados do item 1.5.3.17, mensalmente aferidos, devem refletir as quantidades contabilizadas a partir dos contadores dos equipamentos sendo tolerada uma margem de erro de, no máximo, 5% (cinco por cento) para mais ou para menos;
- 1.2.3.18 Caso, por 3 meses consecutivos, seja verificado que o percentual de erros foi superior ao limite definido no item anterior, a CONTRATADA terá um prazo

máximo de 90 (noventa) dias corridos para substituir o software de bilhetagem por outro ou corrigir o problema sem custo adicional para a Sesc-AR/DF e sem prejuízo às glosas.

1.2.3.19 Apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.

1.2.3.20 Deve ser considerado para efeito de contabilização cada página efetivamente impressa em um dos lados de uma folha;

1.2.3.21 Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas, por exemplo), será contabilizada apenas uma impressão efetiva por cada lado de folha impressa e não a quantidade de páginas do documento;

1.2.3.22 As digitalizações que não origem documentos impressos não serão contabilizadas para efeito de faturamento;

1.2.3.23 As impressões em papel A3 serão contabilizadas como duas impressões em papel A4;

1.2.3.24 Nos equipamentos policromáticos deverá haver a contabilização diferenciada das impressões monocromáticas e policromáticas;

1.2.3.25 Permitir o estabelecimento de cotas limitadoras de utilização:

1.2.3.25.1 De forma integrada com o AD, sendo possível estabelecer permissões diferentes aos usuários e aos grupos;

1.2.3.25.2 Por horário;

1.2.3.25.3 Por quantidade de páginas;

1.2.3.25.4 Por funcionalidade (impressão e cópia reprográfica); e

1.2.3.25.5 Para impressões, deve ser possível estabelecer cotas diferenciais para coloridas e monocromáticas.

1.2.3.26 Possuir utilitário com interface gráfica ou acesso via browser para o estabelecimento de cotas por meio de estações de trabalho em plataforma Windows 7 e posteriores.

1.2.3.27 Permitir bilhetagem off-line – Em caso de perda da comunicação entre o equipamento e o servidor, a base de dados deverá ser atualizada quando a comunicação ou o funcionamento for restabelecido com todas as informações sobre os serviços realizados no período que permaneceu sem comunicação.

1.2.3.28 Caso a Sesc-AR/DF necessitem adotar uma nova versão do Sistema Operacional Windows a CONTRATADA terá um prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos para disponibilizar utilitário compatível, desde que o gerenciamento remoto não seja possível via browser. A CONTRATADA não poderá gerar custo adicional por este serviço;

1.2.3.29 Deverá ser atualizada a cópia do programa descrito no item 1.5.3 sempre que houver uma atualização da versão do referido programa, a critério da Sesc-AR/DF., no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos, sem ônus para estes.

### 1.3. Plano de Implantação e Instalação dos equipamentos e dos Programas

1.3.1 A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos, acessórios de impressão e programas da solução, de acordo com o quantitativo e datas definidas no plano de implantação. Eventuais alterações no plano de implantação, que venham a afetar prazos, deverão ser comunicadas, analisadas e aprovadas Sesc-AR/DF.

1.3.2 O plano referido no item anterior deverá ser entregue no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos do início da vigência do contrato e aprovado no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos da apresentação do mesmo. Este plano detalhado deverá conter, pelo menos:

1.3.2.1 Objetivos do projeto;

1.3.2.2 Cronograma detalhado do projeto;

1.3.2.3 Descrição do escopo do serviço;

1.3.2.4 Plano de gerenciamento de resíduos sólidos, informando como se dará a coleta/destinação dos componentes e/ou insumos substituídos nos equipamentos, conforme legislação aplicada ao assunto;

1.3.2.5 Produto de cada fase; e

1.3.2.6 Papeis e atribuições da equipe de projeto.

1.3.3 Para a condução dos trabalhos até a sua finalização a CONTRATADA deverá indicar o gerente de projeto, que será o líder e responsável pela entrega dos serviços; e

1.3.4 Para a implantação completa deverá considerar o prazo de 30 (trinta) dias corridos e contados a partir da aprovação do plano de implantação, que trata o item 1.6.2, pela Sesc-AR/DF. Os prazos poderão ser prorrogados, mediante formalização da CONTRATADA, desde que devidamente justificada por escrito, e autorizada pelo Ordenador (a) de Despesa.

1.4. A implantação compreende:

1.4.1 Disponibilização e instalação dos equipamentos referidos no item 1.1 de acordo com o definido no Plano de implantação;

1.4.2 Licenças e instalação de programas de computadores referidos no item 1.3.1.1 e 1.3.1.2;

1.4.3 Serviços e materiais necessários para atender a integralidade do objeto;

1.4.4 Mapa atualizado com a localização exata dos equipamentos instalados que deve ser encaminhado ao fiscal do contrato até o dia 5 de cada mês ou a qualquer tempo em até 3 (três) dias úteis após a solicitação do mesmo. Este mapa deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

1.4.4.1 Número do contrato;

1.4.4.2 Localização física dos equipamentos;

1.4.4.3 Nome do setor onde se encontra cada equipamento seguindo o padrão de nomenclatura utilizado na tabela de setores da Sesc-AR/DF.

1.4.4.4 Número de Série do equipamento;

1.4.4.5 Endereço Lógico (identificação interna da Sesc-AR/DF.) dos equipamentos.

1.4.5 Fornecimento de drives para os sistemas operacionais (Windows 7 ou superior) utilizados na Sesc-AR/DF.

1.4.6 Orientação aos usuários finais quanto a utilização dos equipamentos e dos softwares devendo no corpo de todos os equipamentos ser disponibilizada uma cartilha com orientação de uso das principais funcionalidades disponíveis. Também deverá ficar visível no equipamento o telefone que o usuário deverá ligar em caso de problemas ou dúvidas bem como a indicação da voltagem do equipamento.

1.4.7 Criação da base de conhecimento com os principais problemas. Para cada problema deverá ser detalhado, pelo menos, quais informações a Central de atendimentos da Sesc-AR/DF precisará coletar do usuário final para abertura do chamado.

1.4.8 Disponibilização de um hot site personalizado contendo, no mínimo, informações quanto aos benefícios do projeto, treinamentos, dicas de uso dos equipamentos, serviços prestados, dados de contato, manuais das impressoras. Este hot site deve ser fornecido e atualizado pela CONTRATADA, sem custo adicional para a Sesc-AR/DF, sempre que alguns destes itens sofrerem alterações.

1.4.9 Os equipamentos multifuncionais, exceto o do tipo I e as da Reprografia, deverão ser configurados para ficar permanentemente bloqueados para utilização, sendo sempre liberadas mediante passagem de cartão de aproximação com validação no AD do Windows. Deverá também ser disponibilizado a possibilidade de liberação com a digitação do login e senha no painel da multifuncional com validação no AD do Windows.

1.4.10 Cada usuário deverá ter mapeada a possibilidade de imprimir em pull print, ficando os Jobs de impressão bloqueados (pausados) nos servidores de impressão, sendo facultado aos usuários imprimir os mesmos em outros equipamentos dentro da rede interna.

1.4.11 Será emitido Termo de Recebimento Provisório, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, após a implantação completa prevista, com todos os equipamentos e softwares instalados e em pleno funcionamento, com todas as funções exigidas nesta especificação, edital e seus anexos, no local definitivo.

1.4.12 Será emitido Termo de Recebimento Definitivo, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, após todos os equipamentos e softwares previstos no plano de implantação estarem instalados e em pleno funcionamento, com todas as funções exigidas nesta especificação, edital e seus anexos, no local definitivo.

1.4.13 A CONTRATADA deverá instalar, nos equipamentos fornecidos, dispositivos de identificação de propriedade e de orientação de uso aos servidores da Sesc-AR/DF, bem como quanto a tensão caso haja a necessidade de transformador.

BRASÍLIA, 10 de março de 2022.

**APÊNDICE II**  
**TERMO DE CIÊNCIA**

A , inscrita no CNPJ sob o n.º , com sede > , por intermédio de seu representante legal, , portador da Cédula de Identidade n.º , expedida pela <órgão de expedição> e CPF n.º , DECLARA para fins de atendimento aos procedimentos internos de gestão contratual e, ainda, ao , que se compromete a manter em sigilo, ou seja, não revelar ou divulgar as informações identificadas como confidenciais ou de caráter não público recebidas durante e após a prestação dos serviços no Sesc-AR/DF, tais como: informações técnicas, operacionais, administrativas, econômicas, financeiras e quaisquer outras informações, escritas ou verbais, fornecidas ou que venham a ser de nosso conhecimento, sobre os serviços licitados, ou que a ele se referem.

A violação dos termos deste instrumento resultará na aplicação das penalidades cabíveis ao infrator, cíveis e criminais, nos termos da lei, obrigando-lhe, ainda, a isentar e/ou indenizar a Sesc-AR/DF de todo e qualquer dano, perda, prejuízo ou responsabilidade, em virtude de demandas, ações, custas e despesas que porventura venha sofrer como resultado da violação do disposto neste instrumento.

Brasília, 11 de janeiro de 2022

---

Assinatura

Nome do usuário e seu setor organizacional

---

Assinatura

Nome da autoridade responsável pela autorização do acesso

## APÊNDICE III

### MODELO DA PROPOSTA PARA O LOTE

À  
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº \_\_/2022-MD  
SESSÃO PÚBLICA: \_\_/\_\_/2022  
HORÁRIO: \_\_h

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_ para a prestação de serviços de impressão distribuída (outsourcing de impressão) na modalidade franquia de páginas mais excedente pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, incluídos a disponibilização de equipamentos novos, de primeiro uso, em linha de produção, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, fornecimento de software de monitoramento remoto e gerenciamento dos equipamentos, e contabilização e de bilhetagem, peças e suprimentos para atender as necessidades da Sesc-AR/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, Anexo I do Edital, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Quant.	Qtd Mensal	Quantidades total 48 meses
1	Franquia Mensal de impressão. Multifuncional Monocromática TIPO I	25	3.000 P&B	3.600.000
2	Excedente Mensal de impressão. Multifuncional Monocromática TIPO I		750 P&B	900.000
3	Franquia Mensal de Impressão. Laser Monocromática TIPO II	25	5.000 P&B	6.000.000
4	Excedente Mensal de Impressão. Laser Monocromática TIPO II		1.250 P&B	1.500.000
5	Franquia Mensal de impressão. Impressora Multifuncional Laser Monocromática, A3 TIPO III	1	5.000 P&B	240.000
6	Excedente Mensal de impressão. Impressora Multifuncional Laser Monocromática, A3 TIPO III		1.250 P&B	60.000
7	Franquia Mensal de impressão. Impressora Multifuncional Laser Colorida, A3 TIPO I		5.000 COR	240.000
8	Excedente Mensal de impressão. Multifuncional Laser Colorida, A3 TIPO III		1.250 COR	60.000

(OBSERVAÇÃO: VALORES ACIMA EM ALGARISMO E POR EXTENSO)

Declaramos que atenderemos a todos os dispositivos constantes do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_/2022.

Declaramos que os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos e despesas referentes ao objeto da licitação, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, transporte, mão de obra, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

Prazo de validade da proposta: ..... dias (não inferior a 60 (sessenta) dias).

Razão Social:

Inscrição Estadual:

Endereço:

E-mail:

Dados bancários:

CNPJ:

Telefone:

Local e data, 26 de janeiro de 2022.

---

Assinatura e carimbo (representante legal)