



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão/cópia e digitalização, com fornecimento de equipamentos em perfeito estado de conservação e de uso (máximo dois anos comprovado em nota fiscal), contemplando assistência técnica, instalação de software de gerenciamento de impressões (bilhetagem) e software de monitoramento de parque, com captura, indexação e criação de fluxos de processos de digitalização automatizada através de multifuncionais, manutenção preventiva e corretiva com reposição de peças e componentes, suporte técnico e fornecimento de suprimentos (EXCETO PAPEL), para atender as demandas da FUNGOTA, na forma de LOTE ÚNICO; nos termos das tabelas abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Maternidade Gota de Leite					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	60.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	7	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

UPA "Amélia Bernardini Cutrale" (UPA Central)					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	50.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	1	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

UPA "Dr. Antonio Alonso Martinez" (UPA Vila Xavier)					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	10.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	1	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

Unidade de Retaguarda "Dr. José Roberto Poletti" (Hospital Melhado)					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	10.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	1	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que se trata de fornecimento de equipamentos de Cópia/Impressão e Digitalização de documentos administrativos da FUNGOTA, sendo uma necessidade permanente.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua necessidade é permanente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.6. A quantidade de páginas, são base de parametrização de produção, o pagamento será feito baseado nos equipamentos instalados de cada categoria, somados com franquia de páginas estabelecidas no presente termo.

2. VALIDADE DO ORÇAMENTO

2.1. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade de todas as informações e todos dos documentos apresentados em qualquer fase deste Certame pelo prazo de 60 (sessenta) dias.



3. DOS PREÇOS E JULGAMENTO

3.1. O julgamento das Propostas ocorrerá conforme a modalidade aplicada a esta Licitação, ao passo que serão considerados os preços (valores) apresentados pelo proponente (utilizando preferencialmente o modelo disponível no item 13.1). Os preços deverão ser representados em Reais e em até 02 (duas) casas decimais. Deverá ser considerada, inicialmente, a quantidade de equipamentos por local de impressão/cópia, a saber:

- 3.1.1 Recepção da Maternidade Gota de Leite de Araraquara;
- 3.1.2 1º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara;
- 3.1.3 2º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara;
- 3.1.4 3º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara
- 3.1.5 Sede dos Setores Administrativos da FUNGOTA;
- 3.1.6 Sede das Diretorias da FUNGOTA;
- 3.1.7 Prédio anexo I FUNGOTA – Setor de Recursos Humanos;
- 3.1.8 UPA “Amélia Bernardini Cutrale” (UPA Central);
- 3.1.9 UPA "Dr. Antonio Alonso Martinez" (UPA Vila Xavier);
- 3.1.10 Unidade de Retaguarda “Dr. José Roberto Poletti” (Hospital Melhado).

A tabela abaixo descreve o volume de impressão dos equipamentos nos respectivos locais.

LOCAL	Volume
MATERNIDADE GOTA DE LEITE	
Recepção da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	15.000
1º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	10.000
2º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	5.000
3º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	5.000
Sede dos Setores Administrativos da FUNGOTA	10.000
Sede das Diretorias da FUNGOTA	5.000
Prédio anexo I FUNGOTA – Setor de Recursos Humanos	10.000
UNIDADES EXTERNAS	
UPA “Amélia Bernardini Cutrale” (UPA Central)	50.000
UPA "Dr. Antonio Alonso Martinez" (UPA Vila Xavier)	10.000
Unidade de Retaguarda “Dr. José Roberto Poletti” (Hospital Melhado)	10.000

3.2. Seguindo o modelo do item 13.1 deste Termo de Referência deverão ser necessariamente discriminados, todos os valores que comporão a Proposta do Valor total do Serviço a ser contratado. A Proposta será submetida ao Julgamento do Menor Preço Total.

3.3. Os preços a serem apresentados pelas licitantes, para fins de julgamento, deverão ter como base os volumes de impressões/cópias mensais por unidade de trabalho. Os volumes apresentados a seguir foram estimados pela média de consumo de papel (padrão A4) dos últimos 06 (seis) meses, podendo variar para mais ou para menos, conforme a demanda ou a critério da FUNGOTA.

3.4. A critério exclusivo da FUNGOTA e em comum acordo com a CONTRATADA, poderão ser instalados equipamentos adicionais em setores e locais administrados pela Contratante, a fim



de melhor distribuir a demanda dos serviços contratados, desde que tais equipamentos atendam os requisitos mínimos, de acordo as especificações exigidas neste Termo de Referência e com o estabelecido na lei nº 14.133/2021 referente a aditivos.

3.5. No caso descrito no item anterior, tratando-se excepcionalmente de equipamentos adicionais e, se houver expressa anuência da FUNGOTA, eventualmente poderão ser instalados equipamentos (adicionais) com especificações idênticas ou superiores das exigidas neste Anexo, desde que a CONTRATADA comprove formalmente a compatibilidade de tais equipamentos com os Sistemas Operacionais e com a arquitetura da rede computados utilizados pela FUNGOTA na ocasião que ocorrer e enquanto perdurar a excepcionalidade. Na mesma oportunidade, a CONTRATADA também deverá atestar, por escrito, que não haverá prejuízos na eficiência dos serviços por ela prestados nessas condições e que em nenhuma hipótese incidirá ônus adicionais à Contratante.

3.6. Salvo se expressamente desobrigados pela FUNGOTA, em quaisquer das situações, todos os equipamentos devem atender o critério de obrigatoriedade de controle de permissões de uso e de cotas de utilização dos equipamentos e dos serviços pelos usuários, a fim de possibilitar a precisa e fidedigna contabilização das quantidades de páginas impressas/copiadas em cada equipamento, nos diversos setores e nos locais em que estiverem instalados.

4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A FUNGOTA já utiliza o modelo de outsourcing de impressão, proporcionando disponibilidade dos equipamentos.

4.2. Cabe ressaltar ainda que há uma recomendação a nível federal, da Secretaria de Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (STI/MP), em observância ao disposto na Estratégia de Governança Digital e na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, a qual recomenda aos órgãos e entidades no âmbito da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, no que tange ao atendimento às demandas de serviços de impressão e digitalização, a contratação preferencial de serviços de outsourcing de impressão.

4.3. O modelo de execução do objeto propicia a redução de custos de impressão, permite a padronização dos equipamentos, centralização e agilidade dos serviços de manutenção, uniformização dos insumos e dos sistemas de impressão, eliminação de compras e estoque de consumíveis, diminuição de custos pela economia de escala, melhoria na qualidade de impressão, incremento na velocidade das impressões efetuadas no Município. A solução ainda diminui o tempo de impressoras inativas ou com problemas técnicos, além de extinguir os investimentos para aquisição de equipamentos ou para a sua manutenção (corretivas e preventivas).

4.4. Embora a FUNGOTA não tenha formalmente elaborado o Plano de Contratações Anual (PCA) da organização, é importante destacar que a licitação em questão está alinhada com o planejamento estratégico da Administração.

4.5. No entanto, apesar da ausência formal do PCA, a licitação em curso reflete um alinhamento com as diretrizes e objetivos estabelecidos pela Administração. Os critérios de contratação foram definidos de acordo com as demandas identificadas e as metas traçadas, visando atender às necessidades da Administração de maneira eficiente e transparente.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº



65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

5.2. Fundamentação: Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução. (inciso III do §1º do art. 18 da Lei 14.133/2021 e Art. 7º, inciso II da IN 40/2020).

- a) Eficiência: É a capacidade de manter o serviço de impressão, digitalização e reprodução nas unidades da FUNGOTA.
- b) Desempenho: Qualidade esperada das impressões, bem como, instalação de impressoras modernas que são capazes de realizar adequadamente as impressões sem apresentarem sintomas de desgaste precoce.
- c) Uniformização: Parque de impressoras com padrões específicos por categoria, o que facilita tanto a utilização final por parte dos usuários quanto a configuração e manutenção geral pelas equipes de suporte de tecnologia;

6. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

6.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) e suporte pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

6.2. Requisitos de Capacitação:

- 6.2.1.** A CONTRATADA deverá ministrar treinamento nas dependências da CONTRATANTE, para a equipe da FUNGOTA, ou para os servidores por ela indicados, de forma a capacitá-los na operação, utilização e exploração das funcionalidades dos equipamentos e softwares que compõem o objeto desta contratação
- 6.2.2.** O treinamento deverá ser realizado em dia útil (segunda à sexta), preferencialmente entre 9h e 15h.
- 6.2.3.** O treinamento deverá ser disponibilizado para até 20 (vinte) colaboradores.
- 6.2.4.** O programa de treinamento deverá cobrir todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços objeto desta contratação contemplando no mínimo os seguintes itens:
- 6.2.5.** Fornecer os manuais de instruções e utilização em português de todos os modelos de equipamentos e software ofertados, que serão utilizados como material didático para os treinamentos.
- 6.2.6.** A Carga horária do treinamento de no mínimo oito horas.
 - a) Apresentar e explicar as características dos equipamentos;
 - b) Apresentar e explicar todos os recursos operacionais dos equipamentos, bem como aplicar e operar todas as funcionalidades do equipamento;
 - c) Instruções de operação dos softwares propostos;
 - d) Instalação dos drivers dos respectivos equipamentos;
 - e) Abastecimento de mídias especiais, como papel, envelopes e etiquetas;
 - f) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
 - g) Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho;
 - h) Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
 - i) Utilização da impressão através da bandeja manual;
 - j) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: atolamentos, níveis de consumíveis, tampas de compartimentos abertas, etc.
 - k) Como digitalizar documentos configurando a qualidade, corrigindo defeitos do documento como marcas/manchas, páginas em branco e outros.

6.3. Do atendimento técnico:



- 6.3.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica aos equipamentos locados, sem custo adicional ao CONTRATANTE.
 - 6.3.2. A CONTRATADA é a responsável pelo recolhimento e destinação adequada dos suprimentos (toners e peças) retirados dos equipamentos.
 - 6.3.3. A CONTRATADA deve realizar manutenção preventiva e corretiva em todos os equipamentos, preferencialmente no local onde o mesmo estiver instalado.
 - 6.3.4. Entende-se por manutenção preventiva a revisão de todos os componentes dos equipamentos e a substituição dos mesmos sempre que houver irregularidade, mantendo o perfeito funcionamento do equipamento. As manutenções preventivas devem ser realizadas periodicamente de acordo com a recomendação do fabricante.
 - 6.3.5. Entende-se por manutenção corretiva a substituição de peças do equipamento por quebra ou desgaste, ou qualquer impedimento para o correto funcionamento do equipamento. As manutenções corretivas devem ser realizadas sempre que solicitadas.
 - 6.3.6. A CONTRATADA deverá iniciar a manutenção corretiva a partir da abertura de chamado no sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE. O sistema irá gerar um número do chamado para controle da CONTRATADA e do CONTRATANTE.
 - 6.3.7. Caso a CONTRATADA necessite retirar o equipamento do local instalado para realizar manutenção externa, o técnico deverá comunicar ao CONTRATANTE para que a mesma autorize a remoção do equipamento, sem ônus para o CONTRATANTE e com a substituição imediata por equipamento equivalente.
 - 6.3.8. Serviço de suporte para o equipamento, A CONTRATADA deverá realizar no horário das 08:00 horas às 17:00 horas, ou seja, 09 horas por dia de segunda-feira a sexta-feira, e possuir equipe de plantão para atendimento 24/7 durante a vigência do Contrato, com as seguintes características:
 - 6.3.9. A CONTRATADA deve possuir serviço de abertura de chamados remoto capaz de abrir chamados de forma centralizada, em caso de ocorrências de defeitos e/ou falhas na rede relativos aos equipamentos.
 - 6.3.10. Os serviços deverão contemplar o suporte técnico, tanto dos produtos (hardware e software) quanto dos serviços objeto da contratação.
 - 6.3.11. Os chamados serão ilimitados para o suporte on-line e on-site (no local); deverá ser fornecida uma Central de Atendimento (Portal Web na Internet, e-mail e telefone), sem custo adicional ao CONTRATANTE para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise.
 - 6.3.12. O suporte on-line (telefone e e-mail) deverá ser disponibilizado durante o horário das 08:00 horas às 17:00 horas.
 - 6.3.13. O suporte on-line deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado, mediante autorização da FUNGOTA.
 - 6.3.14. O atendimento 24/7 se faz necessário devido a locais como Unidades de Pronto Atendimento que trabalham 24 horas por dia durante 7 dias por semana e não podem parar por equipamentos com problemas ou por falta de peças ou suprimentos.
- 6.4. Do Nível Mínimo de Atendimento.**
- 6.4.1. Os Níveis Mínimos de Atendimento consistem em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis de níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, com os respectivos ajustes e adequações de pagamento.
 - 6.4.2. Os Níveis Mínimos de Atendimento ora estabelecidos serão exigidos para a execução dos serviços contratados com os respectivos descontos para os casos de inconformidade aos indicadores e metas estabelecidas.
 - 6.4.3. A CONTRATADA deverá garantir os Níveis Mínimos de Atendimento estabelecidos, providenciando a apuração mensal desses níveis e sua apresentação detalhada até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte para análise e validação da CONTRATANTE, considerando abonadas as perdas de NMA causadas por culpa comprovada da CONTRANTE.



- 6.4.4.** Os Níveis Mínimos de Atendimento estabelecidos apresentam faixas com referência ao tempo de resolução do chamado, tempo de atendimento das solicitações de movimentação de equipamentos e da coleta dos resíduos de impressão das dependências da CONTRATANTE.
- 6.4.5.** O tempo de resolução de um chamado, destacado nos indicadores, corresponde ao tempo decorrido entre a abertura e a conclusão do chamado para o atendimento de uma requisição de serviço ou da resolução de um problema ou incidente, com o restabelecimento completo do equipamento, recurso ou funcionalidade da solução.
- 6.4.6.** Os tempos estabelecidos nestes Níveis Mínimos de Atendimento têm como base para fins de contabilização o tempo consumido dentro do horário estabelecido no quadro abaixo, para a prestação dos serviços ora contratados.
- 6.4.7.** Não serão considerados os tempos das paradas programadas, isto é, paradas previamente acordadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 horas, bem como os períodos abonados pela CONTRATANTE, em razão da ocorrência de interrupções ou degradações nos equipamentos, recursos ou funcionalidades da solução oriundas de manutenções realizadas pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 6.4.8.** Os tempos de atendimento e, conseqüentemente, seus descontos serão aplicados de forma independente para cada um dos chamados, ainda que ocorram em intervalos de tempo concomitantes.
- 6.4.9.** O tempo de deslocamento do técnico da CONTRATADA a CONTRATANTE será computado e contabilizado como parte integrante do tempo total de resolução de chamado.
- 6.4.10.** Não serão considerados para efeito de quebra de NMA, os atendimentos que comprovadamente foram gerados por “mau uso” (utilização inadequada) dos equipamentos.
- 6.5. Do Cálculo dos Descontos (Glosa):**
- 6.5.1.** Os valores dos descontos relativos aos ajustes de pagamento por descumprimento dos Níveis Mínimos de Atendimento foram estabelecidos com base no valor do "Pagamento Mensal para cada tipo de Equipamento" (PM) ou no valor total da nota fiscal/fatura/recibo (ou outro documento de faturamento, conforme dispuser a legislação municipal aplicável) do mês, conforme o caso.
- 6.5.2.** Para efeito do cálculo deste valor sobre o qual incidirão os descontos decorrentes de descumprimento do NMA, será utilizada a seguinte fórmula:
- a) $PM \text{ (pagamento mensal / locação + páginas produzidas)} = \text{valor da fatura mensal referente ao equipamento que será aplicado o desconto (glosa)}$
- 6.5.3.** Os descontos por descumprimento dos Níveis Mínimos de Atendimento serão efetuados na nota fiscal/fatura/recibo (ou outro documento de faturamento, conforme dispuser a legislação municipal aplicável) mensal correspondente à competência imediatamente posterior àquela da ocorrência de violação dos níveis de serviço, à exceção da cobrança referente à violação ocorrida no último mês de vigência da prestação do serviço, quando o desconto deverá ser aplicado à nota fiscal/fatura/recibo (ou outro documento de faturamento, conforme dispuser a legislação municipal aplicável) do mês de ocorrência.
- 6.5.4.** Os descontos por descumprimento dos Níveis Mínimos de Atendimento efetuados na nota fiscal/fatura/recibo (ou outro documento de faturamento, conforme dispuser a legislação municipal aplicável) mensal do serviço.
- 6.5.5.** A CONTRATADA será notificada, por escrito, pela CONTRATANTE, sobre a ocorrência de glosa, assegurada a ampla defesa e o contraditório, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da respectiva notificação.
- 6.6. Requisitos Temporais**

- 6.6.1.** Os serviços devem ser prestados de acordo com o tipo de atendimento, no prazo máximo estabelecido na tabela do item 8.6.4, a contar do recebimento da abertura da Autorização de Serviço (AS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.
- 6.6.2.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 6.6.3.** Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 6.6.4.** Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Tipo de atendimento	Tempo de Solução após abertura do chamado	Percentual de desconto (glosa) no valor do equipamento
Manutenção corretiva nos equipamentos (Hospital e UPAS - 24 Horas)	Até 1h	Zero (NMA)
	Acima de 1h até 2h	5% do PM
	Acima de 2h até 3h	10% do PM
	Acima de 3h	25% do PM
Manutenção corretiva nos equipamentos	Até 2h	Zero (NMA)
	Acima de 2h até 4h	5% do PM
	Acima de 4h até 12h	10% do PM
	Acima de 12h	25% do PM
Dúvidas e orientações quanto ao uso dos equipamentos ou solução de software (Atendimento Remoto)	Imediato	Zero (NMA)
	Acima de 1h até 2h	5% do PM
	Acima de 2h até 4h	10% do PM
	Acima de 4h	25% do PM
Substituição de equipamento por solicitação da CONTRATANTE.	Até 2 dias	Zero (NMA)
	acima 2 até 5 dias	5% do PM
	Acima de 5 dias	25% do PM

6.7. Requisitos de Segurança e Privacidade

- 6.7.1.** Atentando para as normas de segurança nas dependências da CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA apresentar uma listagem com o nome e número do documento de identidade de cada funcionário que se apresentar para prestar serviços de entrega de suprimento e/ou manutenção/conserto dos equipamentos. Essa listagem deverá ser atualizada sempre que houver mudança no quadro de funcionários que atenderão a FUNGOTA e, seus técnicos deverão se apresentar devidamente identificados por meio de crachás e/ou uniformizados.
- 6.7.2.** Realizar a conexão da impressora na rede local da CONTRATANTE apenas após a autorização do responsável pelo Setor de Tecnologia da Informação (STI).
- 6.7.3.** Informar formalmente à CONTRATANTE se a impressora possui discos rígidos (HD) interno que armazene, mesmo que temporariamente, as imagens e/ou arquivos enviados para impressão.



6.7.4. A CONTRATADA fica obrigada, ao fim do contrato, caso a impressora possua disco rígido interno (HD), na presença dos responsáveis da STI, a remover os HDs e realizar a sobrescrita dos dados (wipe) de forma que eles se tornem irrecuperáveis.

6.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.8.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

- a) Atender às normas de segurança e saúde ocupacional.
- b) Respeitar as leis de proteção ambiental e de descarte adequado de materiais.

6.9. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

6.9.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

6.9.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

6.9.3. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

6.10. Requisitos de Projeto e de Implementação

6.10.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

- a) A janela de implantação deverá ser acordada com o Setor de TI da CONTRATANTE.

6.11. Requisitos de Implantação

6.11.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

A CONTRATADA será responsável por instalar, ativar e configurar o equipamento fornecido e seus componentes (hardware e software), de forma a obter o melhor desempenho possível, sempre com o acompanhamento da equipe técnica da FUNGOTA a fim de realizar o repasse de tecnologia e conhecimentos.

Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

6.12. Local e condições de entrega ou execução dos serviços

6.12.1. Os serviços e produtos do objeto deste Termo de Referência devem ser distribuídos e instalados pela CONTRATADA nos locais determinados pelo CONTRATANTE, conforme listagem no ANEXO VII, constando tipo de equipamento a ser instalado, nome do departamento, endereço, nome do responsável e telefone.

6.12.2. Os equipamentos devem ser distribuídos e instalados pela CONTRATADA nos locais determinados pelo CONTRATANTE.

6.12.3. A CONTRATADA deverá realizar a distribuição e instalação dos equipamentos em horário comercial, de segunda à sexta-feira, das 09:00h às 15:00h, no prazo de até 15 (quinze) dias.

6.12.4. Toda a despesa de transporte, carga, descarga, instalações, deslocamento, alimentação e hospedagem deve ser de responsabilidade da CONTRATADA.

6.12.5. Todo o processo de implantação será acompanhado pelos responsáveis determinados pelo CONTRATANTE. A implantação não será considerada concluída até que todas as funcionalidades estejam em perfeito funcionamento.

6.12.6. Os equipamentos deverão ser idênticos ao da proposta comercial da licitação. Qualquer alteração na entrega deverá ser expressamente autorizada pelo CONTRATANTE.

6.12.7. Os equipamentos de cópia, impressão e digitalização, se possível, deverão ser do mesmo fabricante a fim de unificar e facilitar a gestão do parque instalado e fornecimento de suprimentos.

- 6.12.8.** A princípio, o equipamento será recebido provisoriamente para fins de conferência e de análise da estrita adequação dos equipamentos às especificações e requisitos mínimos exigidos neste anexo. Nesta oportunidade, também se verificará mais precisamente, a conformidade do Objeto entregue em relação à proposta comercial apresentada pela CONTRATADA. Dessa forma, caberá à FUNGOTA em seu exclusivo entendimento, determinar a realização dos testes que julgar necessários para a comprovação da eficiência e a devida adequação do Objeto aos seus interesses, na condição de Contratante.
- 6.12.9.** Se os equipamentos, no todo ou em parte forem reprovados na análise técnica, serão rejeitados e dispostos à CONTRATADA, correndo as suas expensas todas as providências quanto a sua retirada e(ou) substituição. Em todos os casos devem ser obedecidos os mesmos prazos e condições estabelecidos neste Termo de referência. Durante o período de vigência do Contrato, no caso de substituição de quaisquer equipamentos ou suprimentos integrantes do Objeto, estes também ficarão sujeitos às mesmas consequências da análise referida neste item.
- 6.12.10.** No caso de recusa total ou parcial dos equipamentos em decorrência de resultado negativo apontado por análise técnica, interrompe-se o prazo para o pagamento devido à CONTRATADA. No advento desta situação, o prazo voltará a correr em sua totalidade, a partir da data em que se efetuar a respectiva adequação e restabelecimentos do(s) serviço(s) e(ou) substituição do(s) equipamento(s).
- 6.13. Requisitos de Garantia e Manutenção**
- 6.13.1.** O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.
- 6.14. Requisitos de Experiência Profissional**
- 6.14.1.** Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços
- 6.15. Requisitos de Formação da Equipe**
- 6.15.1.** O serviço de suporte técnico durante o período da garantia deverá ser prestado por profissionais especializados e capacitados pelo fabricante dos equipamentos e dos softwares fornecidos no objeto deste Termo de Referência. O atestado de capacidade técnica do fabricante deverá ser apresentado junto com a documentação de habilitação, a fim de comprovar a capacidade da CONTRATADA para a prestação dos serviços solicitados.
- 6.15.2.** O fornecedor será aquele que enviar a proposta mais vantajosa para a CONTRATANTE dentre as propostas recebidas no prazo estipulado neste certame. Tendo em vista os equipamentos estarem localizados em Unidades de Pronto Atendimento da área da Saúde, o atendimento e reposição de peças e suprimentos precisa ser realizado de maneira rápida e dentro do tempo de atendimento previsto neste termo de referência, a contratação estabelece empresas regionais com sede no raio de até 100km da cidade de Araraquara/SP, sendo que dentro deste raio possui diversas empresas para fornecimento do objeto solicitado.
- 6.16. Requisitos de Metodologia de Trabalho**
- 6.16.1.** A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Autorização de Fornecimento (AF) emitida pela CONTRATANTE.
- 6.16.2.** A AF indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 6.16.3.** A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana via sistema de abertura de chamados, registrando a data, horário e número de abertura da solicitação.
- 6.16.4.** A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.



6.16.5. A CONTRATADA executará a prestação de assistência técnica e as manutenções corretivas, sem quaisquer ônus adicionais à Contratante, que deverão ser efetuadas em quaisquer que sejam os equipamentos, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de acordo com tabela de SLA abaixo:

LOCAL	SLA Atendimento Remoto	SLA Atendimento Presencial **
MATERNIDADE (24Horas)		
Recepção da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	Imediato	2h
1º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	Imediato	2h
2º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	Imediato	2h
3º andar da Maternidade Gota de Leite de Araraquara	Imediato	2h
ADMINISTRATIVO (7:00h as 17:00h)		
Sede das Diretorias da FUNGOTA	Imediato	3h
Prédio anexo I FUNGOTA – Setor de Recursos Humanos	Imediato	3h
Sede dos Setores Administrativos da FUNGOTA	Imediato	3h
UPAS (24 Horas)		
UPA “Amélia Bernardini Cutrale” (UPA Central)	Imediato	1h
UPA “Dr. Antonio Alonso Martinez” (UPA Vila Xavier)	Imediato	1h
HOSPITAL MELHADO (24 horas)		
Unidade de Retaguarda “Dr. José Roberto Poletti” (Hospital Melhado)	Imediato	1h

*SLA – Prazo que o técnico terá para chegar até o equipamento e fazer o diagnóstico do problema e resolvê-lo com kit de peças padrão ou substituindo o equipamento por outro idêntico ou com especificações técnicas superiores.

6.17. Sustentabilidade

6.17.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

6.17.2. A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI /MPOG e no Decreto no 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber.



- 6.17.3. A atividade de logística reversa dos insumos consumíveis, peças de reposição, e demais resíduos gerados em função da prestação do serviço especificado, deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, carcaças e caixas de resíduo;
- 6.17.4. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento de todos os 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, em conformidade com a Lei Federal no 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), normativos estaduais e municipais sobre o tema, bem como os preceitos de preservação ambiental;
- 6.17.5. A atividade de logística reversa dos insumos consumíveis, peças de reposição, e demais resíduos gerados em função da prestação do serviço especificado, deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, carcaças e caixas de resíduo;
- 6.17.6. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- 6.17.7. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia;
- 6.17.8. A CONTRATADA deverá fornecer, até o final da etapa de Implantação da Solução, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados;
- 6.17.9. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o correto encaminhamento dos consumíveis já utilizados, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas ou fabricantes, em outros ciclos (como cooperativas de reciclagem) ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da CONTRATANTE;

7. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

7.1. São obrigações da CONTRATADA:

- 7.1.1. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 7.1.2. reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 7.1.3. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 7.1.4. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 7.1.5. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução;
- 7.1.6. realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 7.1.7. ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização da CONTRATADA.

- 7.1.8. considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.
- 7.1.9. realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) os quais estejam com equipamentos da CONTRATADA;
- 7.1.10. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição.
- 7.1.11. A CONTRATADA é responsável pela execução do objeto da CONTRATADA em conformidade com as especificações e normas técnicas pertinentes, realizando as manutenções preventivas e corretivas no prazo fixado sem custo adicional para o CONTRATANTE.
- 7.1.12. A CONTRATADA se responsabiliza pelo fornecimento de todos os suprimentos de impressão (toner e peças originais, novos, não sendo admitidos produtos remanufaturados, compatíveis ou recarregados, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 7.1.13. A CONTRATADA se responsabiliza pelo transporte de equipamentos e suprimentos, assim como a movimentação dos mesmos até os locais de instalação.
- 7.1.14. A CONTRATADA deve realizar automaticamente a reposição dos suprimentos de backup necessários à produção mensal de cópias e impressão, (exceto papéis) no local instalado.
- 7.1.15. A CONTRATADA deve realizar a manutenção preventiva e corretiva atendendo ao acordo de serviços estabelecidos.
- 7.1.16. A CONTRATADA se compromete a atender aos chamados de manutenção corretiva em prazo previsto neste Termo de Referência.
- 7.1.17. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar técnico com capacidade de realizar manutenção preventiva e corretiva em conformidade com o objeto contratado. Os mesmos devem apresentar-se nas instalações do CONTRATANTE uniformizados e com crachá de identificação contendo o nome da empresa e do técnico.
- 7.1.18. A CONTRATADA se responsabiliza pelo deslocamento dos técnicos para realizar atendimento de chamados, transporte de equipamentos para as unidades externas do CONTRATANTE.
- 7.1.19. A CONTRATADA se responsabiliza por qualquer dano causado à sua equipe técnica.
- 7.1.20. A CONTRATADA deve realizar as configurações no software de gerenciamento impressão de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.
- 7.1.21. A CONTRATADA deve realizar treinamento do software de gerenciamento de impressão à equipe do CONTRATANTE.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 8.1. Especificações dos serviços, requisitos técnicos;
- 8.2. Fornecimento de equipamentos e suprimentos (exceto papel).
- 8.3. Os equipamentos do objeto dessa licitação são do tipo multifuncional/impadoras, especificados neste Termo de Referência.
- 8.4. Os equipamentos devem imprimir páginas monocromáticas, conforme especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.
- 8.5. A equipe técnica da FUNGOTA auxiliará o pregoeiro na aceitabilidade da proposta, deverá verificar a viabilidade, capacidade e produtividade dos equipamentos indicados pelos licitantes, confrontando com as informações dos respectivos fabricantes, podendo diligenciar a respeito.
- 8.6. **Descrição da solução de impressão**
 - 8.6.1. Fornecer equipamentos em regime de locação devidamente instalados, configurados e em funcionamento.
 - 8.6.2. Deverá haver atualização periódica dos equipamentos fornecidos de modo a garantir a modernização do parque de impressoras e copadoras do órgão e o atendimento de demanda futura;



- 8.6.3.** Fornecer insumos e suprimentos (cartucho de toner, cilindros, reveladores, fusores e demais componentes) necessários ao funcionamento dos equipamentos e manutenção do serviço.
- 8.6.4.** Para cada toner substituído deverá ser enviado um novo automaticamente após a substituição.
- 8.6.5.** Prestar serviço de manutenção preventiva e corretiva, inclusive para substituição de equipamentos ou peças danificadas;
- 8.6.6.** Os serviços assistência técnica e suporte ao usuário serão prestados na modalidade on-site (no local onde o equipamento estiver instalado); e quando a manutenção não puder ser executada no local de instalação do equipamento, a CONTRATADA deverá solicitar autorização ao órgão e poderá remover o equipamento, mas deverá deixar um equipamento semelhante em caráter provisório.
- 8.6.7.** Deve ser disponibilizado sistema informatizado (web) de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relacionadas ao Contrato.
- 8.6.8.** A instalação, manutenção e configuração deverá ser realizada pela CONTRATADA, conforme normas e diretrizes acordadas com o CONTRATANTE.
- 8.6.9.** Os equipamentos deverão ser instalados nos locais definidos pelo CONTRATANTE. Tendo em vista a proteção à saúde do usuário, bem como a necessária confiabilidade dos equipamentos.
- 8.6.10.** Todos os equipamentos para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios, através dos contadores físicos.
- 8.6.11.** As especificações técnicas mínimas dos equipamentos e softwares destinados a atender cada uma das categorias estão descritas neste Termo de Referência e, os respectivos catálogos em português dos equipamentos e softwares deverão ser apresentados junto com a proposta comercial a fim de validar o atendimento das exigências deste Termo de Referência.
- 8.6.12.** A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos e as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências das unidades do CONTRATANTE, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes no Contrato.
- 8.6.13.** Será disponibilizado um prazo de 5 dias úteis para a entrega dos equipamentos, após a emissão por parte da CONTRATANTE, as autorizações de instalação e as instalações deverão ser finalizadas num prazo máximo de 15 dias.
- 8.6.14.** A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências do CONTRATANTE nos endereços definidos.
- 8.6.15.** Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo do CONTRATANTE.
- 8.6.16.** Fornecimento, quando necessário, de transformadores ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.



8.7. Materiais a serem disponibilizados

8.7.1. Multifuncional PB A4

Equipamentos seminovos, máximo 2 (dois) anos de uso.
Tamanho de papel formato A4 e Ofício I
Tecnologia de impressão Laser ou LED
Funções de impressão, cópia e digitalização colorida
Placa de rede ethernet 10/100/1000 e USB 2.0 de alta velocidade
Velocidade de impressão: mínima de 50 ppm em formato A4 ou Carta
Resolução mínima de impressão: 1200x1200dpi
Memória RAM com no mínimo 1,25GB
Processador CPU mínimo de 1,2GHz contendo Disco rígido protegido mínimo de 500GB
Formato de arquivo digitalizado: TIFF, JPEG e PDF
OCR (PDF Pesquisável): Necessário que seja nativo do equipamento
Alimentador automático de originais com passagem única de no mínimo 100 folhas
Ciclo de trabalho mensal A4 mínimo de 80.000
Impressão duplex padrão
Tela sensível ao toque colorida de no mínimo 8,0"
Teclado retrátil
Alimentação do papel da bandeja padrão: gaveta com no mínimo de 550 folhas
Capacidade de saída de papel: mínimo de 250 folhas
Bandeja multiuso ou bypass com capacidade para até 100 folhas
Gramatura do papel: Simples, Grosso, Fino, Pré-impresso impresso, reciclado e etiquetas
USB para impressão direta e opção através de dispositivos móveis
Possuir plataforma de desenvolvimento aberta que permita embarcar soluções de bilhetagem e digitalização.

8.8. Medição dos serviços

- 8.8.1.** Os equipamentos tipo Impressoras/Multifuncionais utilizados, serão pagos mensalmente de acordo com o valor fixo e variável. O valor do faturamento será feito com base no valor da locação de cada modelo de equipamento instalado, somado do valor unitário de páginas da franquia e, se houver excedente será multiplicado o valor unitário de página excedente pela quantidade de páginas impressas/copiadas excedentes no mês.
- 8.8.2.** A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente aos gestores do Contrato do CONTRATANTE a apuração das quantidades de impressões/cópias produzidas, que serão verificadas através do software de gerenciamento instalados nos equipamentos.
- 8.8.3.** Não haverá cobrança das páginas digitalizadas em todos os equipamentos.
- 8.8.4.** A CONTRATADA capturará de maneira automatizada a informação atualizada dos contadores dos equipamentos instalados para realizar o faturamento e a gestão de envio de consumíveis, para isso, a ferramenta, deverá ser instalada na estrutura da CONTRATANTE, preferencialmente nos servidores que garantem a disponibilidade de serviços.



- 8.8.5.** Os equipamentos que eventualmente não estejam monitorados pela ferramenta de captura e, por essa razão, não possam ter as informações de contadores coletadas e transferidas automaticamente, deverão ter as informações enviadas pela CONTRATANTE através de canais considerando o que lhe for mais conveniente:
- Software de Monitoramento para equipamentos instalados em rede,
 - Ferramenta de registro de chamados,
 - E-mail – através de formulário padrão.
- 8.8.6.** Na ausência das informações de contadores dos equipamentos sem monitoramento, a CONTRATADA poderá efetuar o lançamento da produção com base na média aritmética dos últimos 03 (três) meses que possuírem produção real informada. Não havendo parâmetro para o cálculo da média, as Partes estabelecem que para os equipamentos total ou parcialmente indisponíveis de monitoramento e coleta de contadores, terão seus números expurgados do processo de apuração da bilhetagem e eventuais indicadores dependentes deste processo. Havendo envio dos contadores nos meses subsequentes, será efetuado ajuste a maior ou menor da produção anteriormente estimada.
- 8.8.7.** Havendo qualquer alteração na infraestrutura ou instalações da CONTRATANTE que impactem no funcionamento do Software de monitoramento, todo e qualquer custo decorrente de reconexão, reinstalação ajustes ou reparos em geral no referido software, correrão por conta da CONTRATADA, sejam eles realizados remota ou presencialmente.

9. SOFTWARES

Sistemas que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações.:

9.1. Da solução para monitoramento, gestão e bilhetagem dos serviços e níveis de mínimos de serviços (NMA)

Requisitos gerais:

- Deve ser disponibilizada e acessível por meio de rede, devendo possuir interface WEB e possuir interface com o usuário no idioma português do Brasil.
- As soluções deverão ser disponibilizadas na infraestrutura computacional da CONTRATANTE, rodar em plataforma Windows, nas versões Windows Server 2003 64 bits ou superior.
- A CONTRATANTE disponibilizará os seguintes recursos para uso da solução de digitalização monitoramento, gerenciamento e bilhetagem:
- Todos os componentes das soluções deverão ser homologados pela CONTRATANTE antes de entrarem no ambiente de produção.
- As soluções de bilhetagem e digitalização, deverão suportar integração para a autenticação e autorização de usuários com o serviço de diretórios Microsoft Active Directory da CONTRATANTE.

9.2. Software de Bilhetagem

Características gerais da solução de bilhetagem:

- Disponer uma solução de gestão WEB, que permita a gestão de forma centralizada de todas as localidades, e que seja independente de infraestrutura do cliente e esteja disponível para acessar, independentemente do local de acesso.
- Permitir a centralização automática de dados de vários locais e a geração de relatórios integrados com os dados de todos os locais.
- Interface e manuais em português.
- Permita atribuir permissões de acesso as informações, de acordo com o seu perfil hierárquico.
- Estar integrada com a solução de monitoração de contadores, suprimentos e alertas, a fim de dispor de uma única interface de gestão.



- 9.2.6. Possibilitar a integração de outras plataformas de fechamento, a fim de realizar a consultas periódicas, e desassistida, para consumo dos dados capturados dos equipamentos.
 - 9.2.7. Deverá possibilitar a gestão, administração e operação disponível e acessível através de um portal Web com suporte à conexão segura de internet (HTTPS), de qualquer ponto dentro ou fora das dependências da CONTRATANTE.
 - 9.2.8. Disponibilizar uma solução que monitore os recursos de impressão, cópia e digitalização, e que possibilite entender quais os custos que estão sendo gerado no ambiente da CONTRATANTE, devendo apresentar estas informações em formato de relatório, que poderão ser gerados por demanda ou programados para envio.
 - 9.2.9. Possuir recurso de filtros pré-definidos que facilite o acesso às informações, devendo minimamente dispor nos formatos: Por usuário, Por Departamento, Por impressora;
 - 9.2.10. Características do trabalho, como: modo de impressão duplex/simplex, tamanho do papel, custo, data e hora da impressão.
 - 9.2.11. Permitir exportar os relatórios para análise, nos formatos: .PDF e/ou .XLS.
 - 9.2.12. Gerar relatórios por centro de custo hierárquico, com diferentes perfis de usuário.
 - 9.2.13. Permitir o envio diário das bilhetagens de impressão, de cada multifuncional do cliente, via webservice, para uma base de dados on-line, que poderá ser consultada em qualquer lugar através da internet, de forma segura;
 - 9.2.14. A solução deverá monitorar equipamentos de rede e USB.
 - 9.2.15. A contabilidade dos equipamentos de rede deverá ocorrer através diretamente do histórico de trabalhos dos equipamentos, a fim de garantir a acuracidade da contabilização dos trabalhos de cópia e impressão.
 - 9.2.16. Identificar de forma automática, o departamento de cada usuário.
 - 9.2.17. Gerar relatórios sobre o consumo/saldo de cotas dos usuários.
 - 9.2.18. A CONTRATADA deverá implementar nos modelos de multifuncionais, a funcionalidade de Impressão Retida por Senha.
 - 9.2.19. Nos locais em que as Multifuncionais, estiverem interligadas via rede, a Impressão retida por Senha deverá ser efetuada através de AD ou LDAP do CONTRATANTE.
 - 9.2.20. Após o envio do documento para impressão, deverá ser permitida a retirada do documento impresso em qualquer equipamento multifuncional, mediante autenticação do usuário.
- 9.3. Da solução para abertura e gestão de ordens de serviços de assistência técnica.**
- 9.3.1. Para atendimento aos chamados de assistência técnica, a CONTRATADA deverá prover, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, uma solução para abertura e gerenciamento de chamados com identificação destes (protocolo da abertura do chamado), através de um Portal Web via Internet.
 - 9.3.2. O atendimento por telefone deverá estar disponível entre 8h e 17h nos dias úteis, sem interrupções.
 - 9.3.3. O número do chamado deve ser fornecido ao final do atendimento telefônico, sendo a data e horário do encerramento da ligação considerado para o início dos Níveis Mínimos de Atendimento discriminados neste termo de referência.
 - 9.3.4. O atendimento por meio do Portal WEB da CONTRATADA deverá estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana. Para atendimentos fora do horário comercial, deverá ser registrada a solicitação na solução de chamados e disponibilizado contato telefônico para atendimento emergencial.
 - 9.3.5. Para todos os chamados abertos via Portal Web, devem ser enviados e-mails na abertura, mudanças de status e fechamento do chamado, para o endereço eletrônico a ser informados pela CONTRATANTE.
 - 9.3.6. O envio de e-mail na abertura do chamado deve ser imediato após a finalização da solicitação de atendimento no Portal Web da CONTRATADA.
 - 9.3.7. O e-mail deverá possuir identificador (remetente, assunto, etc.) comum que permita a criação de filtros por parte da CONTRATANTE.



9.3.8. A CONTRATADA deverá, após abertura de chamado, realizar o atendimento no horário das 8h às 17h, nos dias úteis, nas dependências da CONTRATANTE, dentro dos Níveis Mínimos de Atendimento – NMA, conforme descrito no termo de referência.

9.3.9. A ferramenta do Portal Web informatizada deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Usuário e Senha
- b) Data, hora e minuto da abertura do chamado;
- c) Número de Protocolo do chamado;
- d) Nome do equipamento;
- e) Número de série ou patrimônio do equipamento;
- f) Descrição do chamado;
- g) Acordo de nível mínimo de serviço aplicável ao chamado;
- h) Data, hora, minuto do encerramento do chamado;
- i) Descrição da solução aplicada;
- j) Tempo total, em horas, decorrido entre a solicitação e a solução;
- k) Indicativo do cumprimento ou não do nível mínimo de serviço estabelecido para o chamado;
- l) Permitir a exportação dos dados para análise e aplicação de filtros;

9.4. Software Gerenciamento/Monitoramento:

9.4.1. A CONTRATADA deverá instalar uma solução(software) de gerenciamento dos equipamentos, a ser instalado na infraestrutura do CONTRATANTE.

9.4.2. Requisitos mínimos relativo ao sistema de gerenciamento/monitoramento dos equipamentos de impressão:

- a) Visualização do status de cada equipamento;
- b) Gerenciamento de suprimentos;
- c) Alertas online ou por e-mail;
- d) Visualização por grupos de equipamentos;
- e) Informações de status por e-mail (Falha do equipamento, falta de suprimentos, etc.);
- f) Relatório de dados estatísticos de produção;
- g) Registro de dados estatísticos referente aos equipamentos de impressão monitorados;
- h) Possibilitar a realização da contabilidade e o controle de custos de impressões em máquinas;
- i) Realizar inventário automático dos equipamentos de impressão (relação de todos os equipamentos de impressão instalados);
- j) Possuir interface Web (Browser).

9.5. Local e Horário da Prestação dos Serviços

9.5.1. Os serviços serão prestados nos endereços indicado pela FUNGOTA, onde houver equipamento da CONTRATADA.

9.5.2. Os serviços de manutenção ou instalação dos equipamentos serão prestados no seguinte horário: 7 dias por semana, 24 horas por dia.

9.5.3. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº. 14.133, de 2021).

9.5.4. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

9.5.5. Mecanismos formais de comunicação

9.5.6. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e A CONTRATADA, os seguintes:

- a) Autorização de Fornecimento;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails.

9.6. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança



- 9.6.1.** A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

10. REUNIÃO INICIAL

10.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

10.2. A reunião ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

10.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

10.4. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

10.5. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

11.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

11.2. não produziu os resultados acordados;

11.3. deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

11.4. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

11.5. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

a) Os tempos de atendimento e, conseqüentemente, seus descontos serão aplicados de forma independente para cada um dos chamados, ainda que ocorram em intervalos de tempo concomitantes.

b) O tempo de deslocamento do técnico da CONTRATADA a CONTRATANTE será computado e contabilizado como parte integrante do tempo total de resolução de chamado.

12. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

12.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

12.2. Qualificação Técnica:

12.2.1. No mínimo 01 (um) Atestados de Capacidade Técnica, expedito(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou por órgão de regulação e/ou fiscalização, comprovando a prestação de serviços de outsourcing de impressão, contemplando a disponibilização e instalação de dispositivos de impressão, cópia e digitalização, incluindo o gerenciamento dos serviços com o uso de sistemas de gestão e monitoramento dos equipamentos de impressão, bilhetagem ou contabilização de páginas impressas com definição de cotas por usuários, software de digitalização inteligente, suporte técnico, manutenção, fornecimento de consumíveis e treinamento aos usuários.

- 12.2.2.** Serão considerados compatíveis atestados que comprovem a implantação de no mínimo 50% (cinquenta por cento) dos equipamentos solicitados neste edital e comprovem a disponibilidade de softwares instalados e em utilização, com características similares ao serviço de locação, admitido somatórios de atestados.
- 12.2.3.** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do Contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 12.2.4.** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 12.2.5.** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa interessada.
- 12.2.6.** O interessado disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

12.3. Atestado da Vistoria ao Local de Prestação de Serviços

- 12.3.1.** As empresas licitantes deverão conhecer os locais onde serão instalados os equipamentos para conhecer as necessidades e criticidades dos departamentos, por meio de visita técnica presencial, que deverá ser realizada por representante da empresa licitante, devidamente autorizado e identificado. Dessa forma, a visita deverá ser agendada formalmente e com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, por meio dos e-mails: comprasfungota@araraquara.sp.gov.br e apoiocompras2fungota@araraquara.sp.gov.br, obrigatoriamente, com cópia para o e-mail: tifungota@araraquara.sp.gov.br. Ao passo que as visitas deverão ocorrer, necessariamente, em dias úteis no município da Contratante, de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 15:00 horas (horário de Brasília).
- 12.3.2.** O Atestado deverá ser apresentado juntamente com os documentos de habilitação.

13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 13.1.** O custo estimado total da contratação é de R\$ XX.XXX,XX (valor expresso por extenso), conforme custos unitários apostos nas tabelas abaixo.

Maternidade Gota de Leite					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	60.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	7	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

UPA "Amélia Bernardini Cutrale" (UPA Central)					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	50.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	1	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

UPA "Dr. Antonio Alonso Martinez" (UPA Vila Xavier)					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	10.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	1	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

Unidade de Retaguarda "Dr. José Roberto Poletti" (Hospital Melhado)					
Item	Unidade	Quantidade Estimada de Produção Mensal	Especificação	Valor Unitário por página impressa ou copiada	Valor Total Mensal
1	Franquia	10.000	Impressão / cópia monocromática	R\$	R\$
		Quantidade Equipamentos		Valor Unitário Mensal dos Equipamentos	Valor Total Mensal dos Equipamentos
2	Aluguel	1	Multifuncional PB A4	R\$	R\$
Valor Total Mensal					R\$
Valor Total Global (12 meses)					R\$

13.2. A estimativa de custo levou em consideração pesquisa no Painel de Preços do Ministério do Planejamento, conforme anexos a estes Termo de Referência, de acordo com a quantidade de equipamentos e média (período: 01/10/2022 – 10/11/2023).