EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1° ao 3° andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
(61) 3255-8900 - http://www.ebserh.gov.br

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23477.004459/2017-38

1. APRESENTAÇÃO

1.1. A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) é uma empresa pública de direito privado, criada pela Lei Federal nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011 com estatuto social aprovado pelo Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011.

1.2. A Ebserh tem por finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, observada, nos termos do art. 207 da Constituição Federal, a autonomia universitária.

1.3. As atividades de prestação de serviços de assistência à saúde estão inseridas integral e exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). No desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, a Ebserh observará as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

1.4. A Ebserh tem como missão aprimorar a gestão dos Hospitais Universitários Federais - HUFs e congêneres, prestar atenção à saúde de excelência e fornecer um cenário de prática adequado ao ensino e pesquisa para docentes e discentes.

1.5. Atualmente a Ebserh está sediada em Brasília e é responsável pela gestão de 40 Hospitais Universitários Federais, em que suas respectivas universidades optaram por assinar contrato com a estatal.

2. DO OBJETO

2.1. O objeto desta licitação é o registro de preços para contratação de serviço continuado de impressão corporativa (*Outsourcing* de Impressão), na modalidade de franquia de páginas mais excedente, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração e a cessão de direito de uso dos equipamentos de impressão, contemplando a impressão, cópia e digitalização, incluindo a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças, suprimentos e insumos, exceto papel, sistemas para gerenciamento, monitoramento, controle de cotas de impressão, gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) dos documentos impressos e copiados.

2.2. A contratação se dará conforme o Guia de Boas Práticas orientações e vedações para contratação de Serviços de *Outsourcing* de Impressão (**ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**), elaborado pelo Ministério Do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

2.3. SERVIÇOS PREVISTOS

SERVIÇO	CATSER	DESCRIÇÃO
1	26573	*Outsourcing* de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Dentro da Franquia, sem papel
2	26654	*Outsourcing* de Impressão - Páginas A4 - Monocromático - Excedente à Franquia, sem papel
3	26611	*Outsourcing* de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Dentro da Franquia, sem papel
4	26697	*Outsourcing* de Impressão - Páginas A4 - Policromático - Excedente à Franquia, sem papel

Tabela 1 - Itens de serviços previstos no *outsourcing* de impressão corporativa.

2.4. ESTIMATIVAS DE CÓPIAS/IMPRESSÕES, INDIVIDUALIZADAS POR SERVIÇO, POR GRUPO, REFERENTE AO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÀS ENTIDADES PARTICIPANTES

2.4.1. ÓRGÃO GERENCIADOR:

CENTRO-OESTE	UF	UNIDADE	SERVIÇO 1	SERVIÇO 2	SERVIÇO 3	SERVIÇO 4
	DF	**SEDE**	**3.033.888**	**2.022.768**	**631.200**	**420.912**

Tabela 2 - Estimativa de consumo dos serviços pelo órgão gerenciador da Ata de Registro de Preço, durante **4 anos.**

2.4.2. ENTIDADES PARTICIPANTES:

QUANTIDADE ESTIMADA DOS SERVIÇOS, POR GRUPO, DAS ENTIDADES PARTICIPANTES				SERVIÇO 1 (FRANQUIA MONO)	SERVIÇO 2 (EXCEDENTE MONO)	SERVIÇO 3 (FRANQUIA COLOR)	SERVIÇO 4 (EXCEDENTE COLOR)
REGIÃO	**GRUPO**	**UF**	**HU**	**ITEM 1**	**ITEM 2**	**ITEM 3**	**ITEM 4**
NORTE	**1**	AM	HUGV/UFAM	92.447	61.638	5.400	3.599
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 1:			92.447	61.638	5.400	3.599
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 1:			1.109.364	739.656	64.800	43.188
	TOTAL DO GRUPO 1 (4 ANOS):			**4.437.456**	**2.958.624**	**259.200**	**172.752**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 5**	**ITEM 6**	**ITEM 7**	**ITEM 8**
	2	PA	HUJBB/UFPA	171.675	114.480	14.125	9.417
		PA	HUBFS/UFPA	45.849	30.555	2.865	1.908
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 2:			217.524	145.035	16.990	11.325
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 2:			2.610.288	1.740.420	203.880	135.900
	TOTAL DO GRUPO 2 (4 ANOS):			**10.441.152**	**6.961.680**	**815.520**	**543.600**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 9**	**ITEM 10**	**ITEM 11**	**ITEM 12**
	3	TO	HDT/UFT	45.319	30.213	1.133	756
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 3:			45.319	30.213	1.133	756
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 3:			543.828	362.556	13.596	9.072
	TOTAL DO GRUPO 3 (4 ANOS):			**2.175.312**	**1.450.224**	**54.384**	**36.288**
REGIÃO	**GRUPO**	**UF**	**HU**	**ITEM 13**	**ITEM 14**	**ITEM 15**	**ITEM 16**
	4	AL	HUPAA/UFAL	210.606	140.395	29.850	19.900
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 4:			210.606	140.395	29.850	19.900
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 4:			2.527.272	1.684.740	358.200	238.800
	TOTAL DO GRUPO 4 (4 ANOS):			**10.109.088**	**6.738.960**	**1.432.800**	**955.200**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 17**	**ITEM 18**	**ITEM 19**	**ITEM 20**
	5	BA	HUPES/UFBA	316.690	211.150	12.157	8.102
		BA	MCO/UFBA	72.025	48.019	2.587	1.725
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 5:			388.715	259.169	14.744	9.827
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 5:			4.664.580	3.110.028	176.928	117.924
	TOTAL DO GRUPO 5 (4 ANOS):			**18.658.320**	**12.440.112**	**707.712**	**471.696**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 21**	**ITEM 22**	**ITEM 23**	**ITEM 24**
	6	CE	MEAC/UFC	163.262	108.839	1.580	1.054
		CE	HUWC/UFC	292.948	195.281	2.398	1.598
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 6:			456.210	304.120	3.978	2.652
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 6:			5.474.520	3.649.440	47.736	31.824
	TOTAL DO GRUPO 6 (4 ANOS):			**21.898.080**	**14.597.760**	**190.944**	**127.296**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 25**	**ITEM 26**	**ITEM 27**	**ITEM 28**
	7	MA	HU/UFMA	462.275	308.221	5.547	3.698

NORDESTE	TOTAL MENSAL DO GRUPO 7:			462.275	308.221	5.547	3.698
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 7:			5.547.300	3.698.652	66.564	44.376
	TOTAL DO GRUPO 7 (4 ANOS):			**22.189.200**	**14.794.608**	**266.256**	**177.504**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 29**	**ITEM 30**	**ITEM 31**	**ITEM 32**
	8	PB	HUJB/UFCG	15.416	10.275	557	371
		PB	HUAC/UFCG	77.984	52.030	7.200	4.800
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 8:			93.400	62.305	7.757	5.171
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 8:			1.120.800	747.660	93.084	62.052
	TOTAL DO GRUPO 8 (4 ANOS):			**4.483.200**	**2.990.640**	**372.336**	**248.208**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 33**	**ITEM 34**	**ITEM 35**	**ITEM 36**
	9	PE	HU/UNIVASF	136.723	91.142	4.298	2.865
		PE	HC/UFPE	234.640	156.423	17.026	11.350
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 9:			371.363	247.565	21.324	14.215
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 9:			4.456.356	2.970.780	255.888	170.580
	TOTAL DO GRUPO 9 (4 ANOS):			**17.825.424**	**11.883.120**	**1.023.552**	**682.320**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 37**	**ITEM 38**	**ITEM 39**	**ITEM 40**
	10	PI	HU/UFPI	209.452	139.631	4.695	3.130
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 10:			209.452	139.631	4.695	3.130
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 10:			2.513.424	1.675.572	56.340	37.560
	TOTAL DO GRUPO 10 (4 ANOS):			**10.053.696**	**6.702.288**	**225.360**	**150.240**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 41**	**ITEM 42**	**ITEM 43**	**ITEM 44**
	11	RN	HUAB/UFRN	53.056	35.377	2.238	1.492
		RN	HUOL/UFRN [1]	195.348	130.249	5.118	3.412
		RN	MEJC/UFRN	121.953	81.280	542	362
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 11:			370.357	246.906	7.898	5.266
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 11:			4.444.284	2.962.872	94.776	63.192
	TOTAL DO GRUPO 11 (4 ANOS):			**17.777.136**	**11.851.488**	**379.104**	**252.768**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 45**	**ITEM 46**	**ITEM 47**	**ITEM 48**
	12	SE	HU/UFS	245.602	163.701	9.055	6.037
		SE	HUL/UFS	95.313	63.542	600	400
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 12:			340.915	227.243	9.655	6.437
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 12:			4.090.980	2.726.916	115.860	77.244
	TOTAL DO GRUPO 12 (4 ANOS):			**16.363.920**	**10.907.664**	**463.440**	**308.976**
REGIÃO	**GRUPO**	**UF**	**HU**	**ITEM 49**	**ITEM 50**	**ITEM 51**	**ITEM 52**
	13	DF	HUB/UNB	178.119	118.744	2.126	1.418
		DF	SEDE	63.206	42.141	13.150	8.769
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 13:			241.325	160.885	15.276	10.187
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 13:			2.895.900	1.930.620	183.312	122.244
	TOTAL DO GRUPO 13 (4 ANOS):			**11.583.600**	**7.722.480**	**733.248**	**488.976**

CENTRO-OESTE	**GRUPO**	**UF**	**HU**	**ITEM 53**	**ITEM 54**	**ITEM 55**	**ITEM 56**
	14	GO	HC/UFG [2]	411.513	274.349	882	588
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 14:			411.513	274.349	882	588
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 14:			4.938.156	3.292.188	10.584	7.056
	TOTAL DO GRUPO 14 (4 ANOS):			**19.752.624**	**13.168.752**	**42.336**	**28.224**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 57**	**ITEM 58**	**ITEM 59**	**ITEM 60**
	15	MS	HUMAP/UFMS	237.700	158.468	13.200	8.800
		MS	HU/UFGD [3]	245.960	163.986	1.910	1.275
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 15:			483.660	322.454	15.110	10.075
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 15:			5.803.920	3.869.448	181.320	120.900
	TOTAL DO GRUPO 15 (4 ANOS):			**23.215.680**	**15.477.792**	**725.280**	**483.600**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 61**	**ITEM 62**	**ITEM 63**	**ITEM 64**
	16	MT	HUJM/UFMT	169.254	112.847	5.789	3.859
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 16:			169.254	112.847	5.789	3.859
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 16:			2.031.048	1.354.164	69.468	46.308
	TOTAL DO GRUPO 16 (4 ANOS):			**8.124.192**	**5.416.656**	**277.872**	**185.232**
REGIÃO	**GRUPO**	**UF**	**HU**	**ITEM 65**	**ITEM 66**	**ITEM 67**	**ITEM 68**
SUDESTE	**17**	ES	HUCAM/UFES	290.635	193.757	10.800	7.200
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 17:			290.635	193.757	10.800	7.200
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 17:			3.487.620	2.325.084	129.600	86.400
	TOTAL DO GRUPO 17 (4 ANOS):			**13.950.480**	**9.300.336**	**518.400**	**345.600**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 69**	**ITEM 70**	**ITEM 71**	**ITEM 72**
	18	MG	HC/UFTM	264.973	176.632	2.045	1.364
		MG	HC/UFMG	686.597	457.679	8.923	5.944
		MG	HU/UFU	260.988	173.940	1.356	904
		MG	HU/UFJF	128.471	85.677	7.082	4.720
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 18:			1.341.029	893.928	19.406	12.932
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 18:			16.092.348	10.727.136	232.872	155.184
	TOTAL DO GRUPO 18 (4 ANOS):			**64.369.392**	**42.908.544**	**931.488**	**620.736**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 73**	**ITEM 74**	**ITEM 75**	**ITEM 76**
	19	RJ	HUGG/Unirio	68.960	45.986	4.446	2.963
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 19:			68.960	45.986	4.446	2.963
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 19:			827.520	551.832	53.352	35.556
	TOTAL DO GRUPO 19 (4 ANOS):			**3.310.080**	**2.207.328**	**213.408**	**142.224**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 77**	**ITEM 78**	**ITEM 79**	**ITEM 80**
	20	SP	HU-UFSCar	55.919	37.278	2.038	1.359

	TOTAL MENSAL DO GRUPO 20:			55.919	37.278	2.038	1.359
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 20:			671.028	447.336	24.456	16.308
	TOTAL DO GRUPO 20 (4 ANOS):			**2.684.112**	**1.789.344**	**97.824**	**65.232**
REGIÃO	**GRUPO**	**UF**	**HU**	**ITEM 81**	**ITEM 82**	**ITEM 83**	**ITEM 84**
SUL	**21**	RS	HE/UFPEL	179.170	119.442	3.058	2.040
		RS	HU/FURG	144.309	96.213	2.012	1.342
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 21:			323.479	215.655	5.070	3.382
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 21:			3.881.748	2.587.860	60.840	40.584
	TOTAL DO GRUPO 21 (4 ANOS):			**15.526.992**	**10.351.440**	**243.360**	**162.336**
	GRUPO	**UF**	**HU**	**ITEM 85**	**ITEM 86**	**ITEM 87**	**ITEM 88**
	22	SC	HU/UFSC	155.442	103.616	6.910	4.605
	TOTAL MENSAL DO GRUPO 22:			155.442	103.616	6.910	4.605
	TOTAL ANUAL DO GRUPO 22:			1.865.304	1.243.392	82.920	55.260
	TOTAL DO GRUPO 22 (4 ANOS):			**7.461.216**	**4.973.568**	**331.680**	**221.040**

Tabela 3 - Estimativa de consumo dos itens, por entidade participante e por grupo.

[1] No grupo 11, a unidade HUOL/UFRN tem previsão de início do serviço para dezembro de 2020.

[2] No grupo 14, a unidade HC/UFG irá iniciar o serviço com um número reduzido de equipamentos, em função da dependência de conclusão das obras de ampliação do HU, prevista para segundo semestre de 2020. A previsão da demanda inicial de equipamentos para esta unidade se dará conforme tabela abaixo, respeitando a proporcionalidade mínima de franquia e excedente para cada tipo de equipamento.

TIPO 1	TIPO 2	TIPO 1M	TIPO 2M	TIPO 3M	TIPO 4M	TIPO 5M	TIPO 4MA3	TIPO 5MA3
		27	22	2	3			

[3] No grupo 15, a unidade HU/UFGD - está prevista a inauguração da Unidade da Mulher e da Criança, com data provável para o segundo semestre de 2020, assim a quantidade de **oito** equipamentos do TIPO 2 e **seis** equipamentos do TIPO 2M, só seriam demandadas após a inauguração, assim como sua respectiva franquia e excedente.

2.4.3. **OBSERVAÇÕES**

2.4.3.1. Informa-se que a estimativa constante da Tabela 3, trata-se de previsão real de consumo pelas unidades participantes, tendo como base de dimensionamento seu histórico de impressos.

2.4.3.2. Caso a unidade CONTRATANTE demande quantidade inferior às previstas na Tabela 3, deverá ser respeitada minimamente a proporcionalidade direta em relação ao número de equipamentos, franquias e excedentes, conforme **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**.

2.4.3.3. Cada unidade participante deste certame, firmará seu contrato com a empresa vencedora do grupo ao qual pertence, conforme Tabela 3 acima, com exceção das unidades do grupo 2 (PA) e do grupo 6 (CE), que, por se tratar de complexos com UASG única, irão assinar um único contrato por grupo.

2.4.3.4. A quantidade de computadores e potenciais usuários da solução, por localidade de prestação dos serviços, está descrita no **ANEXO XVIII - PLANILHA DE QUANTIDADE DE COMPUTADORES E POTENCIAIS USUÁRIOS**.

BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

2.4.4. A solução de O*utsourcing* de Impressão desejada será composta por:

I - Serviço de impressão, cópia e digitalização;

II - Equipamentos para impressão, cópia e digitalização;

III - Serviço de instalação, configuração e capacitação;

IV - Serviço de reposição de peças, suprimentos e insumos, exceto papel;

V - Serviço de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico;

VI - Sistema para gerenciamento de chamados técnicos;

VII - Sistema para monitoramento da solução;

VIII - Sistema para controle de cotas e retenção de impressão;

IX - Sistema para gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) dos documentos impressos e copiados;

X - Aplicativo de OCR (*Optical Character Recognition*).

XI - Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais) devem ser compatíveis com a leitura de cartões de proximidade RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, sem contato (*contactless*), para fins de liberação de impressão retida, podendo este recurso estar embarcado no próprio equipamento ou utilizar de leitor externo acoplado.

2.4.5. As quantidades de equipamentos (impressoras e multifuncionais), necessárias para prestação do serviço, por unidade CONTRATANTE, estão descritas no **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**. Durante a vigência dos contratos, poderá haver necessidades de expansão ou supressão dos serviços, que respeitarão as legislações vigentes.

2.4.6. Os locais de prestação dos serviços de cada unidade CONTRATANTE, estão descritos no **ANEXO III - ENTIDADES PARTICIPANTES**.

2.4.7. Será permitido aos proponentes, visitas prévias às unidades CONTRATANTES, para tal, deverá ser agendado previamente junto ao ponto de contato de cada unidade, conforme **ANEXO XVII - PLANILHA DE CONTATOS**. As visitas deverão ser agendadas por e-mail ou por telefone, podendo ser realizadas entre a publicação do edital e o dia anterior à licitação.

2.4.7.1. A visita técnica prévia permitirá ao proponente verificar as condições física para a acomodação e instalação dos equipamentos de impressão, tais como: mobiliário, ponto de rede elétrica e lógica, condições de transporte interno dentro da unidade (elevadores e escadas), etc.

2.4.8. A funcionalidade de cópia está intimamente relacionada a impressão de página(s), haja visto que há uma impressão para cada página do documento original copiado, assim sendo, a remuneração para este serviço é a contabilização de página(s) impressa(s), dentro dos serviços que compõem a solução.

2.4.9. A funcionalidade de digitalização para efeito de armazenamento de arquivo digital não traz consigo previsão de remuneração por página digitalizada, este serviço deve ter o seu custo estimado diluído no custo dos serviços que compõem a solução. O **ANEXO XIX - QUANTIDADE DE CÓPIAS E DIGITALIZAÇÕES PARA ARMAZENAMENTO DIGITAL** (histórico de 01/01/2019 à 28/09/2019), poderá ser utilizado pela licitante como base histórica de consumo dos recursos de digitalização e cópia de 33 unidades da Rede Ebserh, considerando as informações do atual contrato nº 22/2015. Para análise das outras localidades, utilizar a média destes registros.

2.4.10. A Rede Ebserh se resguarda o direito de realizar impressões de exames de imagem pelo fato de administrar Hospitais Universitários Federais, tendo como finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública. Neste sentido, essas impressões atendem às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas nos Hospitais Universitários Federais. No que tange as atividades assistenciais, as impressões podem ainda ser utilizadas para orientação ao paciente e familiares, discussão de casos clínicos e planejamento cirúrgico, atender a solicitações de acesso a dados pessoais entre outras possibilidades, como observado pela Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) nº 330, de 20 de dezembro de 2019 da Anvisa. Esse uso eventual está contemplado na estimativa de impressões e equipamentos do Edital, no qual estima-se que cerca de 10% dos equipamentos podem vir a ser utilizados para impressão de exames de imagens nas unidades contratantes.

2.4.11. A Rede Ebserh tem como principal Sistema de Gestão Hospitalar o AGHU – http://www.ebserh.gov.br/web/aghu – Este sistema utiliza o servidor CUPS (*Common Unix Printing System*) para gerenciamento das filas de impressões sistêmicas. É requisito obrigatório que o serviço de Outsourcing de Impressão prestado pela contratada, consiga integrar-se ao sistema AGHU para realizar as impressões dele oriundas.

2.4.12. Os requisitos especificados neste Termo de Referência e seus anexos, são consideradas condições mínimas ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE e devem ser igualados ou superados pela CONTRATADA. Os detalhamentos dos requisitos para a solução desejada estão descritos no **ITEM 18 - DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO** deste documento.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. NECESSIDADE DE NEGÓCIO

3.1.1. Tanto a Ebserh-Sede quanto os Hospitais Universitários Federais por ela administrados dependem do uso das facilidades e recursos proporcionados pelos recursos tecnológicos, cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades. Esta contratação visa suprir as necessidades da Sede e dos Hospitais Universitários da Ebserh, quanto ao serviço de impressão corporativa, que é considerado essencial para o desempenho das atividades institucionais da empresa. Tais recursos complementam a execução das tarefas administrativas, assistenciais, de ensino e pesquisa, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o desempenho institucional da Rede Ebserh.

3.1.2. O conceito de *Outsourcing* de Impressão, modelo de solução pretendida, remete à contratação de empresa para fornecimento de serviços continuados relacionados às atividades meio (impressão, cópia e digitalização de documentos), permitindo assim, que a Ebserh se dedique às suas atividades fim. Deste modo, a contratação pretendida com este processo deve atender das unidades participantes quanto a necessidade do serviço de impressão corporativa.

3.1.3. Além do exposto, são requisitos de negócio que motivam esta contratação:

I - Prover à Rede Ebserh serviços de TI necessários ao atendimento institucional;

II - Garantir melhor rendimento e eficiência na realização das atividades;

III - Garantir condições tecnológicas necessárias para que as unidades da Ebserh prestem atendimento com qualidade aos usuários finais;

IV - Melhorar o padrão de atendimento aos usuários desses recursos, o que permitirá maior eficiência e controle nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;

V - Suprir a perspectiva de crescimento da quantidade de usuários de TIC, oriundas das contratações feitas a curto/médio prazo, visando o atendimento aos princípios do planejamento e eficiência, garantindo a padronização e a conformidade dessa expansão aos empregados da Rede Ebserh;

VI - Prover a Rede Ebserh serviços de Tecnologia da Informação - TI adequados às suas necessidades, em número e recursos, imprescindível para que se realize gestões no sentido de garantir a continuidade dos serviços administrativos, assistenciais e de ensino e pesquisa das suas unidades;

VII - Necessidade de nova contratação para garantia da continuidade do serviço prestado atualmente por intermédio do contrato n° 22/2015.

3.2. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.2.1. Para que a Ebserh-Sede e os Hospitais Universitários, que compõem a sua rede, garantam as condições de prestação de serviços assistenciais de excelência no atendimento às necessidades de saúde da população e a qualidade na formação dos profissionais , bem como dê suporte aos serviços atinentes ao seu negócio, é imprescindível a utilização dos serviços de impressão corporativa.

3.2.2. A Rede Ebserh vem vivenciando um momento de transformação e revisão do seu planejamento estratégico, que a leva em busca da melhora na sua eficiência operacional, afetando diretamente as compras e aquisições de serviços para suas unidades. Com vistas às recomendações de boas práticas estabelecidas para o seguimento de *Outsourcing* de Impressão, objeto desta contratação, a Ebserh busca adequar o atual modelo de prestação deste serviço às tais recomendações, a fim de se manter em conformidade com o praticado pelos entes da Administração Pública Federal.

3.2.3. De acordo com estudos recentes do Ministério do Planejamento, o modelo de franquia na contratação de serviços de impressão, centralizado em uma empresa e remunerado apenas pelos serviços efetivamente executados, com equipamentos atualizados e permanentemente em funcionamento, prevendo-se a possibilidade de substituição de equipamentos por outros mais modernos e de tecnologia superior no decorrer da execução contratual, demonstra ser a opção mais vantajosa disponível no mercado, tanto do ponto de vista da eficiência no uso de recursos, como da economicidade e da inovação tecnológica.

3.2.4. O formato de contratação aqui proposto está alinhado à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016, exarada pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e ao Guia de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de *Outsourcing* de Impressão, publicado pelo Ministério do Planejamento em 20 de janeiro de 2017 (**ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**).

3.3. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS:

3.3.1. Prover impressão de qualidade de trabalhos e documentos pertinentes as operações assistenciais, administrativas e operacionais da Rede Ebserh;

3.3.2. Assegurar a disponibilidade dos serviços de impressão na Rede Ebserh;

3.3.3. Agilizar o atendimento de pacientes;

3.3.4. Prover controle sobre os impressos na Rede Ebserh;

3.3.5. Prover meios de segurança, a fim de resguardar o sigilo de informações durante a impressão de documentos;

3.3.6. Buscar a diminuição do desperdício de papel e otimizar o uso dos equipamentos de impressão e digitalização;

3.3.7. Prover o recurso para a digitalização de documentos impressos;

3.3.8. Padronização, visando plena integração com sistemas em uso na Rede Ebserh;

3.3.9. Facilitar a gestão, controle e monitoramento.

3.4. PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

3.4.1. A contratação de serviços de impressão para a Rede Ebserh encontra previsão no PDTIC publicado em 5 de setembro de 2019, boletim de Serviço n° 658, que traz em seu anexo I, item A39 a previsão para contratação de solução de impressão corporativa.

3.5. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

3.5.1. A Súmula nº 247/TCU dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.

3.5.2. A solução de *Outsourcing* de Impressão é composta por um conjunto de componentes que se inter-relacionam para produzir os resultados esperados para a contratação. A separação destes componentes compromete o conjunto da solução, logo optou-se pelo não parcelamento do objeto.

3.5.3. A contratação está norteada pelo **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**, que traz como melhor prática para contratação de serviço desta natureza a modalidade de franquia de impressos somados aos excedentes. Desta forma, entende-se que os equipamentos necessários para impressão, seus insumos, manutenções e demais serviços fazem parte de

uma única e indivisível solução, pois o valor a ser cotado é unicamente o valor por página impressa monocromática ou colorida, dentro da franquia ou excedente, conforme orienta o supracitado guia.

3.5.4. A licitação será realizada em grupos de itens, um para cada Estado em que haja unidade da Rede Ebserh participante, a fim de atrair mais fornecedores, gerando maior competitividade, dada a maior quantidade de fornecedores com capacidade de atendimento de cada lote.

3.5.5. Apesar de ser por grupo, cada unidade hospitalar, como participante na origem da licitação, deverá assinar seu próprio contrato e realizar sua gestão, de forma que as rotinas de fiscalização se deem de maneira presencial e sejam mais efetivas.

3.6. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS (SUSTENTABILIDADE)

3.6.1. 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.

3.6.2. 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. Que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.

3.6.3. A CONTRATADA, de maneira isolada ou em parceria com o fabricante, ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, 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.

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

3.6.5. A CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados.

3.6.6. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o correto encaminhamento dos cartuchos e toners 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 mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da unidade CONTRATANTE.

4. ENQUADRAMENTO DO OBJETO COMO COMUM

4.1. A natureza dos serviços a serem contratados é comum nos termos do parágrafo único, do art. 1°, da Lei 10.520, de 2002, devendo ser CONTRATADA por intermédio de Pregão na modalidade Eletrônica, com Registro de Preços:

> Art. 1° Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

4.2. A prestação do serviço não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a unidade CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, assim não há o que se pensar em dedicação de mão de obra exclusiva.

4.3. Os materiais são classificados como de bem comum e são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado.

4.4. Neste sentido, deve-se registrar que os requisitos de qualificação técnica e desempenho necessários para a prestação do serviço explicitado no Termo de Referência, foram objetivamente definidos por meio de especificações usuais praticadas no mercado e representa a real demanda do CONTRATANTE, razão pela qual será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR GRUPO** para o julgamento objetivo das propostas.

5. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1. DA HOMOLOGAÇÃO DO OBJETO

5.2. Durante a fase de habilitação, a licitante deverá anexar à proposta de preço a correlação entre os requisitos técnicos deste Termo de Referência e seus anexos com os equipamentos ofertados que compõem a solução de impressão, indicando a referência de cada item da especificação, conforme **ANEXO IV - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**. **A licitante que não apresentar a devida correlação terá sua proposta desclassificada.**

5.3. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos, será realizada preferencialmente através da análise de documentos comprobatórios (*datasheets e ou* manuais), fornecidos pelos fabricantes dos mesmos.

5.4. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, havendo dúvidas quando da homologação da solução ofertada, será solicitado ao licitante classificado, provisoriamente, em primeiro lugar na etapa de lances, a apresentação de amostras dos componentes da solução. A avaliação das amostras se dará sob as regras especificadas no **ITEM 20 -**

DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO, deste Termo de Referência. Para os casos em que seja necessário uma avaliação das amostras, e existam mais de uma unidade da Rede Ebserh no grupo, as unidades dentro de um mesmo grupo deverão acordar com a LICITANTE o local de realização da avaliação das amostras, que será realizada uma única vez em apenas uma das unidades que compõem o grupo.

5.5. **DA ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

5.5.1. Após assinatura do contrato, a unidade CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (**ANEXO V - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO**) informando o que deverá ser entregue na localidade.

5.5.2. Após a abertura da Ordem de Serviço, devem ser entregues e instalados na unidade CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias úteis o primeiro lote de equipamentos, conforme **ANEXO XX - ESTIMATIVA DE LOGÍSTICA PARA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS** , sendo que os lotes subsequentes, caso existam, deveram ser entregues e instalados em até 20 (vinte) dias úteis após a entrega anterior, e assim sucessivamente.

5.5.3. Os demais componentes da solução, tais como: servidores de impressão, software de gestão de impressão, sistema de cota e bilhetagem, devem iniciar sua instalação e configuração logo após a assinatura da Ordem de Serviço e devem estar concluídos até a instalação dos equipamentos do primeiro lote.

5.5.4. Os equipamentos deverão ser entregues nos locais previstos no **ANEXO III - ENTIDADES PARTICIPANTES**, da respectiva unidade CONTRATANTE, no horário compreendido entre 08h às 12h e entre 14h às 18h (horário local), de segunda a sexta-feira (dias úteis). De comum acordo, poderão ser combinados outros horários.

5.5.5. A entrega dos equipamentos de impressão deverá ser previamente comunicada à unidade CONTRATANTE com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência.

5.5.6. A instalação física e configuração lógica dos equipamentos (conexão do equipamento na energia elétrica, adequação da voltagem da localidade ao equipamento com o uso de transformadores, quando necessário, montagem e configuração dos equipamentos) será de responsabilidade da CONTRATADA.

5.5.6.1. A instalação deverá ser acompanhada pela equipe técnica da unidade CONTRATANTE, de modo a apoiar e viabilizar o acesso aos técnicos da CONTRATADA às áreas onde os equipamentos serão instalados.

5.5.6.2. A CONTRATADA deverá realizar a distribuição e instalação dos equipamentos de impressão, nos locais determinados pelo CONTRATANTE (salas, consultórios, departamentos, etc.) dentro de cada unidade.

5.6. **DA RETIRADA DOS EQUIPAMENTOS**

5.7. A retirada dos equipamentos pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 15 dias úteis a contar da solicitação, devendo o ato da retirada ser previamente comunicado à unidade CONTRATANTE, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência à retirada.

5.8. A responsabilidade pela logística e embalagem dos equipamentos para transporte é da CONTRATADA.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização da entrega dos bens e prestação do serviço, por empregado público especialmente designado pela unidade CONTRATANTE sob os aspectos quantitativo e qualitativo.

6.2. Efetuar o pagamento mensal dos serviços fornecidos pela CONTRATADA após a apresentação das respectivas notas fiscais com o devido “atesto” da equipe de fiscalização e gestão do contrato.

6.3. Observar que durante a vigência da Ata de Registro de Preços e do Contrato sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.4. Disponibilizar a infraestrutura necessária para o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, tais como, ponto de energia elétrica, ponto de rede lógica (excetuando-se os casos em que os equipamentos serão ligados via USB) e mobiliário de suporte para os equipamentos de impressão.

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

6.6. Notificar a CONTRATADA quando da ocorrência de eventuais imperfeições no curso do fornecimento de bens e da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

6.7. Pagar à CONTRATADA o valor da fatura em conformidade com as Ordens de Serviços, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo e devida efetivação da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

6.8. Zelar pela integridade material e funcional dos equipamentos de impressão alocados em suas dependências em função da execução dos serviços contratados, responsabilizando-se junto à CONTRATADA pela perda e/ou danos provocados pelo comprovado mau uso desses equipamentos.

6.9. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços.

6.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

6.11. Fornecer condições adequadas para instalações dos equipamentos.

6.12. Disponibilizar local para o armazenamento dos suprimentos.

6.13. Disponibilizar pontos de rede e conexão elétrica para os equipamentos.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Entregar os equipamentos que compõem a solução dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos, observando-se as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação pertinente.

7.2. Realizar a entrega dos equipamentos que compõem a solução nos respectivos locais de entrega, devendo prever, quando for o caso, carregadores sob sua exclusiva responsabilidade para descarregamento e entrega dos materiais até a conferência preliminar pela equipe do almoxarifado local.

7.3. Fornecer os equipamentos que compõem a Solução nas embalagens originais e adotar todas as medidas preventivas no sentido de se minimizar acidentes ou danos que venham a comprometer a qualidade e a quantidade fornecida.

7.4. Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.

7.5. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

7.6. Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação.

7.7. Não se valer da Ata de Registro de Preços para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da unidade Gestora da Ata.

7.8. Ser responsável por toda intervenção nos equipamentos que compõem a solução durante a vigência do contrato, sem ônus para a CONTRATANTE. Preferencialmente, o atendimento corretivo deverá ser feito nas dependências da unidade CONTRATANTE. Na impossibilidade, deverá existir justificativa comprovada.

7.8.1. Respeitar os prazos e horários das atividades de entrega, instalação, suporte e assistência técnica.

7.8.2. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá realizar atualizações de firmware, *recall* de peças ou demais intervenções que se fizerem necessárias para garantira a continuidade e qualidade do serviço, sem ônus para a unidade CONTRATANTE.

8. OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

8.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.

8.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.

8.3. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.

8.4. Autorizar ou não o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação para órgão não participante da Ata de Registro de Preços, desde que prevista no instrumento convocatório, consultando o beneficiário da ata e verificando as condições de fornecimento, de forma a evitar extrapolações dos limites de produtividade ou de capacidade mínima de fornecimento da Solução.

8.5. Definir as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, memorando, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível.

8.6. Definir os eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável, a exemplo de ordem de serviço ou fornecimento de bens, aplicação de sanções administrativas, alteração de item registrado em Ata por modelo equivalente ou superior.

8.7. Definir mecanismos de controle de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação, observando, entre outros:

I - A definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

II - Regras para gerenciamento da fila de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação aos órgãos participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela Contratada;

III - Regras para a substituição da Solução registrada por meio de apostilamento, garantida a realização de Prova de Conceito, desde que previsto o apostilamento em função de atualizações tecnológicas existentes no seguimento de informática na Ata de Registro de Preços; e

IV - Previsão da exigência para realização de diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas.

9. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Face ao objeto de contratação – que prevê a oferta de serviços corporativos de impressão, cópia e digitalização, a figura do consórcio não se justifica, dado que não há

demanda que necessite forças de trabalho diferentes ou dispersas para atendimento de seu objeto. No fornecimento dos componentes em cada Grupo, o objeto é único, ou seja, a licitante tem condição de ofertar sem necessidade de Consórcio. Durante o estudo foram consultados diversos certames da mesma natureza e notou-se como padrão a vedação da participação de consórcios o que demonstra ser prática de mercado.

9.2. Assim, o presente Termo de Referência não prevê as condições de participação de empresas reunidas em consórcio, vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica. Como o presente Termo foi elaborado com foco em práticas usuais e de amplo domínio do mercado fornecedor, consignou-se a vedação acima.

9.3. Destarte, caso fosse permitida a formação de consórcio, ao contrário do esperado, poderia ocorrer restrição à competição, caso dois ou mais fornecedores em potencial, viessem a formar consórcio para a participação no certame.

9.4. Não será permitida subcontratação total do objeto, a transferência ou a cessão das obrigações contratuais a terceiros.

9.5. Será permitida a subcontratação parcial do objeto desde que previamente aprovada pela CONTRATANTE, que verificará, quanto à empresa subcontratada, o atendimento a todas as condições de habilitação constantes do Termo de Referência/Edital e impostas às concorrentes que participaram do presente certame (Decisão TCU n. 351 de 2002 - Plenário e Acordão TCU n. 1.978 de 2004 - Plenário), devendo atender também as seguintes exigências:

I - Deverá ser submetida à prévia aprovação da fiscalização do Contrato, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início do item a executar, a indicação da empresa que pretenda subcontratar, obrigatoriamente acompanhada da documentação comprobatória de todas as condições de habilitação constantes do Edital;

II - Os serviços especializados a cargo de diferentes firmas subcontratadas serão coordenados pela CONTRATADA de modo a proporcionar o andamento harmonioso, em seu conjunto, permanecendo sob sua inteira responsabilidade o cumprimento das obrigações contratuais;

III - Os serviços subcontratados não serão ressarcidos, devendo ser incluídos no valor do Contrato;

IV - Somente será admitida a subcontratação do serviço que tenha contribuído para a classificação do licitante, para outra empresa ou profissional que apresente a mesma, ou superior, nota técnica atribuída ao conjunto de documentos relativos à classificação técnica.

10. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

I - Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

II - Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

III - Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da administração quanto a continuidade do contrato.

11. DO MODELO DE EXECUÇÃO

11.1. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

11.1.1. Após a assinatura do Contrato, a unidade CONTRATANTE deverá nomear o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Administrativo e o Fiscal Técnico.

11.1.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente o Preposto e um eventual substituto à CONTRATANTE.

11.1.2.1. O Preposto deverá estar disponível para contato e sempre que necessário, deverá ter disponibilidade para comparecer nas dependências da unidade CONTRATANTE.

11.1.3. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no Contrato, no Termo de Referência e seus anexos.

11.1.4. O Gestor do Contrato e os Fiscais deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

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

11.1.6. Os Fiscais, quando observarem qualquer situação técnica pertinente, que considerem irregular, deverão manifestar sua discordância junto ao preposto designado pela CONTRATADA e comunicar o Gestor do Contrato.

11.1.7. Todos os testes e relacionamento entre os técnicos da CONTRATADA e CONTRATANTE devem ser efetuados no idioma português, sendo permitido interlocutor para tradução.

11.2. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

11.2.1. Compete ao GESTOR DO CONTRATO:

11.2.1.1. Gerir e monitorar a execução do contrato;

11.2.1.2. Orientar a fiscalização;

11.2.1.3. Encaminhar ordens de serviço;

11.2.1.4. Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário;

11.2.1.5. Autorizar e encaminhar os faturamentos;

11.2.1.6. Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD;

11.2.1.7. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções;

11.2.1.8. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;

11.2.1.9. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;

11.2.1.10. Apresentar, mensalmente, à Ebserh-Sede informações gerenciais sobre a execução contratual.

11.2.2. Compete ao FISCAL REQUISITANTE:

11.2.2.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;

11.2.2.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

11.2.2.3. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

11.2.2.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD;

11.2.2.5. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do contrato.

11.2.3. Compete ao FISCAL TÉCNICO:

11.2.4. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;

11.2.5. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

11.2.6. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;

11.2.7. Encaminhamento das demandas de correção à contratada;

11.2.8. Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

11.2.9. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato;

11.2.10. Emitir ordens de serviço;

11.2.10.1. Monitorar a execução do contrato;

11.2.10.2. Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização;

11.2.10.3. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais;

11.2.10.4. Mediar conflitos na execução;

11.2.10.5. Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias;

11.2.10.6. Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP;

11.2.10.7. Registrar os chamados técnicos e acompanhar os acordos de níveis de serviços.

11.2.11. Compete ao FISCAL ADMINISTRATIVO:

11.2.11.1. Acompanhar rotineiramente a execução dos serviços contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados;

11.2.11.2. Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis;

11.2.11.3. Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada;

11.2.11.4. Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos;

11.2.11.5. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

11.2.11.6. Aplicar as sanções administrativas;

11.2.11.7. Acompanhar o saldo de empenho;

11.2.11.8. Formalizar o encerramento Contratual.

11.2.12. Compete ao PREPOSTO:

11.2.12.1. Realizar a gestão das Ordens de Serviço e de outras demandas referentes à administração do CONTRATO;

11.2.12.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço;

11.2.12.3. Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviço;

11.2.12.4. Informar ao CONTRATANTE sobre os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

11.2.12.5. Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;

11.2.12.6. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

11.2.12.7. Zelar pela qualidade dos serviços prestados;

11.2.12.8. Exigir da equipe técnica da CONTRATADA o cumprimento de suas atribuições e adequação das atividades de acordo com as recomendações técnicas do fabricante, mormente quando estas, envolverem problemas e requisitos obrigatórios de segurança e compatibilidade.

11.3. DOS REQUISITOS TEMPORAIS

11.3.1. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 8h às 19h, horário local de cada unidade CONTRATANTE, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.

11.3.2. O serviço de abertura de chamados de suporte técnico deverá estar disponível 24h por dia, 7(sete) dias por semana. Os prazos dos chamados serão contabilizados dentro das horas úteis, como exemplo, os chamados abertos após as 19h (horário local) terão seus prazos contabilizados a partir das 8h do próximo dia útil, **com exceção dos chamados associados aos equipamentos classificados como CRÍTICOS, do ANEXO VIII - EQUIPAMENTOS CRÍTICOS, para os quais, o prazo para atendimento do chamado deverá respeitar a regra específica disposta no Item 11.7** deste documento.

11.3.3. As mudanças de local e reinstalação de equipamentos, deverão ocorrer em até 2(dois) dias úteis, a contar da abertura do chamado para esta finalidade. A cada alteração de localidade a CONTRATADA ficará responsável por documentar a mudança, alterando, se necessário, os identificadores do equipamento dentro do software de gestão, e monitoramento. Estas mudanças de local de instalação (realocação) ficam condicionadas a mesma unidade contratante, entretanto, cabe lembrar que algumas das unidades da Rede Ebserh são distribuídas em diferentes edificações e endereços. Cabe exclusivamente a CONTRATADA os custos relacionados a realocação de equipamentos.

11.3.4. A CONTRATADA deverá realizar a substituição definitiva dos equipamentos, por outro igual ou superior e em perfeito estado de funcionamento, quando houver em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos mais de 3 (três) chamados de manutenção corretiva, para o mesmo equipamento, relacionados à mesma causa raiz ou quando existir mais de 6 (seis) chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, independente da causa raiz, em prazo inferior a 60 (sessenta) dias corridos.

11.3.5. A CONTRATADA deverá realizar a substituição de equipamentos em manutenção por outro com características iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento, em até 1 (um) dia útil, quando o caso envolver a necessidade de substituição do mesmo.

11.3.6. A CONTRATADA deverá realizar ao menos 1 (uma) vez por mês, de forma agendada com a unidade CONTRATANTE, o recolhimento dos consumíveis utilizados (logística reversa).

11.3.7. A Capacitação Técnica dos usuários no sistema de gestão, controle de cotas e bilhetagem deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a disponibilização dos mesmos. A critério da CONTRATANTE, poderá ser combinada data mais oportuna.

11.3.8. A CONTRATADA deverá restabelecer o perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha, baixo desempenho ou comportamento divergente do comportamento ideal de funcionamento em até 1 (uma) hora corrida a contar da abertura de chamado.

11.4. DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.4.1. Após a nomeação da equipe de Gestão/Fiscalização do contrato, deverá proceder-se com as atividades de início do contrato:

I - Elaboração do Plano de Inserção da contratada, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, observando o disposto nos arts. 17, 18, 19 e 20 da IN 04/2014 e a proposta vencedora, contemplando, no mínimo:

a) o repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens;

b) a disponibilização de infraestrutura à contratada, quando couber;

II - Elaboração do Plano de Fiscalização da contratada, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, observando o disposto nos arts. 17, 18, 19 e 20 da IN 04/2014 e a proposta da contratada, contemplando, no mínimo:

a) o refinamento dos procedimentos de teste e inspeção detalhados no Modelo de Gestão do contrato, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;

b) configuração e/ou criação de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores; e

c) refinamento ou elaboração de Listas de Verificação e de roteiros de testes com base nos recursos disponíveis para aplicá-los.

11.4.2. Após a assinatura do contrato, deverão ser observadas as etapas abaixo:

#	ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO	ATIVIDADES
1 - REUNIÃO INICIAL				
1.1	Reunião Inicial	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Fiscal Administrativo CONTRATADA	Após a assinatura do contrato.	1. Realização de reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato para o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens, cuja pauta observará, pelo menos: a) presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto da mesma; b) entrega, por parte da contratada, do termo de compromisso e do termo de ciência, conforme art. 19, inciso V da IN 04/2014; e c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
2 - DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO, A CADA DEMANDA DE SERVIÇO.				
2.1	Elaboração do plano de implantação	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Preposto Equipe Técnica da Contratada	Após a reunião inicial.	1 - A CONTRATADA deverá agendar com o Gestor do contrato visita(s) técnica(s) para averiguar condições de instalação para os equipamentos em cada local onde estes serão instalados, devendo: a. verificar existência de ponto elétrico no local, existência de ponto de rede lógica (exceto para os casos em que o CONTRATANTE sinalize que o equipamento ficará ligado via USB) e existência de mobiliário adequado e capaz de dar suporte ao equipamento e demais pré-requisitos necessários à instalação dos equipamentos; b. alinhar as condições de entrega e armazenamento dos equipamentos na unidade; c. definir a estratégia de instalações dos equipamentos. 2 - Diante dos dados coletados na(s) visita(s), a CONTRATADA apresentará ao gestor do contrato um plano de implantação que deverá ser assinado pelo Gestor do Contrato e pela CONTRATADA, de forma a garantir a melhor forma de receber equipamentos, realizar as instalações e configurações sem prejuízo a rotina da unidade da Rede Ebserh.
	Elaborar Ordem de Serviço com			

2.2	de Serviço com os quantitativos dos equipamentos para prestação dos serviços	Gestor Contrato Fiscal Técnico	Após aprovação e assinatura do plano de implantação	1. Emitir a Ordem de Serviço - OS.
2.3	Disponibilizar Ordem de Serviço para assinatura do Preposto do Contrato	Gestor Contrato	N/A	1. Disponibilizar a OS para assinatura do representante da CONTRATADA.
2.4	Realizar a entrega e instalação dos equipamentos	CONTRATADA	A partir da abertura da Ordem de Serviço.	1. Realizar as atividades previstas no Item 5.5 (**DA ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS),** deste Termo de Referência.
2.5	Sinalização de recebimento dos equipamentos	Fiscal Técnico	Até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da Entrega.	1. Validar os quantitativos de equipamentos entregues;
2.6	Sinalização de conclusão da instalação da solução	Fiscal Técnico	Até 5 (cinco) dias úteis após conclusão da implantação plena da solução de impressão.	1. Informar que está de acordo com a implantação da solução e início da prestação do serviço.
3 - DO FATURAMENTO MENSAL				
3.1	Fechamento do Faturamento Mensal	CONTRATADA	Em até 10 (dez) dias corridos subsequente ao mês de prestação do serviço.	1. Consolidação da volumetria impressa pelos equipamentos da solução de impressão da unidade CONTRANTE, no mês de prestação do serviço: a. Para cada página impressa em formato A3, será contabilizada 2 páginas em formato A4, monocromática ou policromática, a depender do tipo de impressão. b. Para os equipamentos que não tiverem auferidos sua volumetria impressa no mês, pelo software de bilhetagem, deverá constar como evidência no faturamento a cópia do relatório do equipamento, demonstrando a variação do contador físico das páginas impressas no período. c. O equipamento que não estiver operacional no mês cheio, deverá ter a FRANQUIA cobrada proporcionalmente à quantidade de dias de operação do equipamento. 2. Apresentação do relatório de Faturamento Mensal aos Fiscais do contrato da unidade CONTRATANTE.
3.2	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Fiscal Técnico	Até 2(dois) dias úteis após o recebimento do relatório de Faturamento Mensal.	1. Emitir o Termo de Recebimento Provisório.

3.3	Homologação do relatório de Faturamento Mensal	Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Gestor do Contrato	Em até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento do relatório de Faturamento Mensal.	1. Validação do relatório; 2. Apresentação de contestações, se for o caso; 3. Indicação de multas e glosas, caso exista; 4. Retorno à CONTRATADA com resultado da homologação; 5. Caso não haja contestações, autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
3.4	Contestação da Homologação do Faturamento, caso seja necessário	CONTRATADA Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Gestor do Contrato	Em até 5 (cinco) dias corridos após o recebimento do resultado da homologação.	1. Reunião de alinhamento para tratativas das possíveis discordâncias quanto ao fechamento e aplicação de multas e glosas; 2. Autoriza o Faturamento, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo (TRD).
3.5	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	CONTRATADA	Após a autorização de Faturamento.	1. Emissão da Nota Fiscal de faturamento. 2. Envio de cópia do Relatório Final de Faturamento, para conhecimento do órgão Gerenciador da Ata, conforme planilha exemplificativa **ANEXO XV - PLANILHA MODELO DE RELATÓRIO CONSOLIDADO DE IMPRESSÃO.**
3.6	Realizar Pagamento	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo Gestor do Contrato	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento.	1. Elabora despacho de pagamento para o Fiscal Administrativo; 2. Realiza a análise de certidões e conformidades, elabora despacho para Área Financeira; 3. Realiza o Pagamento. ∘ No caso do atraso de pagamento por conta da administração, sugere-se em caso de cobrança das multas e juros previstas em lei por este atraso, que esta se dê por meio de cobrança separada do faturamento ordinário.
4 - DA COMPENSAÇÃO SEMESTRAL				
4.1	Realizar análise de compensação semestral, conforme orientação do **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**.	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo Gestor do Contrato	A cada 6(seis) meses de faturamento. Aplicado semestralmente.	1. Preencher, conforme instruções contidas no Guia de boas práticas do Ministério do Planejamento, o **ANEXO XXI - PLANILHA MODELO PARA COMPENSAÇÃO DE FRANQUIA DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO**, para obtenção dos valores de ajuste. 2. Aplicar os ajustes, caso necessário.

Tabela 4 – Principais etapas da execução contratual.

11.5. **DO SIGILO:**

11.5.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da CONTRATANTE, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio da CONTRATANTE;

11.5.2. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer

pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar;

11.5.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Ebserh ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato;

11.5.4. A CONTRATADA deverá exigir, formalmente, de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados;

11.5.5. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso, portanto, é vedado veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito da Ebserh;

11.5.6. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso (**ANEXO IX - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**) entre a CONTRATADA e a unidade CONTRATANTE, por meio de instrumento próprio desta, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, do objeto da licitação;

11.5.7. O Termo de Ciência (**ANEXO X - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA**) deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA que estiverem diretamente envolvidos na contratação e prestação do serviço.

11.6. **DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL:**

11.6.1. A unidade CONTRATANTE deverá elaborar em conjunto com à CONTRATADA o Plano de Desmobilização do serviço, que deverá ocorrer com antecedência mínima de dois meses da data de encerramento do Contrato;

11.6.1.1. O Plano de Desmobilização deverá conter no mínimo as respectivas informações:

I - Número de Série do(s) equipamento(s);

II - Localização do(s) equipamento(s);

III - Modelo do(s) equipamento(s);

IV - Data de Desligamento do(s) equipamento(s);

V - Data para recolhimento do(s) equipamento(s).

11.6.1.2. Sugere-se que sejam acumulados o maior número de equipamentos possíveis, evitando retiradas fracionadas, viabilizando a opção de um único ou menor número possível de fretes à CONTRATADA, ou que seja adotada a mesma logística de entrega dos equipamentos.

11.6.2. A CONTRATADA deverá prestar todo serviço de embalagem e logística associados à retirada dos equipamentos utilizados durante a prestação dos serviços, não gerando nenhum ônus à unidade CONTRATANTE;

11.6.3. O Fiscal Técnico deverá acompanhar a CONTRATADA durante todo o processo de desmobilização e imprimir a página de configuração de cada equipamento antes de ser desligado, para anexar à documentação de fiscalização do contrato.

11.6.4. A unidade CONTRATANTE deverá cancelar todos perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional da unidade CONTRATANTE, providos durante a execução do contrato;

11.6.5. A unidade CONTRATANTE deverá inativar as caixas postais da CONTRATADA, se aplicável;

11.6.6. A unidade CONTRATANTE deverá realizar o encerramento administrativo do contrato, com a devida baixa de pendências de pagamentos e demais pendências em aberto;

11.6.7. A unidade CONTRATANTE deverá emitir o Termo de Encerramento Contratual (**ANEXO XI - MODELO DO TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**), que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA.

11.7. **DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

11.7.1. Os níveis de serviço determinam de forma objetiva os critérios para criar e manter mecanismos para a gestão dos processos operacionais e avaliar os serviços contratados.

11.7.2. A prestação dos serviços de suporte e manutenção da solução de impressão deverão ser executadas conforme as Severidades abaixo:

I - **Severidade 1:** quando necessitar restabelecer o perfeito funcionamento do Serviço de Impressão associado aos equipamentos classificados como **CRÍTICOS**, que estejam parados ou em falha grave;

II - **Severidade 2:** quando necessitar restabelecer o perfeito funcionamento do Serviço de Impressão associado aos equipamentos, **não** CRÍTICOS, que estejam parados ou em falha grave;

III - **Severidade 3:** quando necessitar de equacionamento e resolução de problemas que possam causar interrupção ou afetar significativamente o perfeito desempenho do Serviço de Impressão;

IV - **Severidade 4:** quando necessitar sanar dúvidas associadas ao Serviço de Impressão.

11.7.2.1. Considerando as características das entidades participantes (unidades Hospitalares), ocorrerão situações onde o serviço de impressão será prestado em ambientes sensíveis, de acesso restrito e de alta criticidade, cujos ambientes são classificados como CRÍTICOS. Estes ambientes não poderão sofrer interrupções do serviço, sendo os equipamentos ali alocados, a pedido da unidade CONTRATANTE, tratados com **Severidade 1**, de URGÊNCIA. A quantidade de equipamentos nessa situação está prevista no **ANEXO VIII - EQUIPAMENTOS**

CRÍTICOS, indicados por tipo de equipamento. No ato da instalação, estes equipamentos devem ser formalizados junto à CONTRATADA (**ANEXO XIII - MODELO DA LISTA DOS EQUIPAMENTOS CRÍTICOS**), a fim de que se tenha o controle dos mesmos e se dê a tratativa correta de Severidade.

11.7.3. A classificação da Severidade do chamado será realizada logo na abertura da demanda pelo solicitante da unidade CONTRATANTE. A classificação inicial poderá ser revista pela CONTRATADA, quando devidamente justificada e anuída pela unidade CONTRATANTE.

11.7.4. Os prazos para execução dos serviços de suporte e manutenção corretiva, serão contabilizados após o registro do chamado junto à CONTRATADA, respeitando-se às possíveis Severidades, conforme a seguir:

NÍVEIS	**PRAZO DE SOLUÇÃO DO CHAMADO** (iniciado a partir da abertura do chamado)
Severidade 1	até 4 horas corridas/úteis *
Severidade 2	até 8 horas úteis
Severidade 3	até 16 horas úteis
Severidade 4	até 24 horas úteis

Tabela 5 – Severidades e respectivos prazos de solução dos chamados.

* Para os chamados classificados com **Severidade 1 – URGENTE**, desde que abertos dentro de dia/hora útil, conforme período estabelecido no Item 8.1, o mesmo deverá ser atendido considerando-se horas **corridas**, ou seja, o atendimento do chamado deverá ocorrer no mesmo dia da sua abertura. Quando o chamado for aberto fora do período de dia/hora útil, este terá seu prazo contabilizado a partir do primeiro dia/hora útil subsequente, considerando-se então, as respectivas horas, corridas, para solução do mesmo.

11.7.5. Os prazos de solução dos chamados deverão estar em conformidade com a respectiva Severidade e serão contabilizados a partir do momento de abertura do chamado. Ou seja, a partir da abertura do chamado, será iniciada a contagem do prazo de solução do chamado. O tratamento do chamado pode ter início através de contato telefônico ou acesso remoto, mas isso não altera os prazos para resolução efetiva do problema.

11.7.6. Considera-se concluída a solução do chamado com o restabelecimento pleno do Serviço de Impressão ou resposta satisfatória aos questionamentos.

11.7.7. Caso o diagnóstico do problema aponte solução com prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas, o equipamento deverá ser substituído em até 1 (um) dia útil por outro igual ou superior, sem ônus à unidade CONTRATANTE.

11.7.8. Em caso de substituição de equipamento defeituoso por outro temporário, igual ou superior, prorrogar-se-á o prazo para solução final em, no máximo, 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de abertura do chamado inicial. Após esse prazo, se o equipamento original não puder ser restituído, a troca tornar-se-á definitiva à critério da unidade CONTRATANTE. Em caso de substituição, temporária ou definitiva, por equipamento superior, não é aplicável nenhuma alteração de valor contratual.

11.7.9. A critério da unidade CONTRATANTE, o início do atendimento, assim como sua execução, poderá ser agendado ou adiado. Nestes casos, a contagem de horas para a solução final ficará prorrogada para ser contabilizada a partir da data do novo agendamento, devidamente acordado com o gestor ou fiscal do contrato.

11.7.10. Exemplos de classificação dos chamados nas respectivas severidades:

MOTIVO	**CLASSIFICAÇÃO**
◦ A Impressora não liga; ◦ A Impressora não imprime; ◦ Não traciona papel no ADF; ◦ Não traciona papel na bandeja.	**SEVERIDADE 2,** ou **1** quando associada aos equipamentos classificados como CRÍTICOS, devidamente formalizados **(ANEXO XIII - MODELO DA LISTA DOS EQUIPAMENTOS CRÍTICOS).**
◦ Impressão manchada e/ou falhando; ◦ Não imprime em modo frente e verso; ◦ Atolamento de papel; ◦ Mensagem de erro de firmware; ◦ Problemas na digitalização; ◦ Imprimindo desconfigurado; ◦ Amassando folhas; ◦ Painel do operador com defeito; ◦ Defeito no fotocondutor; ◦ Peça danificada, mas imprime; ◦ Defeito no suprimento.	**SEVERIDADE 3**
◦ Dúvidas de Usuário; ◦ Dúvidas Técnicas.	**SEVERIDADE 4**

Tabela 6 – Exemplos de classificação de Severidade.

11.7.11. A equipe técnica da unidade CONTRATANTE irá monitorar, periodicamente, a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

11.7.12. A disponibilidade dos serviços e equipamentos serão averiguados por meio de:

I - Informações de ordens de serviço prestadas e em aberto no mês;

II - Informações sobre interrupções nos serviços de impressão obtidos por meio da solução de gerenciamento de impressão;

III - Relatos, com evidências, dos usuários sobre o funcionamento dos equipamentos;

IV - Relatórios oriundos da ferramenta de gestão de chamados.

11.8. DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

11.8.1. As empresas, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

11.8.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o grupo pertinente, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

11.8.3. A licitante vencedora do Grupo deverá apresentar, juntamente com a proposta, Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando um quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do total de equipamentos e impressões (FRANQUIA E EXCEDENTE) anual, estimados por grupo licitado, conforme **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**, independentemente do local de prestação do serviço.

11.8.4. Considerando que os serviços objetos desta licitação serão prestados de forma concomitante, em localidades distintas, caso a licitante sagre-se vencedora de mais de um Grupo, deverá ser comprovada a capacidade técnica considerando o somatório dos equipamentos e impressões (FRANQUIA E EXCEDENTE) anual estimados para os respectivos grupos.

11.8.5. Caso a licitante vencedora não comprove a capacidade técnica do somatório dos equipamentos e impressões (FRANQUIA E EXCEDENTE) anual estimados para os respectivos grupos, deverá optar pelo grupo(s) que deseja manter a(s) proposta(s).

11.8.6. Os atestados devem conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do órgão emitente do atestado e licitante vencedora, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, em papel timbrado;

11.8.7. Os atestados solicitados visam garantir que as licitantes têm condições de cumprir as obrigações objeto do contrato licitado, observando-se a comprovação da aptidão para o desempenho de atividade similar e compatível com o negócio praticado pela licitante vencedora.

11.8.8. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

11.8.9. 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.

11.8.10. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

11.8.11. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

11.8.12. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

11.8.13. A Ebserh poderá realizar diligências para averiguação da autenticidade dos atestados.

12. DA GLOSA POR DESCUMPRIMENTO DO NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO

12.1. O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto seja descumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviços especificados no **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO-SLA.**

12.2. Para cada chamado não solucionado dentro do prazo estabelecido no SLA, conforme sua respectiva severidade, aplicar-se-á glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total da fatura do mês referência. Este valor de glosa será cumulativo, sendo aplicado para os atrasos subsequentes a cada fração de tempo igual à definida no SLA, limitado a 5% (cinco por cento) sobre o valor total da fatura do mês de referência, por chamado.

12.3. Exemplo de aplicação da Glosa por descumprimento de SLA:

Casos	SLA	Tempo de Solução do Chamado	% total da Glosa	Cálculo
Chamado #1	Severidade 1	6 horas	0,5 %	O prazo de atendimento é de 4 horas, contudo o chamado foi resolvido em 6 horas, assim a glosa se dará por incidência de 2 horas de atraso no SLA, conforme abaixo: • SLA com Severidade 1 = 4 horas; • Incidência 1 - atraso após 4h e 1min = 0,5% ◦ Problema solucionado em 6h após a abertura do chamado. • Total da Glosa = 0,5% do faturamento mensal corrente.
Chamado #2	Severidade 1	13 horas	1,5%	O prazo de atendimento é de 4 horas, contudo o chamado foi resolvido em 13 horas, assim a glosa se dará por incidência de 9 horas de atraso no SLA, conforme abaixo: • SLA com Severidade 1 = 4 horas; • 1ª incidência - atraso após 4h e 1min = 0,5% • 2ª incidência - acúmulo após 8h e 1min de atraso = + 0,5% • 3ª incidência - acúmulo após 12h e 1min de atraso = + 0,5% ◦ Problema solucionado após 13h da abertura do chamado. • Total da Glosa = 1,5% (0,5% + 0,5% + 0,5%) do faturamento mensal corrente.
Chamado #3	Severidade 2	22 horas uteis	1%	O prazo de atendimento é de 8 horas, contudo o chamado foi resolvido em 30 horas, assim a glosa se dará por incidência de 22 horas de atraso, conforme abaixo: • SLA com Severidade 2 = 8 horas • 1ª incidência - atraso após 8h e 1min = 0,5% • 2ª incidência - acúmulo após 16h e 1min de atraso = + 0,5% ◦ Problema solucionado após 22h da abertura do chamado. • Total da Glosa = 1% (0,5% + 0,5%) do faturamento mensal corrente.

Tabela 7 - Exemplos de aplicação de glosas por descumprimento de SLA.

12.4. Para os chamados abertos em razão da paralisação do servidor de impressão, devem ser atendidos em caráter de urgência dado que impactam todo o parque de impressão da localidade. O prazo máximo para retomada das operações de impressão, em condições normais, é de 1 (uma) hora. Após este prazo, será aplicada glosa de 5% sobre o valor total da fatura do mês de referência, para cada hora ou fração subsequente à primeira hora da abertura do chamado.

12.5. Ressalta-se que problemas no servidor de impressão acarretam grandes prejuízos operacionais a localidade de prestação do serviço, assim a retomada dos serviços de impressão deve ser efetuada o mais rápido possível.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS

13.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a empresa pública ou a sociedade de economia mista poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções, conforme as Leis 13.303/2016 e 10.520/2002:

a. Advertência;
b. Multa de até 10% (dez por cento) do valor anual do contrato, conforme classificação abaixo:

I - **M1**: Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do Contrato da unidade CONTRATANTE;

II - **M2**: Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do Contrato da unidade CONTRATANTE;

III - **M3**: Multa de 1% (um por cento) sobre o valor anual do Contrato da unidade CONTRATANTE;

IV - **M4**: Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor anual do Contrato da unidade CONTRATANTE.

c. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d. Impedimento de licitar e contratar com a União por até 5 (cinco) anos.

13.2. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, com prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentação de defesa prévia, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 13.303, de 2016, Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, aprovado pela Resolução do Conselho de Administração n° 71, de 28/06/2018, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

13.3. A suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Ebserh poderão ser aplicados às empresas ou profissionais que:

a) Reincidirem na aplicação das penalidades de advertência ou multa referente a fato gerador similar;

b) Cometerem irregularidades graves, que ensejem a rescisão do contrato;

c) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

d) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

13.4. O impedimento de licitar e contratar com a União poderá ser aplicado quando:

a) Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

b) Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

c) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

d) Não mantiver a proposta;

e) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

f) Comportar-se de modo inidôneo;

g) Cometer fraude fiscal.

13.5. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela empresa pública ou pela sociedade de economia mista ou cobrada judicialmente.

13.6. Inexistindo saldo suficiente para o desconto da multa em eventuais créditos disponíveis, deverá ser emitida Guia de Recolhimento da União – GRU à contratada, para que efetive seu pagamento em até 10 (dez) dias úteis. Se o valor da multa não for pago, será acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

13.7. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, a unidade CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente, até a decisão final. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente pela unidade CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da contratada em até 10 (dez) dias úteis a contar da data da decisão final quanto à defesa apresentada.

13.8. As sanções previstas nos itens 12.1, alínea “a” e 12.1, alínea “c”, poderão ser aplicadas juntamente com a do 12.1, alínea “b”.

13.9. As sanções aplicadas pela unidade CONTRATANTE serão registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Caberá ainda ao gestor, o papel de notificar a empresa CONTRATADA quando da inexecução total ou parcial do objeto.

13.10. O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos, sem prejuízo das sanções estabelecidas.

13.11. Não haverá aplicação de sanções decorrentes de inexecuções contratuais quando da ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado pela CONTRATADA e acordado pela unidade CONTRATANTE, de acordo com o disposto no *caput* e parágrafo único do art. 393 do Código Civil Brasileiro.

13.12. Em caso de ocorrências, conforme a Lei 13.303/2016, sujeitar-se-á a CONTRATADA às seguintes sanções:

13.12.1. Quanto à entrega e/ou instalação dos equipamentos:

ATRASO NA ENTREGA	**PRAZO**	**SANÇÃO/MULTA**
1ª Ocorrência	1º dia após o prazo máximo de entrega estabelecido no item 5.5.2.	Notificação da Contratada
2ª Ocorrência	7º dia corrido após a 1ª ocorrência.	Advertência
3ª Ocorrência	7º dia corrido após a 2ª ocorrência.	Multa - M2
A partir da		Multa - M1

4ª Ocorrência	7º dia corrido após a 3ª ocorrência.	Abertura de processo administrativo para avaliação da execução Contratual, com possível rescisão do Contrato.

Tabela 8 – Sanções relacionadas à entrega e/ou instalação de equipamentos.

13.12.2. Quanto aos demais eventos referentes ao descumprimento contratual, sujeitar-se-á a CONTRATADA às seguintes sanções:

TIPO DE EVENTO	SANÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	APLICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não apresentar o Plano de Gerenciamento de resíduos sólidos ou declaração de sustentabilidade ambiental
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não realização da reunião inicial, com seus respectivos requisitos contratuais
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não assinatura do termo de compromisso, manutenção de sigilo, e termo de ciência
Assinatura do contrato	MULTA	M3	POR EVENTO	Não assinatura do Termo de vistoria das instalações
Capacitação	MULTA	M3	POR EVENTO	Não realização do treinamento conforme condições previstas
Fornecimento de equipamento	MULTA	M2	POR EVENTO	Fornecimento de equipamento usado ou remanufaturado ou fora de linha
Fornecimento de equipamento	MULTA	M3	POR EVENTO	Não apresentação do projeto de implantação, com devida autorização dos responsáveis e plano de instalação dos equipamentos.
Fornecimento de equipamento	MULTA	M4	POR EVENTO	Falta de acessório ou material para a correta instalação do equipamento
Fornecimento de equipamento	MULTA	M1	POR EVENTO	Não fornecimento, instalação e configuração dos servidores responsáveis pelo software de gestão e bilhetagem
Fornecimento de equipamento	MULTA	M3	POR EVENTO	Fornecimento de suprimento remanufaturado ou não original
Fornecimento de equipamento	MULTA	M2	POR EVENTO	Equipamento não apresentar os requisitos mínimos
Fornecimento de equipamento	MULTA	M2	POR EVENTO	Não cumprimento com os requisitos do software de gerenciamento de impressão e bilhetagem
Fornecimento de equipamento	MULTA	M4	POR EVENTO	Não comunicação da entrega ou retirada de produtos na unidade destino 48h antes do evento
Fornecimento de equipamento	MULTA	M4	POR EVENTO	Não cumprimento do horário de entrega ou retirada de produtos na unidade
Gerenciamento de qualidade	MULTA	M3	POR EVENTO	Ingerência no controle da vida útil dos suprimentos

Gestão contratual	MULTA	M4	POR EVENTO	Profissional da contratada não demonstrar capacidade de atendimento
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Promover ação contrária ao disposto como deveres e responsabilidades da contratada
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Não cumprimento das obrigações por parte dos técnicos ou gestor da contratada
Gestão contratual	MULTA	M3	POR EVENTO	Não comunicação à CONTRATANTE de eventos de risco e problemas

Tabela 9 – Sanções relacionadas ao descumprimento contratual.

14. DAS DEMAIS GLOSAS APLICÁVEIS

14.1. Conforme a Instrução Normativa MP/SLTI Nº 4/2014, sujeitar-se-á a CONTRATADA às respectivas GLOSAS sobre o pagamento mensal, limitados à 10% (dez por cento) do faturamento mensal, por tipo de glosa:

I - **G1**: Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do Faturamento da unidade CONTRATANTE;

II - **G2**: Glosa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do Faturamento da unidade CONTRATANTE;

III - **G3**: Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do Faturamento da unidade CONTRATANTE.

14.2. Eventos que incidem na aplicação de Glosa:

TIPO DE EVENTO	PENALIDADE	CLASSIFICAÇÃO	APLICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Faturamento e pagamento	GLOSA	G2	POR EVENTO	Inconformidade no cálculo do faturamento
Faturamento e pagamento	GLOSA	G2	POR EVENTO	Inconformidade no cálculo da compensação semestral
Faturamento e pagamento	GLOSA	G2	POR EVENTO	Não apresentação do relatório de contabilização mensal ou relatório com vícios
Fornecimento de equipamento	GLOSA	G2	POR DIA DE ATRASO	Equipamento com recorrência de defeito que não foi substituído
Gerenciamento de qualidade	GLOSA	G3	POR DIA DE ATRASO	Não limpeza periódica preventiva do equipamento
Gestão contratual	GLOSA	G3	POR DIA DE ATRASO	Atrasar na logística reversa para recolhimento de resíduos e peças inservíveis
Gestão contratual	GLOSA	G3	POR EVENTO	Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.
Gestão contratual	GLOSA	G3	POR EVENTO	Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Gestão contratual	GLOSA	G2	POR EVENTO	Diferença entre contadores de bilhetagem e equipamento acima do previsto
Reposicionamento de equipamento	GLOSA	G2	POR DIA DE ATRASO	Reposicionamento de equipamento fora do prazo previsto
Suporte técnico	GLOSA	G1	POR DIA DE ATRASO	Indisponibilidade do serviço de suporte técnico no horário previsto
Suporte técnico	GLOSA	G3	POR DIA DE ATRASO	Não substituição de equipamento no prazo previsto
Suporte técnico	GLOSA	G2	POR DIA DE ATRASO	Falha de toner e/ou consumíveis, caracterizando indisponibilidade do equipamento
Suporte técnico	GLOSA	G2	POR DIA DE ATRASO	Impossibilidade de abertura de chamado técnico
Suporte técnico	GLOSA	G3	POR DIA DE ATRASO	Não apresentação do Relatório de Visita Técnica
Suporte técnico	GLOSA	G1	POR DIA DE ATRASO	Não disponibilização de estoque mínimo de suprimentos, gerando indisponibilidade do serviço
Suporte técnico	GLOSA	G3	POR EVENTO	Profissional da contratada não atende aos requisitos sociais previstos no Item 13

Tabela 10 – Eventos que ensejam glosas relacionadas à execução contratual.

14.3. Caso o somatório das glosas aplicadas mensalmente atinja 10% (dez por cento) por mais de 2 (dois) meses consecutivos ou 4 (quatro) meses alternados dentro de 1(um) ano, proceder-se-á abertura de processo administrativo para avaliação da qualidade da execução dos serviços, com possível rescisão do contrato.

14.4. Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos perante a outra parte.

14.5. A equipe técnica da unidade CONTRATANTE irá monitorar periodicamente a disponibilidade e qualidade dos serviços, reportando os resultados de não conformidade nos relatórios mensais de avaliação. Estes dados serão base para aferir níveis de serviço e sugerir, quando cabíveis, a aplicação de glosas e sanções.

14.6. Dentre os procedimentos de testes e inspeções, ressaltam-se os seguintes:

I - Verificação da disponibilidade do sistema de bilhetagem;

II - Verificação da disponibilidade (on-line) dos multifuncionais por meio do sistema de bilhetagem;

III - Verificação dos contadores locais dos equipamentos comparando-os com os contadores disponibilizados na ferramenta de bilhetagem;

IV - Verificação dos níveis de suprimento dos equipamentos, tanto por meio da ferramenta de gestão como por meio do painel de controle dos equipamentos.

15. DOS TIPOS DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO E MULTIFUNCIONAIS

15.1. De acordo com às recomendações acerca das especificações de equipamentos nos contratos de *Outsourcing* de Impressão, expressas no **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**, temos os seguintes tipos de equipamentos adequados ao atendimento das necessidades da CONTRATANTE, conforme a seguir:

ITEM	MODELO	TIPO	ESTIMATIVA DE IMPRESSÃO	PPM (PÁGINAS POR

			MENSAL	MINUTO)
1	Impressora Monocromática	**Tipo 1**	2.000 a 6.000	>= 30 ppm
2	Impressora Monocromática	**Tipo 2**	6.001 a 20.000	>= 40 ppm
3	Multifuncional Monocromática	**Tipo 1M**	2.000 a 6.000	>= 30 ppm
4	Multifuncional Monocromática	**Tipo 2M**	6.001 a 20.000	>= 40 ppm
5	Multifuncional Monocromática	**Tipo 3M**	Acima de 20.000	>= 46 ppm
6	Multifuncional Colorida (A4)	**Tipo 4M**	1.000 a 2.500	>= 25 ppm
7	Multifuncional Colorida (A4)	**Tipo 5M**	2.501 a 15.000	>= 35 ppm
8	Multifuncional Colorida (A4/A3)	**Tipo 4MA3**	1.000 a 2.500	>= 25 ppm
9	Multifuncional Colorida (A4/A3)	**Tipo 5MA3**	2.501 a 15.000	>= 35 ppm

Tabela 11 - Tipos de equipamentos, alinhado ao que preconiza o Guia de Boas Práticas do Ministério do Planejamento sobre *Outsourcing* de Impressão.

16. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO E MULTIFUNCIONAIS

COMUNS AOS ITENS 1 E 2	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (*laser*, LED ou equivalente)
Formatos de impressão	A4, Ofício e Carta (monocromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m²
Resolução mínima de impressão	600 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 200 folhas
Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso seja necessário transformadores de tensão elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da CONTRATADA. O **ANEXO XVI - TENSÕES ELÉTRICAS** traz a relação das tensões elétricas por localidades de prestação de serviços.
ESPECÍFICA PARA O ITEM 1	
PPM (páginas por minuto)	30 ppm (simplex A4) ou superior

ESPECÍFICA PARA O ITEM 2	
PPM (páginas por minuto)	40 ppm (simplex A4) ou superior

Tabela 12 - Especificações dos equipamentos conforme Itens 1 e 2 da Tabela 11.

COMUNS AOS ITENS 3, 4 E 5	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática com tecnologia eletrofotográfica a seco (*laser*, LED ou equivalente), copiadora monocromática e digitalização policromática.
Formatos de impressão	A4, Ofício e Carta (monocromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m²
Resolução mínima de impressão	600 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas
Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso seja necessário transformadores de tensão elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada. O **ANEXO XVI - TENSÕES ELÉTRICAS** traz a relação das tensões elétricas por localidades de prestação de serviços.
Digitalização / Cópia	Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, a partir do vidro de exposição ou do alimentador automático de documentos – ADF, duplex automático.
Formato de arquivo gerado pela digitalização	Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato *Portable Document Format* (PDF/A), pesquisável textualmente;
OCR	Acompanhar aplicativo OCR (*Optical Character Recognition*) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo PDF/A pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede;
Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização	Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.
ESPECÍFICA PARA O ITEM 3	
PPM (páginas por minuto)	30 ppm (simplex A4) ou superior
ESPECÍFICA PARA O ITEM 4	
PPM (páginas por minuto)	40 ppm (simplex A4) ou superior

ESPECÍFICA PARA O ITEM 5	
PPM (páginas por minuto)	Acima de 45 ppm (simplex A4)

Tabela 13 – Especificações dos equipamentos conforme Itens 3, 4 e 5 da Tabela 11.

COMUNS AOS ITENS 6 E 7	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática e **policromática** com tecnologia eletrofotográfica a seco (*laser*, LED ou equivalente), copiadora monocromática e policromática e digitalização policromática.
Formatos de impressão	A4, Ofício e Carta (policromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m²
Resolução mínima de impressão	1200 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas
Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso seja necessário transformadores de tensão elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada. O **ANEXO XVI - TENSÕES ELÉTRICAS** traz a relação das tensões elétricas por localidades de prestação de serviços.
Digitalização / Cópia	Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, a partir do vidro de exposição ou do alimentador automático de documentos – ADF duplex automático.
Formato de arquivo gerado pela digitalização	Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato *Portable Document Format* (PDF/A), pesquisável textualmente;
OCR	Acompanhar aplicativo OCR (*Optical Character Recognition*) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo PDF/A pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede;
Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização	Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.
ESPECÍFICA PARA O ITEM 6	
PPM (páginas por minuto)	25 ppm (simplex A4) ou superior
ESPECÍFICA PARA O ITEM 7	
PPM (páginas por minuto)	35 ppm (simplex A4) ou superior

Tabela 14 - especificações dos equipamentos conforme Itens 6 e 7 da Tabela 11.

COMUNS AOS ITENS 8 E 9	
Tecnologia de impressão	Impressão monocromática e **policromática** com tecnologia eletrofotográfica a seco (*laser*, LED ou equivalente), copiadora monocromática e policromática e digitalização policromática.
Formatos de impressão	**A3**, A4, Ofício e Carta (policromático)
Gramatura de papel suportado	mínimo de 75 g/m²
Resolução mínima de impressão	1200 dpi
Modo de impressão	Simplex e Duplex automático (só frente e frente e verso automático)
Alimentação de papel	Entrada de papel via bandeja padrão, com capacidade mínima de 250 folhas
Compatibilidade de S.O	Windows e Linux
Interface de conexão	Ethernet, velocidade 10/100 Mbps, conector RJ-45; USB (Universal Serial Bus) 2.0 ou superior;
Tensão elétrica	O equipamento deverá trabalhar com a tensão elétrica da localidade de prestação do serviço. Caso sejam necessário transformadores de tensão elétrica para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes ficarão a cargo da contratada. O **ANEXO XVI - TENSÕES ELÉTRICAS** traz a relação das tensões elétricas por localidades de prestação de serviços.
Digitalização / Cópia	Digitalizar e copiar documentos nos formatos A4, Carta e Ofício, a partir do vidro de exposição ou do alimentador automático de documentos – ADF duplex automático.
Formato de arquivo gerado pela digitalização	Os arquivos gerados pela digitalização, devem ser coloridos e no formato *Portable Document Format* (PDF/A), pesquisável textualmente;
OCR	Acompanhar aplicativo OCR (*Optical Character Recognition*) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, e resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo PDF/A pesquisável. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de rede;
Armazenamento de arquivo gerado pela digitalização	Após a digitalização, o arquivo digitalizado deverá ser encaminhado via caminho de rede (SMB) ou via servidor FTP.
ESPECÍFICA PARA O ITEM 8	
PPM (páginas por minuto)	25 ppm (simplex A4) ou superior
ESPECÍFICA PARA O ITEM 9	
PPM (páginas por minuto)	35 ppm (simplex A4) ou superior

Tabela 15 - Especificações dos equipamentos, conforme Itens 8 e 9 da Tabela 11.

17. CONSIDERAÇÕES QUANTO ÀS ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

17.1. As especificações comuns dos equipamentos levaram em consideração os limites e os apontamentos do **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**.

17.2. As especificações de velocidade em PPM (páginas por minuto) levaram em consideração as faixas estipuladas no **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**.

17.3. A CONTRATADA deve disponibilizar suprimentos (toner) com boa taxa de

rendimento de páginas impressas, que vise garantir aos equipamentos de impressão no mínimo 1 (um) mês de impressão, se possível, sem a necessidade de intervenções técnicas para troca, dada a expectativa de impressão mensal por equipamento, conforme Tabela 11. Principalmente quando se tratar de ambiente hospitalar, com áreas restritas e/ou de risco, onde é importante o menor número possível de intervenções de manutenção e/ou reposição de insumos. Desta forma, destaca-se que quanto menor for a necessidade de entrada de pessoas estranhas ao ambiente hospitalar, menores são os riscos de contaminações e impacto nas atividades atinentes à atividade assistencial, o que assegura maior proteção aos pacientes e demais profissionais envolvidos.

17.4. A título de informação, para análise do dimensionamento do estoque/consumo de suprimentos, foi realizado levantamento, considerando o período de janeiro de 2016 à janeiro de 2020 de execução do atual contrato de impressão (22/2015), em 33 unidades da Rede Ebserh. Tal levantamento está detalhado no **ANEXO XIV - TAXA DE COBERTURA DE IMPRESSÃO**. Os dados não estão disponíveis para as unidades MCO-UFBA, HUL-UFS e HU-UFU, que não utilizam o contrato nº 22/2015 de impressão corporativa, o que não invalida a média obtida para os demais.

17.5. Caberá à CONTRATADA o controle do estoque de suprimentos em cada uma das unidades de prestação dos serviços, devendo manter um estoque mínimo que garanta a reposição de suprimentos sempre que necessário.

17.6. A grande maioria dos equipamentos será instalada com conectividade via rede, alguns equipamentos poderão ser instaladas via USB, não superiores a 5% da quantidade de equipamentos em cada unidade contratante, com exceção da unidade HC-UFMG, que atualmente conta com cerca de 20% dos seus equipamentos conectados via USB, mas a unidade está trabalhando para reduzir esse quantitativo.

17.7. Para os equipamentos de impressão ligados a estações de trabalho (PC) via porta USB, a CONTRATADA poderá instalar na estação de trabalho (PC) software de bilhetagem automática para transmissão dos dados de bilhetagem para o seu sistema de contagem de páginas impressas e sistemas de monitoramento de equipamento e suprimentos.

17.8. Poderá ser disponibilizada comunicação de rede segura entre a unidade CONTRATANTE e a CONTRATADA, para coleta remota de informações acerca dos suprimentos e/ou manutenção/configuração dos equipamentos de impressão e/ou servidores de impressão e sistemas que compõem a solução.

18. DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO

18.1. REQUISITOS GERAIS:

18.1.1. Os serviços serão pagos exclusivamente pelas impressões/cópias efetivamente produzidas mensalmente, acrescidas das impressões/cópias excedentes realizadas no período apurado, de acordo com os critérios estabelecidos, e registro em Relatório Mensal de serviços de impressão e digitalização consumidos, respeitadas as quantidades estabelecidas como Franquia Mensal POR UNIDADE CONTRATANTE.

18.1.2. **O valor unitário da página excedente impressa deverá ser inferior ao valor unitário da página impressa dentro da franquia (conformidade com o item 1.4.2 do Guia do MPOG).** Conforme o Guia: "*a amortização já ocorreu no custo da página impressa dentro da franquia, não há justificativa para que o custo da página excedente à franquia seja igual ou superior ao praticado dentro da franquia. Geralmente este valor do excedente tem variado entre 33% a 80% do valor cobrado pela página impressa dentro da franquia, nas contratações de outsourcing com a Administração Pública.*"

18.1.3. **Os valores unitários das impressões/cópias excedentes, monocromáticas e policromáticas, deverão corresponder ao percentual máximo de 80% (oitenta por cento) dos valores unitários ofertados para as respectivas Franquias Mensais.** Exemplo: Para oferta de R$0,10 (dez centavos) no valor unitário da franquia monocromática, o valor do excedente monocromático deverá ser de no máximo R$ 0,08 (oito centavos). Esta medida se dá em consonância com o guia de boas práticas do Ministério do Planejamento para contratações de outsourcing de impressão, e tem como objetivo a isonomia das propostas de preço entre os licitantes e ainda garanta que o menor valor global ofertado também seja o menor valor efetivamente praticado quando da execução contratual. Para a definição do índice de 80% aplicado às impressões/cópias excedentes levou-se em consideração a referência no supracitado guia do planejamento, bem como a média percentual da diferença dos valores da franquia e de excedente obtidos durante a pesquisa de preços. Entretanto, na fase de negociação, os valores ofertados para a franquia e para o excedente podem ser reduzidos, caso seja de interesse do licitante.

18.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO:

18.2.1. Disponibilização de solução de impressão corporativa, digitalização e cópia, de forma ininterrupta, na modalidade de franquia de páginas mais excedente;

18.2.2. Fornecimento, em regime de comodato, de equipamentos do tipo impressoras e multifuncionais (scanner, impressora e copiadora) novos, sem uso, não remanufaturados;

18.2.3. Fornecimento ininterrupto de serviços de instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, inclusive reposição de peças;

18.2.4. Fornecimento de Servidor de Impressão e de Redundância, para serviço de bilhetagem, impressão e backup;

18.2.5. Fornecimento ininterrupto de todos os suprimentos e consumíveis (exceto papel), novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;

18.2.6. Fornecimento de aplicativo para digitalização e OCR (*Optical Character Recognition*) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, embarcado nas impressoras multifuncionais ou instalado e configurado em servidor de rede, resultando automaticamente, sem intervenção do usuário, em arquivo com a extensão .pdf (PDF/A) pesquisável, a partir da digitalização no vidro de exposição ou ADF dos equipamentos multifuncionais. Frisa-se que esta funcionalidade deverá ser realizada de maneira automatizada sem a necessidade de intervenções do usuário, ao qual só é necessário o manuseio do equipamento, solicitando a digitalização e armazenamento em diretório de rede.

18.2.7. Aplicação do conceito de centro de custos na contabilização das impressões realizadas por unidade da Rede Ebserh, departamento, por estação de impressão, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos;

18.2.8. Permissão do acesso ao sistema de gestão para usuários habilitados;

18.2.9. Permitir a realização de inventário de bens instalados (permitir a visualização de todo o parque de equipamentos de impressão instalados na unidade);

18.2.10. Emitir relatório de gestão de franquias;

18.2.11. Deverá haver prestação de assistência técnica on-site, quando necessário e/ou requisitado;

18.2.12. Deverá haver fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, com foco na visualização de ocorrências e alertas dos equipamentos;

18.2.13. Deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados;

18.2.14. Deverá haver gestão de páginas impressas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização, controle por cotas e bilhetagem;

18.2.15. Deverá haver relatórios gerenciais de impressão e dos equipamentos;

18.2.16. Na eventual divergência entre contadores do equipamento e do sistema de bilhetagem, prevalecerá o contador do equipamento.

18.2.17. É desejável que o sistema possua recursos de redirecionamento dos trabalhos de impressão de uma impressora que esteja *off-line* para outra impressora *on-line*, mantendo-se a contabilização para o usuário de origem. É desejável que o usuário seja notificado em tela, inclusive com possibilidade de optar para qual equipamento o trabalho deva ser encaminhado.

18.3. **REQUISITOS LEGAIS:**

18.3.1. A contratação do objeto será realizada por meio de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE;

18.3.2. A Lei nº 10.520/02, art. 1º e parágrafo único, estabelece que para a aquisição de bens e serviços comuns, poderá ser adotada a licitação na modalidade pregão, sendo que, em seu parágrafo único, detalha-se bens e serviços comuns como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado;

18.3.3. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

18.3.4. Decreto nº 7.892/2013: Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

18.3.5. A contratação da solução de TI deve estar de acordo com o Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de *Outsourcing* de Impressão, vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, na forma de anexo, tendo sido assinado, em sua última versão, pelo Secretário de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão em 20/01/2017 e publicado na mesma data;

18.3.6. A Lei Federal nº 13.303/2016 que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

18.3.7. Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, que regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela Ebserh, e dá outras providências (**ANEXO XII - REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA EBSERH**);

18.3.8. Decreto n° 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

18.3.9. Instrução Normativa STI/MP nº 04/2014: dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

18.3.10. Quando do início do planejamento desta contratação, não havia sido publicada a IN nº 1/2019 da SEDGGD/ME. Desta forma, todo o processo foi norteado pela IN nº 04/2014. Entretanto, em sua fase final e em revisões, o processo já traz alinhamento a requisitos presentes na IN nº 1/2019 da SEDGGD/ME.

18.4. **REQUISITOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E CULTURAIS:**

18.4.1. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, 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;

18.4.2. A atividade de logística reversa do toner 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;

18.4.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

18.4.4. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia;

18.4.5. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel;

18.4.6. Os equipamentos deverão conter manual em idioma português ou inglês (em formato eletrônico PDF ou impresso);

18.4.7. A CONTRATADA deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados;

18.4.8. No caso da logística reversa, a CONTRATADA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o correto encaminhamento dos cartuchos e toners 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 mensal, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências da unidade CONTRATANTE;

18.4.9. Os profissionais em atendimento no ambiente da unidade CONTRATANTE, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da Rede Ebserh;

18.4.10. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

18.4.11. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Ebserh, quando solicitado pela CONTRATANTE;

18.4.12. O acesso às instalações da CONTRATANTE onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas;

18.4.13. A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações nas localidades;

18.4.14. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações oriundas da CONTRATANTE e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

18.5. **REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS:**

18.5.1. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão ser novos e de primeiro uso;

18.5.2. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios necessários ao seu pleno funcionamento e atendimento de todos os requisitos físicos e funcionais, descritos neste termo de referência, tais como: cabos de conexão elétrica e transformadores de tensão elétrica (quando necessário, conforme **ANEXO XVI - TENSÕES ELÉTRICAS**).

18.5.2.1. Os cabos de conexão elétrica deverão seguir o padrão NBR-14136, evitando-se o uso de adaptadores;

18.5.2.2. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

18.5.3. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), para efeito de auditoria e/ou conferência da volumetria impressa informada nos relatórios de faturamento, deverão possuir recurso de contabilização de impressos no próprio sistema embarcado do equipamento, independentemente do software de gestão e bilhetagem;

18.5.4. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), deverão permitir conexão pelo protocolo *Simple Network Management Protocol* (SNMP), para conexão de ferramentas de monitoramento como o Zabbix;

18.5.5. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retida no servidor de impressão, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede de equipamentos da localidade após identificação do usuário através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório Microsoft Active Directory) e ter a possibilidade de liberação através da inserção de PIN. Enquanto aguarda a liberação, o equipamento não deve interromper os demais serviços de impressão ou recusar-se a receber e imprimir novos trabalhos de impressão. Para utilizar tal recurso, o equipamento deverá possuir teclado físico ou virtual (ex. via painel sensível ao toque) que permita a digitação de login e senha de usuário. Para os equipamentos do Tipo 1 e Tipo 2 (Impressoras Monocromáticas), poderão ser aceitos equipamentos com a função de impressão retida através de memória física, com o recurso de impressão segura/confidencial local (sem necessidade de envio para pool no servidor), nestes casos as impressões deverão ser retiradas mediante digitação de senha previamente criada.

18.5.6. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem ser compatíveis com a leitura de cartões de proximidade RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, sem contato (*contactless*), para fins de liberação de impressão retida, podendo este recurso estar embarcado no próprio equipamento ou utilizar de leitor externo acoplado. Caso o equipamento não traga embarcado o recurso de leitura de cartão de proximidade, conforme especificado, não há a necessidade do fornecimento dos leitores externos por parte da CONTRATADA. Entretanto, poderá a CONTRATANTE, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, mediante a abertura de chamado específico, solicitar à CONTRATADA a habilitação do recurso, cabendo a esta a devida instalação e configuração para os fins pretendidos de leitores adquiridos pela CONTRATANTE, compatíveis com cartões RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz.

18.5.6.1. Para o grupo 20 - HU-UFSCar, caso os equipamentos ofertados (impressoras e multifuncionais), não possuam o recurso de leitura de cartão RFID embarcada no equipamento, deverão ser fornecidos pela licitante leitores externos compatíveis com cartões RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, instalados em todos equipamento.

18.5.6.2. Para o grupo 21 - HE/UFPEL, caso os equipamentos ofertados (impressoras e multifuncionais), não possuam o recurso de leitura de cartão RFID embarcada no equipamento, deverão ser fornecidos pela licitante leitores externos compatíveis com cartões RFID Mifare 1k de 13,56 Mhz, instalados nos respectivos equipamentos: 8 (oito) equipamentos do TIPO 1; 2 (dois) equipamentos do TIPO 2; 5 (cinco) equipamentos do TIPO 1M; 5 (cinco) equipamentos do TIPO 2M; 2 (dois) equipamentos do TIPO 4MA3;

18.5.6.3. Para a outras unidades participantes, quando os equipamentos não possuírem recurso de leitura de cartão RFID embarcada no equipamento, não será necessário o fornecimento dos leitores de cartão.

18.5.7. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem permitir a criação de mais de uma fila de impressão para o mesmo equipamento, com a finalidade de garantir filas de impressão retida e não retida;

18.5.8. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows 7 e versões superiores;

18.5.9. Todos os equipamentos (impressoras e multifuncionais), devem possuir painel em idioma português ou simbologia universal;

18.5.10. Em função da utilização do SEI - Sistema Eletrônico de Informações, todos os equipamentos multifuncionais, com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo OCR (*Optical Character Recognition*), embarcada no equipamento ou em servidor de rede, capaz de reconhecer o idioma português brasileiro, devidamente licenciado, obtendo como resultado da digitalização arquivo PDF/A, pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede a ser especificado pela unidade CONTRATANTE. A digitalização pode ser realizada através de sistema embarcado no equipamento, ou ainda através de solução implementada em servidor, sendo que ambos os casos, a licença de uso ou versão OEM deverá ser fornecida pela CONTRATADA sem custos a unidade CONTRATANTE. O arquivo .pdf deve ser automaticamente disponibilizado digitalmente como resultado da digitalização, não sendo necessário nenhum outro passo ou intervenção para o resultado final;

18.5.11. Todos os equipamentos multifuncionais, deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste Termo de Referência, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente (impressão, cópia, digitalizações e OCR);

18.5.12. Todos os equipamentos multifuncionais, devem digitalizar documentos por meio de scanner com alimentador automático (ADF) e pelo vidro de exposição, com resolução mínima de 600 DPIs;

18.5.13. Todos os equipamentos multifuncionais, devem permitir a digitalização frente em verso automática, sem a intervenção do usuário para virar as folhas;

18.5.14. Todos os equipamentos multifuncionais, devem possuir alimentador ADF automático com capacidade mínima para 50 folhas;

18.5.15. Todos os equipamentos multifuncionais, devem possuir recurso de contabilização de volumes digitalizados pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.

18.6. **REQUISITOS DO SERVIDOR DE IMPRESSÃO, DISPONIBILIDADE E BACKUP :**

18.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer e manter nas instalações físicas da unidade CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, no mínimo 1 (um) e no máximo 2 (dois) servidores, denominado(s) servidor(es) de impressão, onde deve(m) estar instalados e configurados todos os recursos que a contratada julgue necessário para o funcionamento da solução de impressão, afim de cumprir com todos os requisitos de funcionalidade sistêmica pretendido.

18.6.2. O(s) servidor(es), deve(m) ser compatíveis para rack padrão 19, com no máximo 2U. Caso seja interesse da CONTRATADA, não será necessário o fornecimento de servidor(es) físicos para as unidades: HUAC/UFCG, HU/UFSCar, HC/UFPE, HUOL/UFRN, HUB/UNB, HU/UFGD e SEDE, pois estas unidades dispõem de recursos para criação de máquinas virtuais.

18.6.3. O licenciamento do sistema operacional e demais softwares necessários ao funcionamento da solução são de responsabilidade da CONTRATADA. Não há imposições quanto ao sistema operacional e demais ferramentas embarcadas no servidor de impressão / software de gerenciamento / controle de contas e bilhetagem. Entretanto, não será admitido que o servidor impacte direta ou indiretamente na normalidade dos serviços de TIC da localidade tomadora do serviço.

18.6.4. A CONTRATADA deverá montar e apresentar estratégia de alta disponibilidade para o serviço de impressão.

18.6.5. Para garantir a continuidade do serviço, a contratada deverá apresentar plano de recuperação de desastre, e plano de backup, para casos em que o(s) servidor(es) apresente(m) falha grave ou irrecuperável.

18.6.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar cópia de backup da base de dados de bilhetagem mensalmente.

18.6.7. Embora a Rede Ebserh seja interligada, não será admitida solução de servidor de impressão único centralizado para mais de uma unidade contratante.

18.7. **REQUISITOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO, CONTROLE DE COTAS E DE BILHETAGEM:**

18.7.1. Os aplicativos de gerenciamento de impressão, controle de cotas de impressão e de bilhetagem, poderão ser ferramentas distintas, que comporão uma única solução, denominado a partir de agora apenas por “sistema”;

18.7.2. O sistema deve ser instalado preferencialmente nas dependências de cada

unidade CONTRATANTE, sob orientação da respectiva equipe de Tecnologia da Informação. Poderá a contratada disponibilizar o mesmo serviço em nuvem, conforme item 4.2 do **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**: "*Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016.*".

18.7.3. O acesso à gestão do sistema será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente da unidade CONTRATANTE. É desejável que o login neste sistema seja integrado com o Microsoft Active Directory. A CONTRATADA deverá possuir somente acesso de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo;

18.7.4. O sistema deverá permitir a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;

18.7.5. O sistema deve prover integração/autenticação com o sistema de serviço de diretório Microsoft Active Directory, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários;

18.7.6. Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa;

18.7.7. Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão e nível dos suprimentos de impressão;

18.7.8. Ser capaz de gerar relatórios identificando o usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel, impressão simplex ou duplex, e custo para cada trabalho impresso;

18.7.9. O sistema deve realizar controle e monitoramento sobre as filas de impressão e possibilitar também a criação de cotas informativas, com possibilidade de bloqueio quando do uso total da cota definida para usuário, grupo de usuários ou impressoras. Adicionalmente, solicita-se que haja notificação quando do atingimento de cotas definidas;

18.7.10. Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas;

18.7.11. Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários;

18.7.12. O sistema de bilhetagem deve possuir suporte ao envio pré-agendado de relatórios previamente configurados.

18.7.13. É desejável que a solução permita a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações, confirme abaixo:

a) Por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc.;

b) Por equipamento;

c) Por centro de custo;

d) Por usuário e por grupo de usuários;

e) Por tamanho de papel;

f) Por tipo de impressão: monocromática, policromática;

g) Por modo de impressão: modo econômico, modo normal.

18.7.14. O software deverá ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários;

18.7.15. O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente;

18.7.16. O sistema deverá permitir que a unidade CONTRATANTE faça backup e cópia dos dados gerados e armazenados durante a vigência do contrato, estes serão de propriedade da unidade CONTRATANTE, não podendo em hipótese alguma serem utilizados pela CONTRATADA ou por qualquer outro parceiro da mesma;

18.7.17. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração Pública, é desejável que o software de bilhetagem permita armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, por um determinado período;

18.7.18. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários;

18.7.19. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel;

18.7.20. Realizar inventário automático dos equipamentos;

18.7.21. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores ou preto e branco de acordo também com os possíveis formatos A3 ou A4;

18.7.22. Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;

18.7.23. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo;

18.7.24. Permitir a definição do limite de cotas informativas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas;

18.7.25. Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites;

18.7.26. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento;

18.7.27. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais;

18.7.28. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização;

18.7.29. Capturar contadores das impressoras automaticamente;

18.7.30. Monitorar automaticamente o suprimento (toner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término;

18.7.31. Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

18.8. **REQUISITOS DO SISTEMA DE ABERTURA E GERENCIAMENTO DE CHAMADOS TÉCNICOS**

18.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem e/ou gerenciamento, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

18.8.2. Operar através da WEB (Internet);

18.8.3. Estar disponível em língua portuguesa;

18.8.4. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

18.8.5. Permitir que os usuários efetuem consultas, via sistema, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que eles possam incluir ou solicitar informações adicionais. A inclusão de informações ou a solicitação de informações adicionais pode ser realizada através da abertura de novo chamado, desde que se possa referenciar o chamado inicial;

18.8.6. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por equipamento, localidade, data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc.);

18.8.7. A ferramenta deve possibilitar a visualização do SLA associado a cada chamado, conforme a respectiva Severidade.

18.9. **REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO PARA USO GERAL DOS EQUIPAMENTOS:**

18.9.1. A capacitação deverá ter duas modalidades: Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos equipamentos; e Capacitação técnica, destinada à equipe da área de tecnologia e fiscais técnicos do contrato por localidade;

18.9.2. A Capacitação para uso Geral dos equipamentos deverá contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecida pelos equipamentos, com foco nos colaboradores dos departamentos que utilizarão cada um dos equipamentos. Esta capacitação na operação dos equipamentos visa o repasse de conhecimento prático da utilização dos equipamentos a serem disponibilizados. Este treinamento poderá ser realizado por meio de Ensino a Distância (EAD), na modalidade “ao vivo”, que permita a interação entre aluno e instrutor em tempo real. Neste caso, a plataforma EAD será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Todavia, estes treinamentos devem contemplar todas as exigências mínimas previstas no modelo presencial quanto à utilização de todos os recursos dos diferentes equipamentos disponibilizados. Deve haver ainda o fornecimento de vídeo aula e do material digital disponibilizado na capacitação, que deverá ser avaliado pela CONTRATANTE previamente;

18.9.3. A Capacitação para uso geral dos equipamentos deverá possuir carga horária mínima de 04 (quatro) horas, realizada em data(s) agendada(s) pelo CONTRATANTE e poderá ser requisitada adicionalmente 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses de execução contratual. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência;

18.9.4. A Contratada deverá realizar uma Capacitação Técnica para até 10 (dez) colaboradores da área de TI e fiscais do contrato, para cada unidade CONTRATANTE, a ser realizada por técnico capacitado e apto a para este treinamento, ficando a cargo da CONTRATANTE solicitar novo treinamento caso entenda que o técnico destinado não detenha conhecimento ou requisitos para o treinamento. O referido treinamento terá foco no uso do(s) software(s) de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, parametrizações no sistema de gerenciamento e cotas, emissão de relatórios gerenciais, sistema de abertura e gerenciamento de chamados técnicos, operação geral e avançada dos equipamentos;

18.9.5. A Capacitação Técnica deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas, sendo preferencialmente executada 4 (quatro) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências da unidade CONTRATANTE;

18.9.6. A Capacitação Técnica poderá ser requisitada adicionalmente 1 (uma) vez a cada 12 (doze) meses de execução contratual. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência;

18.10. **REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E**

PREVENTIVA

18.10.1. A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução, bem como por prestar serviço de manutenção preventiva de forma proativa, periodicamente, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento, devendo ser agendada e acordada previamente com a unidade CONTRATANTE.

18.10.2. As manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, softwares de gerenciamento de impressão, software de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, e servidores de impressão, além dos equipamentos de impressão e demais componentes da solução.

18.10.3. Após a implantação da solução, o serviço de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e/ou substituição de equipamentos, deverão ser prestados presencialmente, de preferência, após a comunicação por parte da unidade CONTRATANTE ou agendado quando combinado entre as partes.

18.10.4. Considera-se para a fins de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa do serviço de impressão ou a substituição do equipamento danificado por outro de características, capacidades e qualidade iguais ou superiores ao equipamento substituído, quando for o caso.

18.10.5. A CONTRATADA deverá substituir, o equipamento utilizado na solução, por um novo, igual ou superior em características técnicas, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação no equipamento ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho ou limitem seu uso.

18.10.6. A unidade CONTRATANTE irá considerar a manutenção efetivamente concluída quando sua equipe técnica receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos, para o início do atendimento, serão definidos em relação ao instante da comunicação do problema (abertura de chamado).

18.10.7. A CONTRATADA deverá fornecer todos os serviços de suporte técnico, manutenção dos equipamentos e dos sistemas a fim de manter a disponibilidade dos serviços contratados.

18.10.8. A CONTRATADA deverá permitir a formalização de abertura de chamado técnico através de sistema de abertura de chamados.

18.10.9. A CONTRATADA deverá realizar, nos computadores dos usuários, a configuração e instalação de drivers e software para uso dos equipamentos de impressão. Esta configuração poderá ser realizada através de scripts/GPO, ficando a CONTRATADA responsável pela produção destes scripts, validados pela equipe de tecnologia da informação de cada unidade CONTRATANTE. Caso os scripts e/ou GPOs não afete todos os usuários da unidade CONTRATANTE a CONTRATADA deverá configurar e/ou instalar os drivers e softwares manualmente.

18.10.10. A CONTRATADA deverá gerenciar a vida útil dos suprimentos (exceto papel) de forma a prever e planejar a substituição antecipada dos mesmos, sem interrupção dos serviços.

18.10.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar para armazenamento nas dependências da unidade CONTRATANTE, suprimentos (tais como: toner, kit fusor e fotocondutor) para o consumo de no mínimo uma semana, de todo o parque de equipamentos instalados naquelas localidades. Fica a critério da CONTRATADA realizar a substituição destes suprimentos, ou conferir à unidade CONTRATANTE a execução desta tarefa, após capacitação para uso geral dos equipamentos. Cabe ressaltar que, na opção de conferir à unidade CONTRATANTE a troca dos suprimentos, danos porventura causados em decorrência desta ação não poderão ser considerados como mal-uso pela CONTRATADA.

18.10.12. A CONTRATADA deverá instalar, desinstalar, configurar, movimentar e retirar equipamentos sempre que demandado pela unidade CONTRATANTE.

18.10.12.1. A movimentação de equipamentos só será realizada dentro de uma mesma localidade CONTRATANTE. Cabe lembrar que há localidades da Rede Ebserh que são compostas por locais fisicamente distribuídos e que os licitantes poderão realizar visitas prévia as localidades, conforme item 2.4.7.

18.10.12.2. Excepcionalmente, na impossibilidade da movimentação dos equipamentos de impressão por parte da CONTRATADA, fica a equipe técnica da unidade CONTRATANTE, capacitada por treinamento, autorizada a realizar tal operação. Toda movimentação deve ser informada a CONTRATADA. Como exemplo, em situações que envolvam a necessidade de substituição de equipamentos com falha de impressão, por equipamentos de *backup*, fora do dia/hora útil de atendimento da CONTRATADA.

18.10.13. A CONTRATADA deverá documentar toda movimentação dos equipamentos, alterando se necessário, os identificadores dentro do software de gestão e monitoramento.

18.10.14. A CONTRATADA deverá corrigir, consertar e substituir equipamentos defeituosos.

18.10.15. A CONTRATADA deverá realizar o transporte e a logística necessária para a manutenção dos equipamentos da solução.

18.10.16. A CONTRATADA deverá efetuar periodicamente, de preferência mensalmente, a limpeza interna, externa, do caminho do papel, do rolo de coleta, tracionadores, da área do cartucho, do vidro de digitalização e similares, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento ou conforme o entendimento desta necessidade por parte da CONTRATADA. Este tipo de manutenção deve ser agendada e acordada previamente com a unidade CONTRATANTE.

18.10.17. A CONTRATADA deverá realizar sinalização de reposição de suprimentos, antes do seu término, através de alertas automáticos do sistema de monitoramento.

18.10.18. A CONTRATADA poderá utilizar equipamentos de backup para substituição temporária dos equipamentos em manutenção, desde que sejam utilizados outros iguais ou superiores, em perfeito estado de funcionamento. A opção por manter na localidade equipamentos de backup é exclusiva da CONTRATADA e não deve gerar nenhum ônus à unidade CONTRATANTE.

18.10.19. **DOS EVENTUAIS CASOS DE MAU USO:**

18.10.19.1. Os casos de mau uso por parte da unidade CONTRATANTE, deverão observar:

I - Todos os apontamentos devem ser analisados pelo fiscal técnico e administrativo da unidade CONTRATANTE;

II - Deve-se evitar apontamentos de mau uso associados a peças com desgaste natural;

III - Danos ocasionados nas fontes dos equipamentos de impressão, provenientes de oscilação na rede elétrica, não deverão ser considerados automaticamente como casos de mau uso.

18.10.19.2. Para os casos comprovados de mau uso por parte da unidade CONTRATANTE:

I - A CONTRATADA deverá apresentar 3(três) orçamentos do custo associado ao reparo/reposição do equipamento, nas condições de uso que mesmo se encontrava no momento do incidente;

II - A CONTRATADA deverá incluir no faturamento mensal, como custo adicional, o menor valor orçado, a ser ressarcido pela unidade CONTRATANTE;

III - O Fiscal Administrativo deverá abrir processo administrativo interno para apuração de eventual responsabilidade.

18.11. **DA POLÍTICA DE IMPRESSÃO**

18.11.1. A Rede Ebserh objetiva alcançar as metas estabelecidas na sua Política de Impressão, publicada no Boletim de Serviço n° 687, de 17 de outubro de 2019 - **ANEXO XXIII - POLITICA DE IMPRESSÃO**. Para o alcance das metas serão implementadas ações como:

a) adoção de cotas de impressão;

b) adoção de impressão retida para usuários administrativos;

c) adoção de certificados digitais para assinatura de documentos no sistema AGHU;

d) adoção soluções de PACS (do inglês, *Picture Archiving and Comunication System*); e

e) divulgação de campanhas periódicas de redução de impressão, entre outras.

18.11.2. Com a implementação das ações supracitadas, em consonância com a Política de Impressão, as unidades da Rede Ebserh realizarão paulatinamente a execução do Contrato de Outsourcing de Impressão dentro do volume de impressos franqueado.

19. DO ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO CONTRATUAL

19.1. Se tratando de uma contratação prevista para 48 (quarenta e oito) meses, eventuais mudanças nas unidades CONTRATANTES poderão ensejar a necessidade de alteração da estimativa de franquia de páginas e excedente, assim como da quantidade de equipamentos previstas inicialmente. Caso ocorram, estas modificações deverão ser tratadas através de aditivos/apostilamentos contratuais, de forma consensual, respeitando-se a legislação vigente, bem como deverá ser observada a proporcionalidade de 60% (sessenta por cento) para franquia e 40% (quarenta por cento) para excedente sobre o volume estimado de impressão por tipo de equipamento, em conformidade com o **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS.**

19.2. **DO ACRÉSCIMO:**

19.2.1. Decorridos mais de 12 (doze) meses da assinatura do Contrato, para qualquer acréscimo de equipamentos, não será exigido equipamentos novos e de primeiro uso, desde que observados os demais requisitos mínimos deste Termo de Referência.

19.2.2. **Somente da franquia de páginas e excedente**: deve-se observar a proporcionalidade de 60% (sessenta por cento) para franquia e 40% (quarenta por cento) para excedente sobre o novo volume estimado de impressão.

19.2.3. **Somente de equipamentos:** deve-se observar os limites da Tabela 16 e as orientações do **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS,** de modo a não manter na localidade equipamentos com baixa demanda de impressão.

19.2.4. **Da franquia de páginas e excedente e de equipamentos:** deve-se observar a respectiva franquia de páginas e excedente, correspondente ao tipo de equipamento desejado, observando os limites da tabela abaixo:

ITEM	MODELO	TIPO	ESTIMATIVA DE IMPRESSÃO MENSAL ACRESCIDA.
1	Impressora Monocromática	**Tipo 1**	2.000 a 6.000
2	Impressora Monocromática	**Tipo 2**	6.001 a 20.000
3	Multifuncional Monocromática	**Tipo 1M**	2.000 a 6.000
4	Multifuncional Monocromática	**Tipo 2M**	6.001 a 20.000
5	Multifuncional Monocromática	**Tipo 3M**	Acima de 20.000
6	Multifuncional Colorida (A4)	**Tipo 4M**	1.000 a 2.500

7	Multifuncional Colorida (A4)	**Tipo 5M**	2.501 a 15.000
8	Multifuncional Colorida (A4/A3)	**Tipo 4MA3**	1.000 a 2.500
9	Multifuncional Colorida (A4/A3)	**Tipo 5MA3**	2.501 a 15.000

Tabela 16 – Volumetria mensal estimada para os tipos de equipamentos.

19.3. **DA SUPRESSÃO:**

19.3.1. **Somente da franquia de páginas e excedente**: só poderá ocorrer caso seja mantida minimamente a proporcionalidade entre franquias de páginas e equipamentos. Caso a quantidade de franquias remanescentes seja inferior à quantidade de equipamentos em uso, deverá também ocorrer a supressão do equipamento correspondente à franquia suprimida, conforme item 19.3.3.

19.3.2. **Somente de equipamento:** não há necessidade de ajuste nos itens contratados, pois a franquia de páginas demandada continua inalterada. Deve-se observar os limites da Tabela 16 e as orientações do **ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS**, de forma a não manter equipamentos com demanda de impressão superior à capacidade dos mesmos.

19.3.3. **Da franquia de páginas/excedente e de equipamento**: caso excepcional, onde deve-se observar a regra de supressão, conforme **ANEXO XXIV - CALCULO DE INDENIZÁVEIS,** para fins de indenização à CONTRATADA.

19.3.3.1. Ressalta-se que somente haverá indenização por supressão, caso a supressão não seja consensual e haja a supressão correspondente à franquia de páginas prevista para o equipamento. Caso eventualmente ocorra a reinstalação do equipamento e/ou acréscimo do serviço correspondente à sua franquia de páginas, deverá ser considerado o reembolso do valor proporcional ao novo tempo de uso, que foi pago a título de indenização. Despesas adicionais, devidamente comprovadas, deverão ser consideradas.

19.3.4. **Em caso de furto ou dano irreparável ao equipamento:** caso excepcional, para fins de indenização deve-se considerar o **ANEXO XXIV - CALCULO DE INDENIZÁVEIS,** com a devida aplicação das TAXAS ANUAIS DE DEPRECIAÇÃO, ANEXO III da INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1700, DE 14 DE MARÇO DE 2017. Cabe ressaltar que na execução do contrato 22/2015, só houve registro de 1 (um) caso em toda Rede Ebserh, desde 2015.

19.4. Após a efetivação de qualquer alteração contratual os dados da unidade CONTRATANTE constantes no **ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS**, devem ser atualizados de modo a refletir as respectivas alterações.

20. DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

20.1. **DA PROVA DE CONCEITO:**

20.1.1. A devida comprovação do cumprimento dos requisitos técnicos dos equipamentos, do sistema de bilhetagem e do controle de cotas ofertados, será realizada através da análise de documentos (*datasheets*/manuais/ou documentos provenientes do fabricante, que assegurem o atendimento ao requisito técnico solicitado) fornecidos pelos fabricantes deles;

20.1.2. Caso seja de interesse da unidade CONTRATANTE, para homologação dos equipamentos e sistemas ofertados, será solicitada apresentação de amostras à licitante, classificada provisoriamente em primeiro lugar na etapa de lances. A avaliação das amostras se dará sob as seguintes regras:

I - As amostras deverão ser encaminhadas no prazo de até 15 (quinze) dias úteis a partir da solicitação;

II - A avaliação das amostras será realizada na localidade da unidade CONTRATANTE. Para os grupos com mais de uma unidade participante, será definido uma unidade para realização da prova de conceito;

III - A avaliação das amostras será agendada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da data de entrega dos equipamentos e sistemas da amostra;

IV - Para a avaliação das amostras, a LICITANTE deverá fornecer um equipamento de cada tipo utilizado na solução de proposta, além dos manuais e documentos técnicos que comprovem o atendimento dos requisitos técnicos especificados;

V - Os equipamentos fornecidos deverão preferencialmente serem novos, de primeiro uso e possuírem marca e modelo em conformidade com a proposta comercial da licitante. Os insumos devem estar em quantidade suficiente para a realização dos testes envolvidos na prova de conceito. Não serão admitidos equipamentos divergentes da proposta comercial;

VI - A logística, transporte, instalação e configuração dos equipamentos serão realizados por técnico da licitante, sem ônus à CONTRATANTE;

VII - A avaliação das amostras será acompanhada por técnico da empresa licitante que efetuará a instalação, configuração e operação dos equipamentos e sistemas;

VIII - Os equipamentos e os sistemas terão todos os requisitos técnicos solicitados testados, para conferir atendimento às expectativas propostas;

IX - Para os sistemas de bilhetagem e controle de cotas, a LICITANTE terá até 72h para efetuar a instalação e configuração do serviço. Serão testados todos os requisitos explicitados no item 18.7: "Requisitos do sistema de gerenciamento de impressão, controle de cotas e de bilhetagem";

X - Após os testes, o responsável na unidade CONTRATANTE emitirá declaração de conformidade ou não conformidade da avaliação das amostras, incluindo informações e medidas obtidas no teste;

XI - Os equipamentos deverão ser desmontados e retirados da unidade CONTRATANTE no prazo de 24h úteis após a realização da avaliação das amostras.

20.1.3. Os requisitos de performance apresentados estão definidos para atender, em alguns casos, 90% da performance declarada como requisitos básicos. A justificativa para tal flexibilidade na mensuração do desempenho deve-se ao fato da CONTRATANTE não possuir equipamentos científicos para realizar a análise de performance com precisão absoluta. Desta forma, para eventual margem de erro de medidas cronográficas, as análises das performances serão realizadas usando equipamentos simples, como relógios cronômetros, baseados em unidade de segundo. Entretanto, a performance declarada nos manuais técnicos dos equipamentos deverá ser igual ou superior aos requisitos apresentados nesta especificação;

20.1.4. A avaliação das amostras visa tão somente diminuir o risco do fornecimento de equipamentos em desconformidade com os requisitos. A aprovação na prova de conceito não caracteriza Recebimento Definitivo da Solução de TI, bem como não exime a contratada de atender a todos os demais requisitos contratuais. Durante a implantação do projeto e fiscalização contratual, na hipótese de identificação de não conformidade com algum requisito, estará a CONTRATADA responsável por quaisquer irregularidades;

20.1.5. A Ebserh se reserva o direito de não aceitar a prova de conceito, independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes de homologação o equipamento ou sistema, não seja capaz de cumprir às especificações exigidas;

20.1.6. O licitante que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização;

20.1.7. Caso a licitante se reprovada, desconsiderada ou desclassificada, na prova de conceito seja, o licitante com a segunda melhor oferta será convocado e assim, sucessivamente, até que se identifique o licitante que atenda por completo os requisitos da prova de conceito;

20.1.8. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os testes realizados e contendo a aprovação ou não na prova de conceito.

20.2. ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA A FUNCIONALIDADE DE DIGITALIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

20.2.1. Para análise da funcionalidade de digitalização, serão realizados os seguintes testes, tanto pelo vidro de exposição quanto pelo sistema ADF: Digitalização de 20 (vinte) páginas monocromáticas e 10 (dez) policromáticas, para um diretório na rede, com solução de OCR aplicada; Os documentos utilizados nos testes serão recém-impressos, sem dobras, amassados, grampos ou furos. Serão verificados os seguintes requisitos:

I - Confirmação de funcionalidade de geração de arquivo PDF/A com conteúdo pesquisável (OCR em português);

II - Após a digitalização e geração do arquivo, será feita pesquisa por 5 palavras aleatórias contidas no documento digitalizado. Será aceito o requisito quando 4 palavras pesquisadas forem corretamente localizadas;

III - Após a digitalização e geração do arquivo, parte do texto será aleatoriamente marcado com o mouse, copiado para memória (ctlr+c) e colado no bloco de notas do Windows. Será aceito o requisito quando 90% das palavras contidas no texto original corresponder ao texto copiado.

20.3. ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA A FUNCIONALIDADE DE IMPRESSÃO

20.3.1. Para análise da funcionalidade de impressão, poderão ser impressos documentos nos formatos: doc, docx, xls, xlsx, txt, página de teste, páginas web, e-mail, ppt, pdf e jpg, podendo ser de até 20 (vinte) páginas cada. A impressão deve ocorrer em modalidade duplex frente e verso, no modo normal/padrão da impressora. Serão verificados os seguintes requisitos:

I - Confirmação de impressão retida. Será enviado para a impressora 10 impressões, tipificadas acima. O equipamento deverá ser capaz de reter as 10 impressões e liberar apenas uma delas (a critério do técnico da CONTRATANTE). A liberação das impressões deverá ocorrer através de autenticação integrada com AD, crachá de aproximação RFID (para as unidades que requisitaram tal funcionalidade) e PIN;

II - Confirmação da velocidade de impressão. O tempo de impressão será aferido por cronômetro e contará a partir do momento em que for audível o mecanismo de início de transporte de papel (eliminando assim o tempo de aquecimento) e terminará quando a última folha impressa for disponibilizada na bandeja de saída. Será aceito o equipamento que atingir, no mínimo 90% da performance declarada no requisito.

20.4. ROTEIRO DE AVALIAÇÃO PARA OS SISTEMAS DE BILHETAGEM, DE CONTROLE DE COTAS E DE ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS

20.4.1. Para análise das funcionalidades atribuídas ao sistema de bilhetagem e de controle de cotas, serão verificados os seguintes requisitos:

I - Confronto entre os valores contabilizados pelo software de bilhetagem e pelos contadores dos equipamentos;

II - Acompanhamento pelo sistema de controle de cotas a diminuição da cota de impressão de usuário cadastrado no sistema para exemplificação;

III - Adição de cota de impressão para o usuário;

IV - Identificação do usuário que realizou a impressão e visualização do documento impresso;

V - Simular a abertura de chamado e verificar o devido registro no

sistema ou conjunto de sistemas disponibilizado para a prestação dos serviços. Demonstrar também a solução e os registros provenientes dessa ação no sistema ou conjunto de sistemas.

21. DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

21.1. As despesas decorrentes da contratação prevista neste Termo de Referência serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento Geral da União.

21.2. Por tratar-se de uma contratação utilizando-se do Sistema de Registro de Preços, não é necessária a informação de disponibilidade prévia à realização da Licitação (Art. 7, §2º, Decreto 7.892/2013).

21.3. Em observância do art. 13 do RLCE, que determina que o valor estimado do procedimento licitatório será sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas, facultando-se sua publicidade, mediante justificativa, não foi divulgado neste Termo de Referência o valor estimado para a licitação.

22. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

22.1. O prazo de vigência do contrato será de 48 (quarenta e oito) meses, contado a partir da data de sua assinatura.

22.2. Considerando a natureza do contrato, como serviço, o mesmo poderá ser prorrogado por mais 12(doze) meses, conforme legislação vigente.

23. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

23.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço.

23.2. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico da unidade Contratante.

23.3. Constatando alguma incorreção nas notas fiscais que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. O uso da carta de correção será admitido nos casos previstos pelas legislações tributárias.

23.4. A nota fiscal deverá ser emitida em favor da unidade CONTRATANTE, conforme endereço e CNPJ constante no Contrato.

23.5. Deverá ser indicado na nota fiscal o número deste contrato, o mês de referência, a quantidade consumida de cada item do serviço, o valor unitário, o valor total, a referência à(s) Ordem de Serviço(s), o nome do banco, a agência e número da conta corrente onde será efetuado o pagamento.

23.6. Os valores dos tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser destacados na respectiva nota fiscal, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.

23.7. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

23.8. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do serviço.

23.9. Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade da CONTRATANTE, em decorrência de informações incorretas por parte da CONTRATADA, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas no contrato.

23.10. A documentação de cobrança não aceita pela CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização.

23.11. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pela CONTRATANTE, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

23.12. O valor referente à multa ou à glosa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente no CONTRATANTE em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada em fatura posterior ou administrativamente ou judicialmente, se necessário.

24. DO REAJUSTE CONTRATUAL

24.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data de apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, instituído por meio da Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018.

24.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

25. DA GARANTIA CONTRATUAL

25.1. A CONTRATADA fica obrigada a prestar garantia contratual no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, em uma das modalidades previstas no art. 70, §1º, da Lei 13.303/2016:

I - Caução em Dinheiro ou Título da Dívida Pública;

II - Seguro Garantia;

III - Fiança Bancária.

25.2. O documento original, ou cópia autenticada deste, referente à garantia contratual, deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis após o início de vigência do Contrato;

25.3. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, etc.) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual;

25.4. O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, e satisfação de prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA;

25.5. No período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá repor, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, o valor da garantia eventualmente utilizado pela CONTRATANTE;

25.6. Sobre a Liberação ou Restituição da Garantia Contratual:

25.7. Ao fim da vigência do contrato, conforme especificado neste termo de referência, a CONTRATADA deverá realizar a solicitação formal da devolução da garantia contratual prestada.

25.8. A garantia prestada pela CONTRATADA somente será liberada ou restituída, atualizada monetariamente quando em dinheiro, após a execução do Contrato e o integral cumprimento de todas as cláusulas pactuadas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto contratual por culpa ou dolo da CONTRATADA e mediante a emissão do documento formal de fiscalização final do contrato.

26. REGIME DE EXECUÇÃO

26.1. O Objeto deste contrato será executado sob o regime de contratação por preço unitário, em conformidade com o disposto no inciso XI, art. 5º, do Regulamento de Licitações e Contratos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares.

27. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

#	EVENTO	PRAZO	PERCENTUAL PAGO
1	Elaborar Ordem de Serviço	Dia D	0% (zero)
2	Disponibilizar Ordem de Serviço para o Preposto	Dia D	0% (zero)
3	Realizar a entrega e instalação dos equipamentos	Conforme Item 5.5.2 deste Termo de Referência.	0% (zero)
4	Prestação do Serviço Mensal	Após o evento #3, ciclo mensal.	0% (zero)
5	Apuração do Faturamento Mensal	Até 10 (dez) dias corridos, subsequente ao evento #4.	0% (zero)
6	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão do evento #5.	0% (zero)
7	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Até 10 (dez) dias corridos, após a conclusão do evento #6.	0% (zero)
8	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	Após o evento #7	0% (zero)
9	Ateste e Realização do Pagamento	Até 10 (dez) dias úteis, após o evento #8.	100% (cem por cento)

Tabela 17 – Cronograma físico-financeiro.

28. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES

28.1. O Órgão gerenciador será a SEDE da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh;

28.2. As entidades participantes constam do **ANEXO III - ENTIDADES PARTICIPANTES** deste Termo de Referência.

29. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

29.1. Homologado o resultado da licitação, terão o adjudicatário e os licitantes que aceitarem cotar preços iguais aos deste, no prazo de 5 (cinco) dias contados a partir da data de sua convocação, bem como para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

29.2. Alternativamente à convocação para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico.

29.3. O prazo estabelecido no item 29.1 para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor, durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito pela Administração.

29.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor e dos licitantes que aceitarem cotar preços iguais aos deste, observada a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

29.5. Será realizado de forma periódica pesquisa de mercado para a verificação de que o uso da Ata de Registro de Preços é comprovadamente vantajoso para a Ebserh e demais participantes.

30. DA JUSTIFICATIVA DO REGISTRO DE PREÇO

30.1. Cumpre informar que a contratação pretendida atenderá às várias unidades integrantes da Rede Ebserh, as quais necessitam do serviço de impressão para desenvolvimento de suas atividades cotidianas.

30.2. Considerando também a característica do objeto pretendido, que compete à prestação mensal do serviço de *Outsourcing* de Impressão, que será remunerada exclusivamente pela quantidade de páginas efetivamente impressas, dentro da franquia, mais o respectivo quantitativo excedente.

30.3. Tem-se a justificativa para utilização do Sistema de Registro de Preços, pois a contratação enquadra-se nas hipóteses dos incisos II e III do artigo 3º do Decreto nº 7.892/2013 e do art. 27, inciso II do Regulamento de Licitações e Contratos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares:

> Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:
>
> (...)
>
> II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;
>
> III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou
>
> (...)

31. DO CANCELAMENTO DE REGISTRO DE PREÇO

31.1. O Proponente terá o seu registro de preços cancelado na Ata por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e ampla defesa, considerando-se:

31.1.1. A pedido, quando:

a) comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;

b) o seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexequível em função da elevação dos preços de mercado dos insumos que compõem o custo do material.

31.1.2. Por iniciativa da Administração, quando:

a) não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

b) perder qualquer condição de habilitação ou qualificação técnica exigida no processo licitatório;

c) por razões de interesse público, devidamente, motivado e justificado;

d) não cumprir as obrigações decorrentes da Ata de Registro de Preços;

e) não comparecer ou se recusar a retirar, no prazo estabelecido, os pedidos decorrentes da Ata de Registro de Preços, sem justificativa aceitável;

f) caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes.

31.1.3. Em qualquer das hipóteses acima, concluído o processo, a Administração fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preços e informará os Proponentes a nova ordem de registro.

32. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

32.1. É vedada a adesão à ATA de Registro de Preços.

33. LISTA DE ANEXOS (5248674)

33.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os respectivos anexos:

I - ANEXO I - GUIA DE BOAS PRÁTICAS

II - ANEXO II - QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSÕES E EQUIPAMENTOS

III - ANEXO III - ENTIDADES PARTICIPANTES

IV - ANEXO IV - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

V - ANEXO V - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO

VI - ANEXO VI - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

VII - ANEXO VII - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

VIII - ANEXO VIII - EQUIPAMENTOS CRÍTICOS

IX - ANEXO IX - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

X - ANEXO X - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

XI - ANEXO XI - MODELO DO TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

XII - ANEXO XII - REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA EBSERH

XIII - ANEXO XIII - MODELO DA LISTA DOS EQUIPAMENTOS CRÍTICOS

XIV - ANEXO XIV - TAXA DE COBERTURA DE IMPRESSÃO

XV - ANEXO XV - PLANILHA MODELO DE RELATÓRIO CONSOLIDADO DE IMPRESSÃO

XVI - ANEXO XVI - PLANILHA DE TENSÕES ELÉTRICAS POR LOCALIDADE DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

XVII - ANEXO XVII - LISTA DE CONTATOS

XVIII - ANEXO XVIII - PLANILHA DE QUANTIDADE DE COMPUTADORES E POTENCIAIS USUÁRIOS

XIX - ANEXO XIX - QUANTIDADE DE CÓPIAS E DIGITALIZAÇÕES PARA ARMAZENAMENTO DIGITAL

XX - ANEXO XX - ESTIMATIVA DE LOGÍSTICA PARA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS

XXI - ANEXO XXI - PLANILHA MODELO PARA COMPENSAÇÃO DE FRANQUIA DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

XXII - ANEXO XXII - IN RFB Nº 1700 - 2017

XXIII - ANEXO XXIII - POLITICA DE IMPRESSÃO

XXIV - ANEXO XXIV - CALCULO DE INDENIZÁVEIS

34. ASSINATURAS

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
_____ Gustavo Sousa Matias *(assinado eletronicamente)*	_____ Wilton Cândido Dos Santos *(assinado eletronicamente)*	_____ Rayani Carvalho Gonçalves *(assinado eletronicamente)*

De acordo. Encaminha-se à Diretoria de Tecnologia da Informação, para aprovação e encaminhamento ao Serviço de Licitações.

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DE TI

_____
Fabiano Francisco Noetzold Saldanha
Coordenador de Infraestrutura e Segurança de Tecnologia da Informação
(assinado eletronicamente)

Aprovo. Encaminha-se ao *Serviço de Licitações - SL/CAD/DAI,* para providências cabíveis quanto à instrução do processo licitatório.

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

_____
Simone Henriqueta Cossetin Scholze
Diretora de Tecnologia da Informação
(assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Sousa Matias**, **Integrante Requisitante**, em 17/02/2020, às 14:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Wilton Candido dos Santos**, **Integrante Técnico**, em 17/02/2020, às 15:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Francisco Noetzold Saldanha**, **Coordenador(a)**, em 17/02/2020, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Rayani Carvalho Gonçalves**, **Assistente Administrativo**, em 17/02/2020, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Simone Henriqueta Cossetin Scholze**, **Diretor(a)**, em 17/02/2020, às 18:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5103629** e o código CRC **B284F67C**.

Referência: Processo nº 23477.004459/2017-38 SEI nº 5103629