

Secretaria de  
SaúdeGOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 0060407855.000014/2023-62

### DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços especializados de impressão departamental centralizada, incluindo: locação de equipamentos (impressoras e multifuncionais); reposição de suprimentos (exceto papel); disponibilização de sistemas para gestão informatizada da solução; bem como manutenção, com substituição de peças e suporte técnico para atender às necessidades do Laboratório Farmacêutico do Estado de Pernambuco Gov. Miguel Arraes S/A. - LAFEPE, em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

### DAS DEFINIÇÕES

PARA OS FINS DESTE DOCUMENTO, CONSIDERA-SE:

- 0.1. Prova de Conceito: amostra a ser fornecida pelo licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência ou Projeto Básico, conforme definição dada pela Instrução Normativa nº 4, 2014<sup>[1]</sup>;
- 0.2. Ilha de Impressão: entende-se por Ilha de Impressão a disponibilização de equipamentos de impressão, cópia e/ou digitalização, de rede, de uso compartilhado;
- 0.3. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente, conforme definição dada pela Instrução Normativa nº 4, 2014;
- 0.4. Fiscal do Contrato: servidor representante da Administração, indicado por autoridade competente para fiscalizar o contrato, conforme definido pela Instrução Normativa nº 4, 2014;
- 0.5. Solução de Tecnologia da Informação: conjunto de bens e/ou serviços de Tecnologia da Informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, conforme definição dada pela Instrução Normativa nº 4, 201.

### DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Da Necessidade da Contratação

Existe uma necessidade identificada, constante, da aquisição de impressoras e multifuncionais para a execução dos projetos e atividades operacionais do LAFEPE, demandada pela necessidade de substituição de equipamentos próprios obsoletos, sucessão de contrato de prestação de serviços de impressão existentes e aquisição de novos equipamentos requeridos pelos novos setores.

Assim, o LAFEPE pretende repetir essa forma de contratação, com melhorias significativas nos processos e ferramentas da gestão contratual, com o objetivo de prover um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a toda a demanda de impressão e cópia existente, por meio da disponibilização de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causados pela falta de insumos e de manutenção dos equipamentos, com foco na racionalização dos recursos.

A opção pela contratação dessa modalidade de serviço dá-se pelos seguintes benefícios:

- Obtenção de melhor qualidade de impressão com a utilização de suprimentos originais e equipamentos novos e padronizados;
- Melhor distribuição das estações de impressão;
- Racionalização do consumo de energia, com a substituição de equipamentos de uso individual por equipamentos de uso compartilhado, que apresentam recursos de economia de energia;

- Redução no tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos e manutenção dos equipamentos, com melhoria em seus índices de disponibilidade;
- Transferência do processo de logística de suprimentos para o Fornecedor, gerando a eliminação de gastos;
- Eliminação de investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos;
- Redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que esses são fornecidos com menores preços em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades realizadas pelo prestador do serviço;
- Extinção da contratação de manutenção e assistência técnica de equipamentos, que passam a ser de responsabilidade do prestador do serviço;
- Redução, de forma drástica, das interrupções do serviço de impressão, cópia e digitalização de documentos, por meio da implantação e aplicação de níveis de serviço, e glosas associadas ao não cumprimento dos níveis de serviço, aqui definidos;
- Aplicação do conceito de Centro de Custos (grupos e subgrupos de usuários) na contabilização das impressões e cópias realizadas por departamento, por estação de impressão ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos;
- Eliminação da gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos/consumíveis;
- Eliminação de todo o trabalho operacional necessário nos trâmites administrativos e legais decorrentes dos processos de licitação para aquisição de insumos/consumíveis;
- Consumo racional e controlado de papel e insumos de impressão, com a utilização de um Sistema de Bilhetagem;
- Controle, pelo Fornecedor, do descarte adequado de cartuchos e consumíveis, contribuindo para a preservação do meio ambiente.

#### DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

Considerando que equipamentos de impressão (impressoras e multifuncionais) têm um tempo de vida útil que pode chegar a vários anos e estão menos sujeitos à evolução tecnológica que um microcomputador (sua tarefa é, em suma, apenas imprimir, copiar e digitalizar, diferentemente de um microcomputador que tem de executar programas que utilizam cada vez mais recursos de processamento e memória); e considerando que o fornecedor diluirá o custo de aquisição dos equipamentos pelo prazo de vigência do contrato; conclui-se que um prazo de vigência maior que 12 meses permitirá ao fornecedor ofertar preços mais vantajosos à Administração Pública, sem prejuízo aos serviços demandados. Dessa forma, estabeleceu-se que os serviços objeto deste certame serão prestados por um prazo de **24 (vinte e quatro) meses**, devidamente estabelecidos em cláusula contratual.

#### JUSTIFICATIVA DA OPÇÃO DE JULGAMENTO

Não se optou pelo julgamento do objeto por item por entender tratar-se de uma única Solução de Tecnologia da Informação: prestação de serviços de impressão departamental. Considera-se que a promoção de fracionamentos no objeto poderia incorrer na perda de economia de escala e aumento dos custos e da complexidade da gestão, com a gestão de muitos contratos.

#### DO QUANTITATIVO ESTIMADO:

Item	Descrição do Serviço	Unid.	Qtd. Mensal (A)	(*)Qtd. Trienal (24 meses) (B = A x 24)	Preço Unit. Mensal (C) em R\$	Preço Unit. Trienal (D = C x 24) em R\$	Preço Total (24 meses) (E = B x C) em R\$
1	Serviço de locação de equip. de informática - impressora departamental monocromática (IDM-I), tecnologia laser, com manutenção preventiva e corretiva.	unid.	12	432			

2	Serviço de impressão - em impressora departamental monocromática (IDM-I), 1/1 cor.	unid. (papel A4)	18.000	648.000	-	
3	Serviço de locação de equip. de informática - impressora departamental colorida (IDC-I), tecnologia laser, com manutenção preventiva e corretiva.	unid.	4	144		
4	Serviço de impressão - em impressora departamental colorida (IDC-I), 1/1 cor.	unid. (papel A4)	4.000	144.000	-	
5	Serviço de impressão - em impressora departamental colorida (IDC-I), 4/4 cor.	unid. (papel A4)	2.000	72.000	-	
6	Serviço de locação de equip. de informática - multifuncional departamental monocromática (MDM-I), tecnologia laser, com manutenção preventiva e corretiva.	unid.	24	864		
7	Serviço de impressão - em multifuncional departamental monocromática (MDM-I), 1/1 cor.	unid. (papel A4)	36.000	1.296.000	-	
<b>Total para 24 meses</b>						

#### DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS:

- Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar as impressoras e multifuncionais contratadas na sede do LAFEPE como definido neste termo de referência.
- Os requisitos mínimos dos equipamentos são apresentados no item (DOS REQUISITOS MÍNIMOS DOS EQUIPAMENTOS).

#### DA REPOSIÇÃO DE SUPRIMENTOS:

- Após a implantação da solução, e durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar de forma contínua e sem interrupções todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição de suprimentos (exceto papel), estabelecendo um nível de estoque suficiente para garantir o Nível Mínimo de Serviço (NMS) acordado;
- A CONTRATADA deverá monitorar, constantemente, via software de gerenciamento da solução, o nível dos tonalizadores de todos os equipamentos locados e providenciar a reposição (fornecimento e substituição *in loco*) antes do seu término, de forma que não haja parada de qualquer equipamento devido à falta de tóner;
- Em locais sem acesso à internet, o Contratante deverá abrir chamado para substituição do tóner;
- Todos os suprimentos deverão ser novos, originais do fabricante do equipamento. Não serão aceitos suprimentos remanufaturados, reconicionados, recarregados ou reutilizados de qualquer espécie, tudo isso visando à qualidade dos serviços, bem como a saúde dos usuários.

#### DOS SISTEMAS PARA GESTÃO INFORMATIZADA DA SOLUÇÃO:

### **Do Sistema de Gestão dos Serviços:**

A empresa a ser CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para garantir todo o inventário do parque instalado e facilitar a gestão dos serviços. Tal sistema deve possuir as seguintes capacidades:

- Apresentar uma única interface *on-line* para acesso do órgão CONTRATANTE, onde estejam reunidas todas as especificações citadas nesta seção, bem como as informações consolidadas de todos os equipamentos instalados;
- Operar em ambiente Web, devendo ter sua interface de acesso compatível com o navegador Internet Explorer, além do Firefox e/ou Chrome;
- Monitorar os equipamentos *on-line*, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente via Web os equipamentos instalados, permitindo checagem do status de impressão e nível dos suprimentos de impressão;
- O sistema de gestão dos serviços e seu banco de dados deverão ser hospedados no Data Center do LAFEPE (o LAFEPE fornecerá a infraestrutura de hardware). Esse servidor será responsável pela gestão de todos os equipamentos contratados;
- Os dados que trafegarem na internet deverão ser criptografados para impedir acesso não autorizado;
- Em caso de necessidade de soluções de software ou firmware que requeiram licenciamento, oneroso ou não, estas deverão ser integralmente fornecidas e custeadas pela empresa CONTRATADA;
- Emitir alertas, em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de insumos e consumíveis, permitindo assim a ação proativa da empresa a ser CONTRATADA para evitar a interrupção do serviço prestado;
- Permitir a impressão de relatórios e a exportação nos formatos de planilha eletrônica (em formato .csv), contendo minimamente os modelos e o quantitativo de equipamentos instalados, o local onde o equipamento encontra-se instalado, se o equipamento encontra-se ativo (*on-line*) ou não, a data da última impressão/cópia e o nível de insumos disponíveis;
- Após sua instalação, o sistema deverá ter sua autenticação integrada à base LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) ou AD (*Active Directory*) do órgão CONTRATANTE. Caso seja comprovada a inviabilidade técnica de integração ao ambiente, será admitida, alternativamente, autenticação ofertada pela empresa, ficando a cargo dela o registro de todos os usuários na base de autenticação;
- Em caso de inviabilidade técnica de integração ou mesmo inexistência de serviço de diretório ativo no ambiente da CONTRATANTE, esta deve ter total conhecimento das características da solução alternativa ofertada pela empresa;
- Caso a CONTRATANTE opte por autenticação ofertada pela empresa e futuramente vier a implementar seu próprio serviço de diretório (AD ou LDAP), a CONTRATADA deverá portar o ambiente sem custo algum;
- Ser multiusuário. O acesso à gestão do sistema (geração de relatórios, entre outros) deverá ser liberado somente aos usuários indicados formalmente pelo Gestor do Contrato;
- Toda e qualquer informação, relatório ou dado deverá ser disponibilizado somente às pessoas indicadas pelo órgão CONTRATANTE. A disponibilização de tais dados a terceiros, sem a prévia anuência do órgão CONTRATANTE, poderá acarretar em interrupção contratual, não excluindo a responsabilização civil e criminal.

### **Do Sistema de Contabilização de Bilhetagem de Impressão e Cópia:**

■ A empresa a ser CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas e copiadas em todo o ambiente do CONTRATANTE. Tal sistema deverá possuir as seguintes capacidades:

- Apresentar uma única interface *on-line* para acesso do órgão CONTRATANTE, onde estejam reunidas todas as especificações citadas nesta seção, bem como as informações consolidadas de todos os equipamentos instalados;
- Operar em ambiente Web, devendo ter sua interface de acesso compatível com o navegador Internet Explorer, além do Firefox e/ou Chrome;
- Monitorar de forma remota, via Web, o número de páginas impressas e copiadas em todo parque instalado;
- O sistema de bilhetagem e seu banco de dados deverão ser hospedados no Data Center do LAFEPE (o LAFEPE fornecerá a infraestrutura de hardware). Esse servidor será responsável pela gestão de todos os equipamentos contratados;
- Em caso de necessidade de soluções de software ou firmware que requeiram licenciamento, oneroso ou não, estas deverão ser integralmente fornecidas e custeadas pela empresa CONTRATADA;

- Apenas pacotes de informações dos trabalhos de impressão deverão ser encaminhados ao Data Center do LAFEPE. Nenhum documento a ser impresso ou copiado deverá trafegar fora da rede interna do CONTRATANTE, por questões de segurança e para não sobrecarregar a sua banda de internet;
- Os dados que trafegarem na internet deverão ser criptografados para impedir acesso não autorizado;
- Permitir a definição de perfis de utilização para que seja possível aplicar restrições quanto acesso a equipamentos ou recursos de impressão e cópia (colorido e preto branco). Estes perfis serão estabelecidos de acordo com a função do usuário, como, por exemplo, perfil “Gestor”;
- Permitir a definição de grupos e subgrupos de usuários para que seja possível aplicar restrições quanto a acesso a equipamentos ou recursos de impressão e cópia (colorido e preto e branco), e a geração de relatórios a partir dos mesmos. Estes grupos serão estabelecidos de acordo com a localização dos usuários, como, por exemplo, grupo “Órgão”, subgrupo “Departamento”;
- Permitir a atribuição de diversos perfis, grupos e subgrupos a um mesmo usuário;
- Permitir a definição de custos de página impressa/copiada por modelo de equipamento, diferenciando custos para impressão/cópia monocromática e policromática, e o formato do papel;
- Permitir a geração de relatórios contendo minimamente:
  - Informações sobre o usuário, nome do documento, horário de impressão/cópia, impressora/multifuncional, número de páginas, quantidade de folhas utilizadas nas impressões/cópias, indicação de impressão/cópia simples ou duplex, modo de impressão/cópia (poli ou monocromática), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso/copiado;
  - Os relatórios poderão ser impressos e exportados em formatos de saída em planilha eletrônica (em formato.csv);
  - Os relatórios deverão ser compostos a partir de períodos determinados pelo usuário. O leiaute do relatório gerado deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE;
  - Os relatórios deverão ser compostos de forma hierarquizada, conforme estrutura da organização (grupos e subgrupos) até a extração de relatórios específicos por usuário;
  - Em caso de relatórios por grupos, os mesmos devem fazer a contabilização total de volumes e custos pelo grupo.
- A CONTRATADA será responsável de prover toda a infraestrutura de software e licenças necessárias para a instalação do sistema de bilhetagem;
- Após sua instalação, o sistema deverá ter sua autenticação integrada à base LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou AD (Active Directory) do órgão CONTRATANTE. Caso seja comprovada a inviabilidade técnica de integração ao ambiente, será admitida, alternativamente, autenticação ofertada pela empresa, ficando a cargo dela o registro de todos os usuários na base de autenticação;
- Em caso de inviabilidade técnica de integração ou mesmo inexistência de serviço de diretório ativo no ambiente da CONTRATANTE, a mesma deve ter total conhecimento das características da solução alternativa ofertada pela empresa;
- Caso a CONTRATANTE opte por autenticação ofertada pela empresa e futuramente vier a implementar seu próprio serviço de diretório (AD ou LDAP), a CONTRATADA deverá portar o ambiente sem custo algum;
- Exclusivamente para acesso à gestão do sistema (geração de relatórios, entre outros), deverá ser liberado somente acesso aos usuários indicados pelo Gestor do Contrato;
- Toda e qualquer informação, relatório ou dado deverá ser disponibilizado somente a pessoas indicadas pelo órgão CONTRATANTE. A disponibilização de tais dados a terceiros, sem a prévia anuência do órgão CONTRATANTE, poderá acarretar em interrupção contratual, não excluindo a responsabilização civil e criminal da empresa;
- A CONTRATADA deverá preservar em banco de dados, durante toda a vigência contratual, as informações que permitam o rastreamento de impressões/cópias realizadas por um determinado usuário, identificando minimamente o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, quantidade de folhas utilizadas nas impressões/cópias, indicação de impressão/cópia simples ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora/multifuncional, estação de trabalho, data e hora<sup>[2]</sup>;
- É de responsabilidade do LAFEPE prover a guarda de cópias de segurança (backup) dessas informações;
- Permitir a definição de cotas de impressão/cópia (quantidade ou valor) por usuário e a geração de relatórios de utilização dessas cotas;

- Permitir configurar bloqueio de impressão e cópia para o usuário que exceder sua cota de impressão.
- Em relação às cotas de impressão/cópia, a solução deverá permitir que o usuário acompanhe o seu saldo;
- O sistema de bilhetagem não levará em consideração, a título de faturamento, o número de digitalizações realizadas pelos equipamentos do tipo multifuncional;
- Suportar a contabilização das digitalizações por usuário e número de páginas.
  - Em locais sem acesso à internet, ou mesmo que tenham acesso e que, por algum motivo, exista a inviabilidade técnica de implementar a solução, o CONTRATANTE deverá, através de meios próprios, mensalmente, coletar o contador físico da(s) máquina(s) ou servidor de bilhetagem local, caso exista.
- Caberá à CONTRATADA, para cada caso, fornecer laudo detalhando a inviabilidade técnica de implementar a solução e submetê-lo para análise e aprovação do CONTRATANTE;
- Nesses casos, o CONTRATANTE deverá repassar para a CONTRATADA (por e-mail ou outra ferramenta) todas as informações coletadas mensalmente;
- As informações serão coletadas diretamente de cada equipamento, observando as recomendações de coleta de dados manual do fabricante;
- A CONTRATADA deverá consolidar as informações recebidas na solução de bilhetagem central instalado no LAFEPE, observando as diretrizes de Segurança da Informação do LAFEPE.

#### **DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:**

- Após a implantação da solução, e durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção e suporte técnico.
- A CONTRATADA, ou sua Assistência Técnica Credenciada, deverá dar atendimento de manutenção em todo o território estadual, no local de instalação do equipamento, exceto nos casos em que o equipamento necessite ser reparado em laboratório/oficina da CONTRATADA, mediante prévia autorização do responsável do local e substituição por equipamento sobressalente equivalente.
- O prazo para a recuperação dos equipamentos é o definido no Nível Mínimo de Serviço especificado, contado da data/hora da abertura do chamado.
- Caso não seja possível a recuperação do equipamento dentro dos prazos e condições previstos, a CONTRATADA deverá substituí-lo por outro com características equivalentes e em perfeito estado de funcionamento, sem ônus para o CONTRATANTE, no período estipulado no Nível Mínimo de Serviço. Caso o equipamento original não possa ser recuperado, a CONTRATADA deverá substituí-lo por um novo, em linha de fabricação e de primeiro uso, também conforme prazo estabelecido **na seção Nível Mínimo de Serviço**.
- Todos os componentes destinados à reparação dos produtos em manutenção deverão ser novos e originais. As peças substituídas, materiais descartados e quaisquer resquícios da realização das manutenções devem ser devidamente retirados das dependências do CONTRATANTE.
- A CONTRATADA fica obrigada, durante a vigência do contrato, em caso de necessidade de substituição de produtos ou componentes que não mais existam no mercado, ou que estejam fora de linha de fabricação em razão de evolução tecnológica, ou ainda que por qualquer outro motivo o fabricante não mais os produza, a proceder à substituição por produtos ou componentes tecnologicamente equivalentes ou superiores.
- Os chamados técnicos serão realizados pelo CONTRATANTE diretamente à CONTRATADA que, no caso de ter Assistência Técnica Terceirizada, deverá tomar todas as providências necessárias ao pleno atendimento do chamado junto à sua credenciada, obedecendo rigorosamente aos prazos e condições aqui estabelecidos.
- A CONTRATADA deverá fornecer a relação das Assistências Técnicas credenciadas ao CONTRATANTE.
- Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser prestados em dias úteis, das **08h00 às 17h00**, de segunda a sexta-feira.
- A CONTRATADA fica ciente que o Fiscal do Contrato - ou àqueles que forem delegados pelo **Gestor do Contrato** - poderá acompanhar a equipe técnica da CONTRATADA durante todo o procedimento de manutenção. O Fiscal poderá observar os procedimentos realizados, procurando auxiliar a equipe técnica da CONTRATADA no que for pertinente, e realizar o atesto do serviço executado, quando cabível.
- Todas e quaisquer despesas decorrentes da execução dos serviços de manutenção aqui descritos, inclusive as substituições de produtos e seus componentes, ficarão inteiramente a cargo da CONTRATADA, bem como a

responsabilidade dos produtos e componentes que estiverem sob sua guarda, ou sob a guarda de sua Assistência Técnica credenciada, arcando com quaisquer danos.

- As manutenções devem ser realizadas de modo a causar o mínimo de interferência no ambiente e na rotina de seus ocupantes e usuários.
- Os ambientes devem ser mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança após a conclusão dos serviços. Deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, caso este tenha sido afetado pela atuação do técnico da CONTRATADA.

#### DA ORIENTAÇÃO DE USO DOS EQUIPAMENTOS E *SOFTWARES* FORNECIDOS:

A cada entrega de equipamentos, a CONTRATADA deverá orientar gestores e usuários que utilizarão os equipamentos sobre:

- Orientação para Usuários: retirada de papel preso na impressora; troca de tóner; cuidados com as partes que oferecem riscos de queimaduras; realimentação de papel; forma adequada de armazenamento dos cartuchos de tóner; procedimento de entrega de cartucho de tóner vazio; operação de impressão de documentos, incluindo a impressão segura e a impressão duplex (frente e verso); operação de cópia de documentos; operação de digitalização de documentos; procedimento de escolha da impressora a ser utilizada; uso de impressora PDF; procedimento de realização de impressão de múltiplas páginas por folha; procedimento para acionamento de suporte técnico e procedimento para acionamento de manutenção técnica; identificar problemas no fotocondutor;
- Orientação para Gestores: Gestão do sistema de bilhetagem; emissão de relatório de contador físico das impressoras e multifuncionais por meio do painel de controle dos equipamentos; administração de cotas de impressão e cópia por Centro de Custos e por usuário; emissão de relatórios de consumos de impressão e cópia, e configuração das estações de trabalho.
  - Deve ser disponibilizado pela CONTRATADA, em meio eletrônico, quando da entrega de equipamentos, os manuais de usuário e de administrador.
  - O Fiscal do Contrato deverá avaliar as orientações repassadas por meio da opinião recebida dos usuários da solução. Sendo facultado ao CONTRATANTE solicitar nova orientação que não tenha sido satisfatória, devendo ser relatados os aspectos que devem ser corrigidos ou melhorados.
- DA CENTRAL DE SERVIÇOS E ABERTURA DE CHAMADOS:
  - Qualquer abertura de chamado deverá ser através da Coordenadoria Administrativa – COADM - para realização dos atendimentos, quais sejam: **registrar, acompanhar, escalonar, monitorar, suspender e encerrar** os chamados de sua responsabilidade, conforme as atividades definidas neste TR.
  - A CONTRATADA utilizará a ferramenta da CONTRATANTE e, quando da inexistência desta, deverá prover seu próprio sistema, que permita, no mínimo, **registrar, acompanhar, escalonar, monitorar, suspender e encerrar** todos os chamados e as demais características relacionadas abaixo:
- A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir que o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, por meio de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);

O software GSTI (Gestão de Serviço de TI) proposto deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;

O software GSTI (Gestão de Serviço de TI) proposto deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs.

#### DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS):

- A gestão do contrato será efetuada por um conjunto de indicadores que estabelecem e mensuram os níveis de qualidade, de desempenho e de disponibilidade dos serviços da CONTRATADA. Esse conjunto de indicadores estabelece o **Nível Mínimo de Serviço** que deve ser cumprido pela CONTRATADA.
- Cada indicador possui uma métrica (unidade de medida) e uma meta a cumprir (valor mínimo aceitável).
- Os valores dos indicadores referentes ao mês anterior deverão constar do relatório mensal de serviços a ser apresentado pela CONTRATADA.
- Para efeito de melhor definir as metas de acordo com as características de cada local onde os serviços serão prestados, considerar-se-á a prestação do serviço em **Recife, no LAFEPE – LABORATÓRIO**

**FARMACÊUTICO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAES**, no endereço Largo de Dois Irmãos, nº 1.117, Recife/PE, CEP. 52.171-010.

- Os prazos das atividades, procedimentos e serviços de responsabilidade da CONTRATADA, que para sua conclusão dependam exclusivamente de resposta e/ou ação do CONTRATANTE, serão suspensos até que este forneça a resposta e/ou efetue a ação de sua responsabilidade. Concluída a pendência por parte do CONTRATANTE, os prazos voltam a contar do momento de sua suspensão.
- Objetivo
  - Este Nível Mínimo de Serviço tem por objetivo garantir a qualidade dos serviços prestados.
- Serviços e seus Respective Prazos
  - Apresentamos, a seguir, os tipos de serviços contemplados por este Nível Mínimo de Serviço a serem prestados pela CONTRATADA, cujos indicadores serão permanentemente avaliados pelo CONTRATANTE.

4	Substituição temporária de equipamento fora de operação por outro com características equivalentes ou superiores e em perfeito estado de funcionamento (não necessitando ser um equipamento novo), quando não for possível reparar o equipamento no prazo estabelecido no item anterior.	Dias úteis após a finalização do prazo do item anterior.	<b>1 dia</b>
5	Reposição de equipamento em manutenção ou sua substituição, de forma definitiva, <b>por um novo, de primeiro uso</b> , caso o equipamento original não possa ser recuperado.	Dias corridos após substituição temporária do equipamento.	<b>30 dias</b>
6	Substituição temporária de equipamento com problemas de ordem intermitente por outro com características equivalentes ou superiores e em perfeito estado de funcionamento (não necessitando ser um equipamento novo).	Dias úteis após a abertura do chamado.	<b>1 dia</b>
7	Substituição, de forma definitiva, de equipamento com problemas de ordem intermitente <b>por um novo, de primeiro uso</b> .	Dias corridos após substituição temporária do equipamento.	<b>30 dias</b>
<b>Reposição de Tonalizadores</b>			
8	Reposição de tonalizadores.	Frequência	Antes do término do tonalizador, de forma a evitar que o equipamento fique indisponível por falta de toner.
9	Reposição de tonalizadores em localidades sem acesso à internet (onde o Fornecedor não possa monitorar remotamente o uso dos tonalizadores).	Dias úteis após a abertura do chamado.	<b>1 dia</b>
<b>Manutenção e Suporte Técnico do(s) Sistema(s) para Gestão Informatizada da Solução</b>			
10	Recuperação do sistema após sua parada total.	Dias úteis após a abertura do chamado.	<b>2 dias</b>
11	Resolução de falhas na captação automática dos contadores.	Dias úteis após a abertura do chamado.	<b>2 dias</b>
12	Resolução de não conformidades na execução de consultas e relatórios.	Dias úteis após a abertura do	<b>3 dias</b>



		chamado.	
<b>Outros</b>			
13	Realizar Reunião de Abertura dos Serviços	Dias úteis após a assinatura do contrato	<b>7 dias</b>

◦ Item	◦ Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
<b>Implantação da Solução</b>			
1	Realização, por parte da CONTRATADA, da implantação da solução no ambiente do CONTRATANTE.	Dias corridos após a assinatura do contrato[4].	<b>45 dias</b>
<b>Orientação de Uso da Solução</b>			
2	Provimento, por parte da CONTRATADA, de orientação aos usuários e gestores do CONTRATANTE.	Dias corridos após a implantação da solução ou introdução de equipamentos novos e diferentes na solução.	<b>15 dias</b>
<b>Manutenção e Suporte Técnico de Equipamentos</b>			
3	Manutenção e reparo de equipamentos.	Dias úteis após a abertura do chamado.	<b>1 dia</b>

#### DOS REQUISITOS MÍNIMOS DOS EQUIPAMENTOS:

Da Impressora Departamental Monocromática – Tipo IDM-I:

- Impressora monocromática A4, 45 ppm, com a seguinte especificação:

- Tecnologia de impressão Laser, LED, Cera, tinta Page Wide ou equivalente, monocromática (tons de cinza);
- Velocidade mínima de 45 páginas por minuto no formato A4 ou carta;
- O equipamento deverá suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 90 g/m<sup>2</sup>;
- O equipamento deverá suportar os seguintes tipos de mídia: papel comum, reciclado, etiqueta e envelopes;
- O equipamento deverá suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício;
- Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
- Permitir impressão duplex (frente e verso) automático;
- Possuir painel com display em português para acesso às principais funcionalidades do equipamento;
- Compatibilidade com as linguagens de impressão PCL 6 e PostScript 3;
- Bandeja(s) de alimentação automática com capacidade mínima para 500 folhas;
- Bandeja(s) de saída com capacidade mínima para 250 folhas;
- Interface Ethernet 10/100/1000 interna do próprio fabricante;
- Interface USB 2.0;
- Ciclo de trabalho[Z] máximo: mínimo de 100.000 páginas/mês;
- Ciclo de trabalho recomendado: mínimo de 3.000 páginas/mês;
- A impressora deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux;
- Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);

- Compatível com certificado Energy Star.

#### Da Impressora Departamental Colorida – Tipo IDC-I

- Impressora colorida A4, 35 ppm, com a seguinte especificação:

- Tecnologia de impressão Laser, LED, Cera, tinta Page Wide ou equivalente, colorida;
- Velocidade mínima de 35 páginas por minuto em preto e cor, no formato A4 ou carta;
- O equipamento deverá suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 90 g/m<sup>2</sup>;
- O equipamento deverá suportar os seguintes tipos de mídia: papel comum, reciclado, etiqueta e envelopes;
- O equipamento deverá suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício;
- Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
- Permitir impressão duplex (frente e verso) automático;
- Possuir painel com display em português para acesso às principais funcionalidades do equipamento;
- Compatibilidade com as linguagens de impressão PCL 6 ou PCL 5c, e PostScript 3;
- Bandeja(s) de alimentação automática com capacidade mínima para 500 folhas;
- Bandeja(s) de saída com capacidade mínima para 250 folhas;
- Interface Ethernet 10/100/1000 interna do próprio fabricante;
- Interface USB 2.0;
- Ciclo de trabalho máximo: mínimo de 50.000 páginas/mês;
- Ciclo de trabalho recomendado: mínimo de 3.000 páginas/mês;
- A impressora deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux;
- Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);
- Compatível com certificado Energy Star.

#### Da Multifuncional Departamental Monocromática – Tipo MDM-I:

- Multifuncional monocromática A4, 45 ppm, com a seguinte especificação:

- Tecnologia de impressão Laser, LED, Cera, tinta Page Wide ou equivalente, monocromática (tons de cinza);
- Com as funções de impressão, cópia e digitalização;
- Velocidade de impressão mínima de 45 páginas por minuto no formato A4 ou carta;
- O equipamento deverá suportar impressão em papel de gramatura de 60 a 90 g/m<sup>2</sup>;
- O equipamento deverá suportar os seguintes tipos de mídia: papel comum, reciclado, etiqueta e envelopes;
- O equipamento deverá suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4, carta e ofício
- Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
- Permitir impressão e cópia duplex (frente e verso) automático;
- Possuir tela com interface gráfica colorida sensível ao toque de no mínimo 4 polegadas, com menus em português e teclado alfanumérico virtual (padrão qwerty)
- Compatibilidade com as linguagens de impressão PCL 6 e PostScript 3;
- Bandeja(s) de alimentação automática com capacidade mínima para 250 folhas;
- Bandeja(s) de saída com capacidade mínima para 150 folhas;
- Alimentador automático de documentos para 50 folhas (duplex);
- Interface Ethernet 10/100/1000 interna do próprio fabricante;
- Interface USB 2.0;
- Ciclo de trabalho máximo: mínimo de 50.000 páginas/mês;
- Ciclo de trabalho recomendado: mínimo de 3.000 páginas/mês;

- A multifuncional deve ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux;
- Possuir modo de economia de energia (stand-by ou hibernar);
- Compatível com certificado Energy Star;
- Possuir vidro de originais de tamanho mínimo A4;
- Cópia
- Velocidade de reprodução mínima de 40 cópias por minuto no formato A4 e carta;
- Resolução mínima de 600 x 600 dpi;
- Redução/Ampliação[8]: 25 a 400 %;
- Permitir múltiplas cópias do mesmo documento.
- Digitalização
- Velocidade de digitalização mínima de 40 páginas por minuto no formato A4 e carta;
- Resolução do escâner mínima de 600 x 600 dpi (mono) e 300 x 300 dpi (color);
- Destino de saída da digitalização: e-mail e pasta na rede;
- Digitalização nos formatos TIFF, JPG e PDF.

### DOS REQUISITOS COMUNS A TODOS OS EQUIPAMENTOS:

- A seguir são elencados requisitos comuns a todos os equipamentos:

- Todos os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, acondicionados em embalagem original lacrada que será aberta na presença de funcionários designados pelo CONTRATANTE para o recebimento dos equipamentos. Deverão estar em perfeitas condições de funcionamento e na linha de produção atual do fabricante, comprovado por meio de nota fiscal dos fabricantes, distribuidores ou fornecedores;
- Todos os equipamentos devem ser compatíveis com Windows 7/8/8.1/10 e Linux;
- As unidades departamentais, ou **Ilhas de Impressão**, deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma segunda unidade mais próxima.
- Todos os equipamentos, para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos e copiados pelo próprio hardware, independentemente do software de bilhetagem, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.
- Os equipamentos devem trabalhar em rede elétrica de 110 e 220 Volts, e frequência de 60 Hz. Caso necessário, a CONTRATADA deverá fornecer o transformador adequado à rede elétrica onde o equipamento será instalado.
- Todos os equipamentos fornecidos deverão estar acompanhados de cabo de rede (*patch cord*) com 2 (dois) metros de comprimento e cabo de conexão de energia no padrão ABNT (com cabo ou adaptador para tomada elétrica do padrão antigo, se necessário).
- Os equipamentos deverão suportar impressão e cópia com o uso de papel reciclado.
- Os equipamentos devem estar em conformidade com o padrão internacional de consumo eficiente de energia ENERGY STAR (cadastrados em <https://www.energystar.gov>) ou Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;
- Os equipamentos multifuncionais devem possuir entrada USB para impressão e digitalização direta para dispositivos externos (Pen-drive, HD Externos, etc.);
- Os equipamentos multifuncionais devem possuir digitalizador (scanner) com as seguintes características mínimas:
  1. Formatos dos arquivos de saída: PDF, JPEG e TIFF;
  2. Digitalização para pasta na rede (*scan-to-folder*);
  3. Digitalização para interface USB do próprio equipamento;
  4. Digitalização para e-mail;

5. Modos de digitalização: Texto PB, fotos, texto/foto, foto fullcolor e escala de cinza (256 tons);
  6. Utilizar o padrão TWAIN;
  7. Digitalização de documentos com tamanhos de originais de até 8,5" x 14";
  8. Digitalização com indexação deve gerar arquivos de imagem com nome formado pelos campos de indexação quando aplicável, além de controle sequencial numérico;
  9. A aplicação deverá digitalizar automaticamente em frente e verso, alinhar automaticamente a página digitalizada, excluir páginas em branco quando houver, possibilitar eliminação de manchas e o corte automático da imagem;
  10. Deverá possuir opção de digitalizar outros documentos referentes ao processo sem a necessidade de informar novamente o número do processo.
- Todos os equipamentos deverão possuir solução de retenção de impressão, sendo o documento impresso apenas quando o usuário digitar seu login e senha do AD (*Active Directory*) ou LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) em qualquer impressora ou multifuncional da rede local. Opcionalmente será aceita retenção de impressão por PIN (*Personal Identification Number*) para as impressoras, desde que configurada como opção padrão de impressão. Todos os custos de instalação, configuração e operação da solução serão de responsabilidade da Contratada.
    1. Caso seja necessária a instalação de servidor de impressão local, o computador que funcionará como servidor deverá ser fornecido pelo Contratante;
    2. Os equipamentos com suporte à autenticação por meio de login e senha do AD (*Active Directory*) ou LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) deverão possuir tela com interface gráfica colorida sensível ao toque de no mínimo 4 polegadas, com menus em português e teclado alfanumérico virtual (padrão qwerty).
  - Os bens ofertados à administração não deverão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (*Restriction of Certain Hazardous Substances*), tais como: mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs), em observância às determinações da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da SLTI do MPOG.
  - A comprovação poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências do edital (Art.5º, §1º)

#### Solução de OCR (*Optical Character Recognition*):

- A solução de OCR deverá ser instalada, executada e processada nas multifuncionais, em software instalado nos desktops ou servidores da rede local;
- O documento processado por meio do OCR deverá ser exportado automaticamente para pasta na rede local parametrizada previamente na solução;
- A solução deverá processar OCR e gerar saída no formato PDF pesquisável.

### **DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

#### - Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- Repassar, à CONTRATADA, conhecimentos necessários à execução dos serviços;
- Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, acesso aos locais e instalações objeto da execução dos serviços;
- Acompanhar, fiscalizar e homologar os serviços prestados, utilizando o Nível Mínimo de Serviço para isso;
- Averiguar causas de possíveis distorções no uso de suprimentos ou impressão de documentos que eventualmente esteja percebendo;
- Rejeitar os equipamentos, acessórios ou materiais que não satisfizerem os padrões exigidos nas especificações e recomendações do fabricante, nem as especificações constantes neste Termo;
- Proporcionar os meios para a boa execução dos serviços, inclusive a disponibilização, se necessário, de local seguro para guarda de equipamentos, acessórios e materiais a serem utilizados na consecução dos trabalhos;
- Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos estocados e em uso na instituição;
- Utilizar os equipamentos corretamente, segundo os padrões técnicos ditados pelo fabricante;

- Responder perante a CONTRATADA por dano, prejuízo, mau uso ou furto dos equipamentos locados em decorrência de comprovada ação culposa do CONTRATANTE, negligência em sua utilização ou recomendações feitas pela CONTRATADA e não seguidas pelo Gestor do Contrato, além de arcar com as despesas decorrentes deste evento;
- Designar responsável por acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93;
- Comunicar oficialmente, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- Atestar as notas fiscais/faturas relativas aos serviços prestados;
- Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- Notificar a CONTRATADA sobre falhas e defeitos observados na execução, bem como possíveis irregularidades que venham a ser observadas, ficando assegurado ao CONTRATANTE o direito de ordenar a suspensão dos serviços;
- Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;
- Zelar pela boa qualidade do serviço; receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários e, quando necessário, acionar a CONTRATADA para possíveis soluções;
- Estimular a melhoria da qualidade, o aumento da produtividade e a preservação do meio ambiente;
- Devolver ao final do contrato todos os equipamentos;
- Prover o espaço físico necessário para instalação e funcionamento dos equipamentos, bem como providenciar e disponibilizar a infraestrutura elétrica e de rede necessária;
- Fornecer todo o papel necessário à execução dos serviços, ficando a critério do CONTRATANTE o uso de papel convencional ou reciclado.
- Tomar todas as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas deste Termo de Referência;
- Competirá ao servidor designado pelo CONTRATANTE acompanhar, fiscalizar e verificar a conformidade das entregas;
- Atestar a qualidade e quantidade do material fornecido pela empresa CONTRATADA, verificando a conformidade dos itens entregues com as especificações e marcas registradas em ata e com as quantidades solicitadas na autorização de fornecimento;
- Ressarcir a Contratada no caso de roubo, furto ou dano em equipamentos;
  - Para o cálculo do valor do ressarcimento, será considerado o valor de mercado de um equipamento novo, de configuração equivalente, aplicada à taxa de **depreciação de 20% a.a.**;
- Registrar formalmente suas Ordens de Serviço.

- **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- Constituem obrigações da CONTRATADA, além das constantes nos artigos 69 e 70 da Lei nº 8.666/93:

- Executar os serviços fielmente, de acordo com as especificações do edital de licitação, não sendo admitidas quaisquer alterações sem prévio conhecimento e aprovação por parte do CONTRATANTE/Órgão Gerenciador;
    - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
    - Responsabilizar-se por todos os custos referentes à prestação dos serviços, inclusive mão de obra; manutenção; administração; materiais operacionais; fornecimentos de materiais de consumo (exceto papel); transporte; ferramentas; impostos, taxas e licenças; emolumentos; lucro e o que mais for necessário para a perfeita execução do contrato;
    - Não divulgar dados ou informações, nem fornecer cópias de relatórios e documentos a terceiros, sem a prévia autorização por escrito da administração do CONTRATANTE;
    - Responsabilizar-se pelo sigilo do teor de todos os documentos produzidos;
    - Assumir inteira responsabilidade técnica pela execução dos serviços, pela confiabilidade e efetividade dos trabalhos que executar;

- Participar, com representante credenciado em nome da empresa CONTRATADA, de todas as reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pelo CONTRATANTE;
- Designar responsável para representá-la na execução dos serviços, que será o elemento de contato com o CONTRATANTE;
- Manter, nos computadores servidores do LAFEPE, base de dados com todas as informações a respeito do serviço contratado. Ao final do contrato, a base de dados com todas as informações do impresso/copiado no período deverá ser repassada ao CONTRATANTE;
- Mensalmente, entregar ao CONTRATANTE Nota Fiscal dos serviços prestados no mês anterior, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, devendo anexar à referida fatura o demonstrativo detalhado das quantidades de impressões e cópias efetuadas, bem como os demonstrativos dos descontos pertinentes previstos no Contrato, se houver, cobrando somente os serviços efetivamente utilizados;
- Para relatórios de desempenho dos serviços contratados e não especificados neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá emití-los, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**;
- Comunicar, com antecedência **mínima de 48 horas**, a data e horário da entrega de equipamentos e instalação da solução, que deverão ser disponibilizados no endereço informado pelo CONTRATANTE, em dias úteis, das **8h00 às 17h00**, de segunda a sexta-feira. Não será aceito o objeto que estiver em desacordo com as especificações constantes neste Instrumento;
- Informar nas embalagens de transporte do objeto, mediante etiqueta ou gravação na própria embalagem, os seguintes dados: nº do contrato, descrição do conteúdo (ao menos, marca e modelo do equipamento) e indicação do fornecedor;
- Instalar, testar e implantar os equipamentos de reprografia, bem como seus respectivos softwares, cabos e acessórios, no(s) prazo(s) e locais estabelecidos;
- Instalar os agentes de coleta de informações nas Estações de Trabalho do CONTRATANTE, quando for o caso;
- Realizar inspeção prévia nos locais de instalação dos equipamentos e suspender os serviços, informando formalmente ao Contratante, quando constatar que as instalações físicas, elétricas e/ou lógicas apresentam deficiências, ou estão em desacordo com os requisitos mínimos exigidos pelos fabricantes dos equipamentos, a ponto de colocar em risco a integridade ou o funcionamento dos equipamentos. Em caso de suspensão dos serviços, o parecer da CONTRATADA deverá ser submetido à apreciação do Fiscal;
- Cessão de uso de *softwares*, instalação, testes e implantação de equipamentos e de sistemas informatizados para gestão do parque de impressão no mesmo prazo estabelecido para instalação dos equipamentos de reprografia;
- Executar de forma contínua a manutenção dos equipamentos instalados, sem quaisquer ônus, encargos ou responsabilidades para o CONTRATANTE, devendo os respectivos serviços serem executados por sua conta e responsabilidade exclusiva, no local e durante o horário de expediente normal do CONTRATANTE. As manutenções devem ser realizadas de forma preventiva e corretiva, de modo a causar o mínimo de interferência no ambiente e na rotina de seus ocupantes ou usuários;
- Garantir que, em decorrência da execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão, deve ser efetuada limpeza geral no ambiente eventualmente afetado pela atuação do técnico da CONTRATADA;
- Realizar de forma contínua e sem interrupções todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos (exceto papel), estabelecendo um nível de estoque suficiente para garantir o nível de serviço acordado. Todos os suprimentos devem ser novos e originais do fabricante do equipamento. A CONTRATADA deverá se responsabilizar também pela retirada dos tonalizadores e demais suprimentos usados e já descartados das dependências do CONTRATANTE;
- Adquirir e manter os softwares de Sistema Operacional, Bancos de Dados, utilitários, firmwares e gerenciamento informatizado da solução, licenciados e atualizados tecnologicamente durante toda a vigência do contrato (aplicação de patches, novas versões/revisões/distribuições), e prestar manutenção corretiva em caso de falhas em seu funcionamento;
- Informar, quando para restabelecimento da solução, possíveis problemas venham a depender da infraestrutura fornecida pelo CONTRATANTE, para que ela tome as medidas de correção necessárias;
- Cumprir todas as obrigações sociais e trabalhistas vigentes ou que venham a ser instituídas, relativas ao pessoal direta ou indiretamente designado para execução dos serviços contratados, cabendo-lhe, em consequência, o ônus com o custeio de todos os pagamentos vinculados a tais obrigações;

- Responsabilizar-se por encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;
- Apresentar ao CONTRATANTE, quando exigido, comprovantes de pagamentos de salários, apólices de seguro contra acidente de trabalho, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos seus empregados que prestam ou tenham prestado serviços ao CONTRATANTE;
- Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas;
- Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- Respeitar e fazer com que seu pessoal respeite as normas de segurança, higiene e medicina do trabalho;
- Responsabilizar-se pela disciplina, respeito e cortesia dos empregados durante o atendimento técnico, bem como pelo cumprimento das regras e normas internas do CONTRATANTE;
- Fornecer crachá de identificação (com foto, nome e matrícula funcional), além de fardamento para os seus prestadores de serviço (pelo menos camisa), exigindo o seu uso nas dependências do CONTRATANTE;
- Substituir, sempre que exigido pelo CONTRATANTE, qualquer empregado cuja atuação e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou entidade e/ou ao interesse do serviço público;
- Indicar por escrito um representante e substituto eventual, com poderes para resolver todos os assuntos relacionados ao contrato de prestação de serviços;
- Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidades com as obrigações assumidas;
- Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimo, ou supressões, limitados ao estabelecido no § 1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual;
- Manter, durante toda a execução do objeto registrado em ata, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidades com as obrigações assumidas;
- Registrar formalmente as Ordens de Serviço que lhe forem encaminhadas;
- Identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade do CONTRATANTE;
- Conservar técnica, mecânica e operacionalmente os equipamentos instalados, de modo a mantê-los em permanente, plena e eficaz capacidade produtiva, com a utilização de aparelhamento e ferramentas adequados, e técnicos qualificados devidamente identificados para livre acesso aos locais de instalação dos equipamentos;
- Providenciar, a critério do CONTRATANTE, a substituição de equipamento que apresentar quantidade excessiva de defeitos e manutenções, ocasionando atrasos e prejuízos aos serviços;
- Efetuar mensalmente, em conjunto com o Fiscal do Contrato, a leitura do medidor físico de cada um dos equipamentos instalados;
- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão ou entidade CONTRATANTE;
- Submeter seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências do CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituído, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados por crachá;
- Realizar manutenção preventiva na periodicidade recomendada pela boa técnica e de acordo com as especificações do fabricante, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene;
- Submeter a CONTRATANTE posterior alteração dos modelos registrados na proposta da licitante vencedora para aprovação/homologação;
- Identificar todos os equipamentos disponibilizados na solução com etiqueta ou placa de difícil remoção, em material resistente ao desgaste por abrasão, em local visível e de fácil acesso, contendo no mínimo as seguintes informações: identificação da CONTRATADA (logomarca e/ou nome da empresa), identificação do CONTRATANTE, identificação do contrato (nº do contrato), identificação do equipamento e número telefônico da Central de Atendimento. O modelo do leiaute da etiqueta ou placa de identificação deverá ser ajustado e aprovado em comum acordo pelas partes;

- Repor os equipamentos nos casos de roubo, furto ou dano em **até 3 (três) dias úteis**, mediante ressarcimento do Contratante;
- Para o cálculo do valor do ressarcimento, será considerado o valor de mercado de um equipamento novo, de configuração equivalente, aplicada à taxa de **depreciação de 20% a.a.**;
- Controle do descarte adequado de cartuchos e consumíveis, contribuindo para a preservação do meio ambiente.
- A Contratada deverá providenciar a remoção de equipamentos, decorrente da eventual mudança de local das instalações do Contratante, sem ônus para este. No decorrer da execução dos serviços, o Contratante poderá solicitar, também, o remanejamento de equipamentos dentro de sua estrutura física, visando a otimizar e adequar os serviços. Em ambos os casos, estão inclusos a desinstalação, o transporte e a reinstalação à custa da Contratada. As mudanças deverão ser previamente agendadas pelo Contratante;
- Comprovar, mediante declaração do fabricante, a destinação ambientalmente correta dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.
- A CONTRATADA deverá prover a retirada de peças substituídas, materiais descartados e quaisquer resquícios da realização das manutenções das dependências do CONTRATANTE.
- Na ocasião da reposição de tonalizadores, a CONTRATADA deverá prover a coleta dos tonalizadores usados, seguindo programa de destinação ambiental.

### DO RECURSOS FINANCEIROS

- Os recursos financeiros para custear as despesas com o objeto deste Termo de Referência são provenientes de receita própria do **LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAS S. A – LAFEPE**.

### DA PROPOSTA

- A proposta de preços deverá indicar a **marca e modelo dos equipamentos**, de modo que estará vinculada ao fornecimento do referido objeto, não sendo aceita a substituição por modelos em desconformidade com este TR;
- A proposta de preços deverá explicitar os valores correspondentes ao aluguel dos equipamentos e às páginas impressas, separadamente, conforme TR;
- A proposta de preços, quanto aos itens de serviço de impressão, deverá conter **4 (quatro) casas decimais**;
- As propostas terão validade de, no mínimo, **120 (cento e vinte) dias** da sua apresentação, independente de declaração do licitante;
- O licitante **classificado provisoriamente em primeiro lugar na etapa de lances** deverá apresentar **JUNTAMENTE COM A PROPOSTA:**
- Índice da documentação técnica, no qual devem ser indicados os documento(s) e páginas onde se comprovam as características exigidas deste TR.
- Declaração de que os equipamentos ofertados estão em linha de produção;
- Deverão estar incluídos no preço total ofertado, todos os custos, materiais, tributos, mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, que incidam na entrega do produto pela Contratada.
- As propostas encaminhadas fora do prazo estabelecido, ou apresentadas em desconformidade com as especificações técnicas estabelecidas no TR, serão desclassificadas;
- Será necessária a aprovação da prova de conceito, conforme critérios do termo de referência, demonstrando que atende às funcionalidades descritas.

### DA HOMOLOGAÇÃO DA SOLUÇÃO:

- A(s) licitante(s) classificada(s) provisoriamente em primeiro lugar na etapa de lances do pregão deverá(ao) realizar **Prova de Conceito** para apresentação dos equipamentos e da solução proposta, a fim de se verificar a conformidade com as especificações técnicas exigidas, bem como avaliar o desempenho requerido para atender a execução dos serviços, conforme critérios do Termo de Referência.
- Havendo o aceite da proposta quanto ao valor e a regularidade da documentação de habilitação, a empresa será convocada para realizar Prova de Conceito dos equipamentos e da solução proposta, no prazo de **10 (dez) dias úteis** contados a partir do primeiro dia útil subsequente à sessão que divulgou o resultado da aceitabilidade da proposta quanto ao valor e regularidade da documentação de habilitação.
- A licitante é responsável por disponibilizar toda a infraestrutura (*hardware e software*) necessária à execução da Prova de Conceito, sem ônus para a Administração, devendo apresentar:



- Uma amostra dos equipamentos IDM-I e MDM-I. Caso o licitante ofereça marcas/modelos distintos em sua proposta acerca dos referidos itens, deverá apresentar uma amostra de cada marca/modelo ofertado;
- Servidor previamente configurado com os softwares ofertados para fazerem a gestão da solução, especificados no **item 6** (DOS SISTEMAS PARA GESTÃO INFORMATIZADA DA SOLUÇÃO) e na proposta da licitante, com manuais técnicos e documentação em língua portuguesa que comprovem as características exigidas no Termo de Referência, originais do fabricante.
- **Manual completo de todos os equipamentos e Softwares** indicados na proposta de preço (original ou cópia) **atualizado** do fabricante em **português, ou ficha técnica, ou folder ou catálogo**, contendo as características técnicas do equipamento, além de todas as instruções de configuração e instalação, as quais deverão estar em conformidade com o especificado neste Termo de Referência.

- A execução da Prova de Conceito será realizada nas instalações do LAFEPE, com o acompanhamento presencial de técnicos do Laboratório Farmacêutico, em dias úteis, das **08h00 às 17h00**, de segunda a sexta-feira. O LAFEPE disponibilizará o local, a rede lógica e a rede elétrica para realização dos testes.

- O prazo para término da Prova de Conceito será de **5 (cinco) dias úteis**, a contar do seu início.

- Terá sua proposta desclassificada a empresa que não atender aos prazos e condições técnicas descritas neste capítulo. Caberá à Equipe Técnica designada pelo LAFEPE encaminhar ao pregoeiro, em **até 5 (cinco) dias úteis** após o término da Prova de Conceito, parecer circunstanciado acerca da compatibilidade do equipamento e da solução proposta com as especificações e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório, informando expressamente se APROVA ou REPROVA os equipamentos e a solução apresentada.

- No caso da REPROVAÇÃO, o parecer técnico deverá apresentar a(s) justificativa(s) que fundamentaram a decisão, identificando as especificações e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório que não foram atendidos.

- A REPROVAÇÃO dos equipamentos e da solução apresentada pela Equipe Técnica do LAFEPE implicará na desclassificação do licitante;

- A APROVAÇÃO ou a REPROVAÇÃO dos equipamentos e da solução é de responsabilidade exclusiva da Equipe Técnica do LAFEPE.

- A realização da Prova de Conceito poderá ser acompanhada presencialmente no LAFEPE, no endereço de entrega, por qualquer licitante ou interessado, sendo solicitada a sua prévia identificação.

- A participação dos licitantes e demais interessados se restringirá ao acompanhamento dos procedimentos, cujas eventuais nulidades ou irregularidades constatadas durante a realização da Prova de Conceito deverão ser objeto de arguição em recurso.

- Os licitantes não poderão fazer manifestações verbais durante a Prova de Conceito, evitando, assim, tumultos desnecessários e atrasos ao procedimento, haja vista a defesa do interesse distinto entre todos, eventuais manifestações devem ser feitas apenas na fase recursal do processo licitatório.

## DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

### Qualificação técnica

Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando os serviços executados pelo licitante;

- Será(ão) considerado(s) compatível(is) com a quantidade o(s) atestado(s) que apresentar(em), no mínimo, **20%** (vinte por cento) das quantidades totais estimadas dos itens de locação de equipamentos (impressoras/multifuncionais) e, no mínimo, **20%** (vinte por cento) das quantidades totais estimadas dos itens de serviço de impressão (reprografia/cópia), para cada lote, exigindo-se a comprovação cumulativa quando da classificação provisória em primeiro lugar em mais de um lote.

- Para efeito, será admitido o somatório das quantidades descritas em um ou mais atestados apresentados.

- Não serão aceitos atestados emitidos pelo licitante, em seu próprio nome, nem qualquer outro em desacordo com as exigências do edital

### Qualificação econômico-financeira

Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede da licitante, ou de seu domicílio OU, no caso de empresas em recuperação judicial, que já tenham tido o plano de recuperação homologado em juízo, certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a licitante está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório;

- Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial referente aos processos distribuídos pelo PJe (**processos judiciais eletrônicos**) da sede da licitante ou de seu domicílio;

- A certidão econômica financeira somente é exigível quando a certidão negativa de Falência ou Recuperação Judicial do Estado da sede da licitante ou de seu domicílio, contiver a **ressalva expressa** de que não abrange os **processos judiciais eletrônicos**.

- Caberá ao licitante obter a Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, de acordo com as disposições normativas do respectivo Estado da Federação da sede da licitante ou de seu domicílio;
- Comprovação de Patrimônio Líquido mínimo correspondente a **10%** (dez por cento) do valor estimado da licitação para o respectivo lote, exigindo-se a comprovação cumulativa quando da classificação provisória em primeiro lugar em mais de um lote, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, conforme estabelecido no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93;
- Para fins de comprovação de Patrimônio Líquido, o licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, exigíveis e apresentados na forma da lei (incluindo o termo de abertura e termo de encerramento);
- Os balanços e demonstrações devem conter os registros ou autenticações no órgão competente e estar devidamente assinados pelo administrador da empresa e pelo profissional habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e vir acompanhados dos termos de abertura e de encerramento;
- É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios.
- Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há **mais de 3 (três) meses** da data da sessão pública de abertura deste **Pregão**, o Balanço Patrimonial poderá ser atualizado pelo ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO (IPCA).
- Caso o licitante não logre comprovar o atendimento cumulativo dos requisitos de qualificação técnica e econômico financeira para todos os lotes em que seja classificado provisoriamente em primeiro lugar, caberá a Administração especificar, considerando a maior economia obtida em valores absolutos de cada lote, os respectivos lotes para os quais o licitante será habilitado.

#### DA MEDIÇÃO DE CONSUMO E FATURAMENTO:

- Para aferição dos Níveis Mínimos de Serviços, os valores dos indicadores referentes ao mês anterior deverão constar do Relatório Gerencial Mensal de serviços a ser disponibilizado pela CONTRATADA;
- A emissão do Relatório Gerencial Mensal é requisito para emissão de nota fiscal e, portanto, para faturamento;
- A CONTRATADA fica ciente que a CONTRATANTE terá **até 3 (três) dias úteis** para validação do Relatório Gerencial Mensal, contatos a partir do recebimento, e quaisquer problemas, dúvidas ou sugestões acerca do conteúdo do relatório deverão ser prontamente atendidos;
- Mensalmente, a CONTRATADA deverá faturar os serviços prestados no mês anterior, de acordo com a proposta de preço acordada em licitação. No Relatório Gerencial Mensal e na fatura deverão vir explicitados os valores correspondentes ao aluguel dos equipamentos separados dos valores correspondentes às páginas impressas.
- O modelo de contratação, portanto, envolve um valor fixo (aluguel dos equipamentos) e um valor variável (páginas impressas); A fatura deverá apresentar o mesmo valor para impressão e cópia;
- A fatura deverá contemplar valores para impressão/cópia colorida e monocromática, de forma a retratar a realidade de custos com cada um desses serviços. Uma vez que o papel A3 possui o dobro do tamanho do A4, a impressão/cópia em A3 será contabilizada como duas em A4;
- O valor do aluguel de cada equipamento de reprografia fornecido na solução, nos meses de ativação e desativação dos serviços, será calculado proporcionalmente aos dias em que o equipamento esteve em funcionamento no mês de referência;
- Os serviços, cujos itens faturáveis tenham valores variáveis em função de seus quantitativos ou em função de não cumprimento do Nível Mínimo de Serviço especificado, deverão ter o pagamento de suas faturas condicionado à aprovação prévia do CONTRATANTE, com base em relatórios de controle e acompanhamento que evidenciem a efetiva prestação dos serviços nas condições e no nível preconizado neste Termo de Referência;
- As Glosas por descumprimento das metas estabelecidas no Nível Mínimo de Serviço estão descritas a seguir:

Item do NMS	Atividade ou Serviço	Não conformidade	GLOSA
<b>Manutenção e Suporte Técnico de Equipamentos</b>			

3	Manutenção e reparo de equipamentos.	Acima do prazo estipulado no NMS.	Glosa de <b>25% (vinte cinco por cento)</b> do valor de locação mensal do equipamento, além do desconto do período de indisponibilidade, limitado ao valor mensal do equipamento, sem prejuízo à aplicação das multas devidas.
4	Substituição temporária de equipamento fora de operação por outro com características equivalentes ou superiores e em perfeito estado de funcionamento (não necessitando ser um equipamento novo), quando não for possível reparar o equipamento no prazo estabelecido no item anterior.		
5	Reposição de equipamento em manutenção ou sua substituição, de forma definitiva, <b>por um novo, de primeiro uso</b> , caso o equipamento original não possa ser recuperado.		
6	Substituição temporária de equipamento com problemas de ordem intermitente por outro com características equivalentes ou superiores e em perfeito estado de funcionamento (não necessitando ser um equipamento novo).		
7	Substituição, de forma definitiva, de equipamento com problemas de ordem intermitente <b>por um novo, de primeiro uso</b> .		
<b>Reposição de Tonalizadores</b>			
8	Reposição de tonalizadores.	Acima do prazo estipulado no NMS.	Glosa de <b>25% (vinte cinco por cento)</b> do valor de locação mensal do equipamento, além do desconto do período de indisponibilidade, limitado ao valor mensal do equipamento, sem prejuízo à aplicação das multas devidas.
9	Reposição de tonalizadores em localidades sem acesso à internet (onde o Fornecedor não possa monitorar remotamente o uso dos tonalizadores).		
<b>Manutenção e Suporte Técnico do(s) Sistema(s) para Gestão Informatizada da Solução</b>			
10	Recuperação do sistema após sua parada total.	Acima do prazo estipulado no NMS.	<b>0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento)</b> por dia que a solução estiver indisponível do valor total <b>MENSAL</b> estimado do Contrato, sem prejuízo à aplicação das multas devidas <a href="#">[11]</a> .
11	Resolução de falhas na captação automática dos contadores.		
12	Resolução de não conformidades na execução de consultas e relatórios.		

- **Até o 5º (quinto) dia útil** de cada mês, a CONTRATADA deverá medir a quantidade de impressões e cópias realizadas no mês anterior, descontando-se as falhas porventura ocorridas, e dar entrada na fatura para pagamento dos serviços prestados.

- **DO PRAZO E FORMA DE PAGAMENTO**

22. O pagamento será efetuado em moeda corrente brasileira (Real) através de depósito bancário, em conta corrente da **CONTRATADA**, a ser previamente informada, em até 30 (trinta) dias de cada fornecimento, mediante atesto da nota fiscal/fatura;

22. A CONTRATADA é responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;
  22. O pagamento deverá ser efetuado mensalmente à Contratada em **até 30 (trinta) dias**, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, atestada pelo Gestor do Contrato e autorizada pelo ordenador de despesas, descontados os valores referentes ao não cumprimento do Nível Mínimo de Serviço;
  22. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da CONTRATANTE, fica convencionado que a taxa de atualização financeira, devida entre a data referida no **item 22** e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios

N - Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX/100) \times \frac{N}{365} \quad I = (6/100) \times \frac{365}{365}$$

$$I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual do índice de atualização financeira aplicável ao objeto.

A atualização financeira prevista nesta condição será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

#### DO REAJUSTE:

- O preço somente será reajustado após decorrido **12 (doze) meses** da data fixada para apresentação da proposta, utilizando-se para tanto o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) para os itens de serviço de locação e o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), para os itens de impressão, fornecidos pelo IBGE, de acordo com a Lei nº 12.525/2003;
- Havendo interesse das partes contratantes em prorrogar a avença, a empresa contratada deverá pleitear o reajuste dos preços até a data anterior à efetivação da prorrogação contratual, sob pena de, não o fazendo tempestivamente, ocorrer a preclusão do seu direito;
- Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, de acordo com o art. 65, inciso II, alínea "d", da Lei nº 8.666/1993.

#### DAS PENALIDADES:

- Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a licitante ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Pernambuco e será descredenciada no CADFOR, pelo prazo de **até 5 (cinco) anos**, sem prejuízo de multa de **até 10% (dez por cento)** do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:
  - Fizer declaração falsa.
  - Cometer fraude fiscal;
  - Deixar de entregar documentação exigida no certame;

- Não manter a proposta;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Não assinar o contrato e/ou ata de registro de preços no prazo estabelecido;
- Falhar na execução do contrato;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- Apresentar documentação falsa;
- Para condutas descritas nas penalidades, será aplicada multa de **no máximo 10% (dez por cento)** do valor do contrato;
- O retardamento da execução estará configurado quando a CONTRATADA:
- Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato **após 30 (trinta) dias** contados da data constante na ordem de serviço;
- Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por **10 (dez) dias seguidos**;
- Será deduzido do valor da multa aplicada em razão de falha na execução do contrato, de que trata nos itens de penalidade, o valor relativo às multas serão aplicadas;
- O comportamento inidôneo estará configurado quando a CONTRATADA executar atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993;

Pelo descumprimento das obrigações contratuais e Níveis Mínimos de Serviços, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

- As multas poderão ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato.
- A sanção de multa poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a de impedimento de licitar e contratar estabelecida no item de penalidade;
- As infrações serão consideradas reincidentes se, no prazo de **07 (sete) dias corridos** a contar da aplicação da penalidade, a CONTRATADA cometer a mesma infração, cabendo a aplicação em dobro das multas correspondentes, sem prejuízo da rescisão contratual;
- Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP, devendo ser observado o disposto no Decreto Estadual nº 42.191/2015;
- A critério da autoridade competente, o valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado ao contratado, inclusive antes da execução da garantia contratual eventualmente exigida, quando esta não for prestada sob a forma de caução em dinheiro;
- Caso o valor a ser pago ao contratado seja insuficiente para satisfação da multa, a diferença será descontada da garantia contratual eventualmente exigida;
- A Administração poderá, em situações excepcionais devidamente motivadas, efetuar a retenção cautelar do valor da multa antes da conclusão do procedimento administrativo.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Multa pelo não cumprimento
<b>Implantação da Solução</b>			
1	Realização, por parte da CONTRATADA, da implantação da solução no ambiente do CONTRATANTE.	Dias corridos após prazo definido	Serão faturados somente os equipamentos efetivamente entregues e instalados, sem prejuízo de multa de até <b>10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
<b>Orientação de Uso da Solução</b>			
2	Provimento, por parte da CONTRATADA, de orientação aos usuários e gestores do CONTRATANTE.	Dias corridos após prazo definido	<b>Até 10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
<b>Manutenção e Suporte Técnico de Equipamentos</b>			

3	Manutenção e reparo de equipamentos.	Dias úteis após prazo definido	Até 10 dias, glosa na fatura conforme item 21.9.
4	Substituição temporária de equipamento fora de operação por outro com características equivalentes ou superiores e em perfeito estado de funcionamento (não necessitando ser um equipamento novo), quando não for possível reparar o equipamento no prazo estabelecido no item anterior.	Dias úteis após prazo definido	Após 10 dias, glosa mais multa de até <b>10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
5	Reposição de equipamento em manutenção ou sua substituição, de forma definitiva, <b>por um novo, de primeiro uso</b> , caso o equipamento original não possa ser recuperado.	Dias corridos após prazo definido	<b>Até 10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
6	Substituição temporária de equipamento com problemas de ordem intermitente por outro com características equivalentes ou superiores e em perfeito estado de funcionamento (não necessitando ser um equipamento novo).	Dias úteis após prazo definido	Até 10 dias, glosa na fatura conforme item 21.9.  Após 10 dias, glosa mais multa de até <b>10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
7	Substituição, de forma definitiva, de equipamento com problemas de ordem intermitente <b>por um novo, de primeiro uso</b> .	Dias corridos após prazo definido	<b>Até 10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
<b>Reposição de Tonalizadores</b>			
8	Reposição de tonalizadores.	Frequência	<b>Até 10 dias</b> , glosa na fatura conforme item 21.9.  Após 10 dias, glosa mais multa de até <b>10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
9	Reposição de tonalizadores em localidades sem acesso à internet (onde o Fornecedor não possa monitorar remotamente o uso dos tonalizadores).	Dias úteis após prazo definido	<b>Até 10 dias</b> , glosa na fatura conforme item 21.9.  <b>Após 10 dias</b> , glosa mais multa de até <b>10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
<b>Manutenção e Suporte Técnico do(s) Sistema(s) para Gestão Informatizada da Solução</b>			
10	Recuperação do sistema após sua parada total.	Dias úteis após prazo definido	<b>Até 10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
11	Resolução de falhas na captação automática dos contadores.	Dias úteis após prazo definido	<b>Até 10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.
12	Resolução de não conformidades na execução de consultas e relatórios.	Dias úteis após prazo definido	<b>Até 10%</b> do valor mensal do contrato, por mês.

Outros			
13	Realizar Reunião de Abertura dos Serviços	Dias úteis após prazo definido	Até 10% do valor mensal do contrato, por mês.

#### DA PREVISÃO DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

- Para ampliar a competitividade, será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, atendidas as condições previstas no art. 33 da Lei nº 8.666/93 e no presente Edital.

#### DA PREVISÃO DE SUBCONTRATAÇÃO:

- A Contratada poderá, nos termos do art. 72 c/c art. 78 da Lei nº 8.666/93, subcontratar a parte referente à assistência técnica objeto deste certame.
- Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre a CONTRATANTE e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais.
- A CONTRATADA deverá solicitar previamente anuência da CONTRATANTE para que possa realizar a subcontratação, devendo, a subcontratada, apresentar as certidões de regularidade fiscal nas esferas federal, estadual e municipal, bem como as mesmas condições de qualificação técnica da empresa Contratada acerca dos serviços a serem prestados. Além disso, qualquer substituição da empresa subcontratada deve ser novamente autorizada pela CONTRATANTE, necessitando novamente de apresentar as mesmas documentações.
- A CONTRATADA tomará as providências cabíveis e responsabilizar-se-á pelo pleno atendimento, por parte das empresas subcontratadas, às determinações do Contrato e documentos relacionados.

#### DA RETIRADA DOS EQUIPAMENTOS:

A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela retirada dos equipamentos das instalações do CONTRATANTE nos mesmos locais em que forem entregues, nos seguintes casos:

- Ao término da vigência deste instrumento;
- Rescisão contratual.
- A retirada acima prevista se dará sem custo para o CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA retirar os equipamentos no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** a contar da data de término da vigência do contrato ou da rescisão contratual.
- Ao aproximar-se do término do contrato, a CONTRATADA, com o apoio do CONTRATANTE, deverá elaborar cronograma de retirada dos equipamentos.
- A CONTRATADA deverá realizar o procedimento de retirada dos equipamentos de acordo com o cronograma estabelecido.
- Os equipamentos que tiverem data de retirada posterior ao período de vigência contratual estarão isentos dos custos relativos à sua locação. Entretanto, todas as impressões e cópias realizadas nesse período deverão ser contabilizadas para fins de faturamento.
- Os equipamentos retirados da solução durante o último mês de vigência contratual deverão ter seus custos de locação ajustados, calculados proporcionalmente aos dias em que o equipamento esteve em funcionamento, desde que estando plenamente disponível para uso neste período.
- A CONTRATADA deverá emitir para cada equipamento retirado da solução um recibo de retirada a ser entregue ao CONTRATANTE. As partes deverão definir o conteúdo e o modo de emissão e recebimento destes recibos.
- No processo de retirada dos equipamentos, caso a CONTRATADA constatare alguma anomalia com o equipamento, esta deve ser comunicada e formalizada imediatamente ao Fiscal do Contrato.

#### DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA:

- As propostas terão validade de, **no mínimo, 120 (cento e vinte) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no Edital, independente de declaração do licitante;
- Os contratos terão vigência de **24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser prorrogados, por interesse das partes.

#### DA GARANTIA CONTRATUAL:

- Para segurança do CONTRATANTE quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá optar, como condição para a assinatura do CONTRATO, por uma das modalidades de garantia contratual previstas no § 1º, do art. 56, da Lei nº 8.666 de 21/06/1993, no **montante de 5%** (cinco por cento) do preço anual contratado, atualizável nas mesmas condições daquele;
- A garantia contratual deverá ter validade durante todo o prazo de vigência do contrato;
- Caso o valor ou prazo do documento seja insuficiente para garantir o CONTRATO, a CONTRATADA providenciará, compulsoriamente, tantos complementos quantos forem necessários até o término da vigência contratual prevista;
- A garantia prestada pela CONTRATADA só será liberada ou restituída após o término da vigência do presente CONTRATO.

## **GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:**

- Cada órgão ou entidade contratante deverá designar, pelo menos, um servidor para atuar como gestor do contrato e pelo menos um servidor para atuar como fiscal do contrato.

- Cabe ao **Fiscal do Contrato:**

1. Responsabilização pela vigilância e garantia da regularidade e adequação dos serviços;
2. Ter pleno conhecimento dos termos contratuais que irá fiscalizar, principalmente de suas cláusulas, assim como das condições constantes do edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da contratante quanto da contratada.
3. Conhecer e reunir-se com o preposto da contratada (art. 68 da Lei nº 8.666/93) com a finalidade de definir e estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do contrato.
4. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos.
5. Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do Edital da Licitação e seus anexos, planilhas, cronogramas etc.
6. Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado;
7. Recusar serviço ou fornecimento irregular, não aceitando material diverso daquele que se encontra especificado no edital da licitação e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração;
8. Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela empresa;
9. Comunicar formalmente ao Gestor do contrato as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada.

- Cabe ao **Gestor do Contrato:**

1. Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à Contratada;
2. Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente;
3. Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação de penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à Contratada;
4. Emitir avaliação da qualidade do serviço;
5. Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;
6. Analisar relatórios e documentos enviados pelos fiscais do contrato;
7. Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais;
8. Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela Contratada, mediante a observância das exigências contratuais e legais;
9. Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado;



10. Orientar o fiscal do contrato para a adequada observância das cláusulas contratuais;
11. O Gestor do Contrato será responsável por todos os atos referentes ao processo de apuração das faltas por parte do Fornecedor.

Recife, data de assinatura eletrônica.

José Vital Duarte Júnior  
Coordenadoria Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **Elho Wênio da Silva**, em 30/01/2023, às 16:27, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Vital Duarte Junior**, em 30/01/2023, às 16:28, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **32913863** e o código CRC **2FA4D042**.