

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL  
Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Núcleo de Telecomunicação

**ELEMENTO TÉCNICO**

Nº 5/2020 - IGESDF/SUNAP/GGTEC/GETIC/NUTEL

GGTEC

**Solicitante:**

Gabinete da Presidência

**Interessado/Responsável:**

CIEP, HBDF, HRSM, UPAS, SIA e PO700

**1. DO OBJETO**

1.1. O presente Elemento Técnico tem por objeto o registro de preço para eventual **contratação de empresa especializada para a prestação de Serviço Outsourcing de Impressão, com** aluguel de equipamentos e fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa, integrada a sistemas corporativos e à rede da IGESDF, compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos novos e de primeiro uso, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários (**exceto papel**), assim como serviços de gestão, controle e operacionalização da solução e, ainda, sistemas específicos para gerenciamento e bilhetagem desses serviços, para atendimento às unidades do IGESDF.

1.2. Abaixo, estão elencadas as características da solução que se pretende contratar:

- a) Entrega de equipamentos multifuncionais em regime de serviços de Outsourcing de impressão na modalidade franquia, devidamente instalados, configurados e em funcionamento.
- b) Entrega de sistema de gerenciamento de impressões e sua devida instalação.
- c) Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e a substituição das devidas peças e componentes, conforme a necessidade.
- d) Fornecimento de insumos e suprimentos novos e originais, **exceto papel**.
- e) Serviço in loco de suporte técnico ao usuário.

1.3. Os locais de utilização e instalação **Serviço Outsourcing de Impressão** estão localizados no anexo I

## 2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

2.1. O Serviço Social Autônomo, Instituto Hospital de Base do Distrito Federal – IHBDF,

2.2. Instituído por determinação do Decreto nº 38.332, de 13 de julho de 2017, conforme autorização da Lei Distrital nº 5.899, de 3 de julho de 2017, celebrou o Contrato de Gestão Nº 001/2018, com a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, com isso o IHBDF reveste-se da atribuição de administrar a unidade de saúde Hospital de Base do Distrito Federal, sendo responsável por garantir o pleno funcionamento de suas atividades funcionais e operacionais.

2.3. Considerando a Lei 6.270, de 31 de janeiro de 2019, que alterou a Lei 5.899, de 13 de julho de 2017 para modificar o nome do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal – IHBDF para Instituto de Gestão Estratégica do Distrito Federal – IGESDF, considerando que o IGESDF foi regulamentado pelo Decreto 39.674, de 20 de fevereiro de 2019, que ampliou a sua atuação assistencial para incluir sob sua gestão, além do Hospital de Base, o Hospital Regional de Santa Maria (HRSM) e as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) do Distrito Federal.

2.4. Considerando que o IGESDF não possui um contrato próprio de Outsourcing de Impressão, que o serviço de impressão atual faz parte de Contrato nº 094/2017, firmado entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e a Empresa TECNOLTA.

2.5. Considerando que o IGESDF não tem efetiva gestão sobre este contrato, sendo vedada a disponibilização de novos equipamentos para atender as necessidades de expansão do Instituto.

2.6. Considerando a demanda reprimida de serviço de impressão do Instituto, diversos setores não possuem impressoras próximas aos postos de trabalho, sendo necessário realizar as impressões, cópias e digitalizações em outros setores, por muitas vezes distantes de seus postos de trabalho, resultando em aumento no tempo de atendimento aos usuários e morosidade nos serviços prestados, que por diversas vezes demandam agilidade no atendimento.

- 2.7. Considerando as frequentes necessidades de expansão do IGESDF e, conseqüentemente, a instalação de novas impressoras para atender as necessidades dos setores.
- 2.8. Considerando que a contratação deste serviço visa à continuidade do modelo utilizado na maioria dos Órgãos da Administração Pública, o qual vem através do tempo se mostrando um modelo consciente, econômico, sustentável e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão, cópia e digitalização através da instalação de equipamentos e fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade dos serviços. A opção pela contratação dessa modalidade de serviço se deu pelos seguintes benefícios:
- a) Proporcionar redução de custos com os insumos, visto que estes são fornecidos com menores preços, obtidos pelas compras em grande escala, que podem ser realizadas pelo prestador de serviços;
  - b) Proporcionar a gestão centralizada do serviço de páginas impressas, digitalizadas e copiadas que em consequência possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos e custos, de forma mais ágil e exata, permitindo melhor planejamento, tomadas de decisão e ações rápidas, cada vez mais demandadas pelos ambientes produtivos;
  - c) Permitir a eliminação da necessidade de infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos, além de instalação e manutenção dos equipamentos disponibilizados para a prestação dos serviços;
  - d) Reduzir as interrupções dos serviços de impressão, através da implantação e aplicação de níveis de serviço (SLA);
  - e) Permitir a aplicação do conceito de Centro de Custos, na contabilização das impressões realizadas pelos departamentos, por ilha de impressão, ou similar, viabilizando rateio de cópias de acordo com o contrato, promovendo assim controle e racionalização de custos mais eficazes;
  - f) Proporcionar uniformização e padronização dos produtos finais de impressão;
- 2.9. Considerando o serviço de impressão utilizado por órgãos que aderiram ao Outsourcing, está devidamente comprovada os benefícios oferecidos pela solução de terceirização, fato que reforça a opção de contratação desse modelo, que pode ainda alcançar altos níveis de otimização.
- 2.10. A contratação em Lote Único se justifica pelo fato de tratar de insumos variados, manutenção, controle via softwares de impressão, monitoramento e gestão, bem como pouca variação de modelos de equipamentos e logística de atendimento.
- 2.11. A contratação individualizada geraria uma desvantagem para o IGESDF, uma vez que alguns lotes seriam mais atrativos e teriam um custo mais vantajoso, sendo outros lotes menos atrativos criando assim um custo acima do esperado por este Instituto.
- 2.12. Outro fator que determina a contratação em lote único é o custo de logística de entrega de insumos, nas diversas unidades do IGESDF, uma vez que o valor total do custo diluído em apenas um lote será mais vantajoso para o Instituto, levando em consideração a distribuição deste custo em lotes individualizados.
- 2.13. Por se tratar de um processo que envolve além de todos os insumos, uma logística de atendimento, contratação em vários lotes causaria um aumento significativo de custo, fato que será sensivelmente reduzido na contratação em Lote Único, uma vez que a empresa vencedora terá um volume maior de atendimento e isto proporcionara um custo mais vantajoso na proposta de preço.
- 2.14. **Contratação sob o modelo de Outsourcing de Impressão, cópia e digitalização:**

2.14.1. 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 o IGESDF 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.

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

- a) Prover à Rede do IGESDF serviços de TI necessários ao atendimento institucional;
- b) Garantir melhor rendimento e eficiência na realização das atividades;
- c) Garantir condições tecnológicas necessárias para que as unidades do IGESDF prestem atendimento com qualidade aos usuários finais;
- d) 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;
- e) Prover a Rede do IGESDF serviços de Tecnologia da Informação 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;

### 3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. O projeto de contratação de serviços de impressão no modelo de *outsourcing*, devidamente integrado aos sistemas corporativos e à rede local o IGESDF, visa prover o instituto de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a todas as demandas de impressão, cópia, digitalização de documentos e armazenamento do documento digitalizado (em rede), para posterior identificação e utilização, por meio da instalação de equipamentos e do adequado fornecimento de suprimentos.

3.2. O modelo de *outsourcing* ora proposto possibilita atender de forma continuada e controlada os serviços do IGESDF como um todo, evitando-se desperdícios, tanto materiais, quanto financeiros, além de descontinuidade causada, quer pela falta de insumos, quer por falhas de funcionamento, ou pela falta de manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos.

3.3. Este serviço de *outsourcing*, no modelo proposto, atenderá às unidades do IGESDF de forma integral fornecendo uma solução de digitalização, impressão e cópia completa, homogênea, capaz de satisfazer às demandas do IGESDF com qualidade e baixo custo.

3.4. Por fim, o modelo de *outsourcing* proposto possibilitará o IGESDF à realizar economia desde a aquisição dos equipamentos e logística de distribuição de consumíveis até a atualização tecnológica, o controle e gerenciamento dos serviços e o suporte técnico necessário para manutenção da continuidade dos processos institucionais

#### 3.5. A solução proposta:

3.5.1. A solução proposta é composta pelo fornecimento de equipamentos novos e de primeiro uso do tipo multifuncionais (*scanner*, impressora, copiadora e fax).

3.5.2. Os equipamentos do tipo multifuncional e do tipo scanner de produção devem possuir recursos de digitalização em formato de arquivo de documento portátil (PDF) **pesquisável**.

3.5.3. Esses equipamentos somente devem permitir a execução dos serviços de cópia, impressão ou digitalização por meio do fornecimento direto da identificação (CPF) do usuário e respectiva senha, autenticados em rede (diretório LDAP e AD), quando for o caso, ou por meio do acionamento dos serviços contratados por estações de trabalho conectadas e autenticadas na rede (diretório LDAP e AD) da CONTRATANTE.

3.5.4. Para compor a solução, é necessário o atendimento técnico, remoto ou presencial, composto por manutenção preventiva e corretiva e fornecimento de peças e consumíveis (exceto papel), de acordo com as especificações deste Termo de Referência, e seus anexos

3.5.5. Tipos de Impressoras requisitadas e quantitativo:

a) 330 (trezentos e trinta) impressoras do **TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4**

b) 15 (quinze) impressoras do **TIPO 2 - Multifuncional Colorida A4**

c) 15 (quinze) impressoras do **TIPO 3 - Multifuncional Colorida A3**

### 3.6. Referente a Volumetria de Impressão:

3.6.1. Para fins de cálculo estimativo do quantitativo de páginas que serão impressas por cada equipamento durante a vigência do contrato, os montantes terão como base a volumetria média de impressão do IGESDF, no período de 3 (três) meses e a estimativa de impressão anual, conforme tabelas abaixo:

Volumetria de impressão			
Período de Referencia	Tipo 1 - Multifuncional Monocromática A4	Tipo 2 - Multifuncional Colorida A4	Tipo 3 - Multifuncional Colorida A3
mai/20	766.973	2.154	2.468
jun/20	790.540	1.601	2651
jul/20	828.701	1.771	20.397
Total de	2.386.214	5.526	25.516

impressão			
Média de impressão mensal	795.405	1.842	8.505

Estimativa de impressão anual			
	Média de impressão mensal	Qntd. de meses	Total
Tipo 1	795.405	12	9.544.856
Tipo 2	1.842	12	22.104
Tipo 3	8.505	12	102.064

3.6.2. Deve-se destacar que esses cálculos (quantitativo de páginas impressas e distribuição) **não** representam compromisso futuro do IGESDF com a empresa a ser contratada, são referências para nortear o dimensionamento do serviço e a realização da presente contratação.

#### 4. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

4.1. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa inculpabilidade técnica para integração de toda solução.

4.2. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

4.3. Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

4.4. Ademais, a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos da Súmula 247 do TCU. Veja-se o que diz a Súmula

“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, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.”

4.5. Tanto a disciplina legal, quanto a Súmula do TCU, indicam que a viabilidade técnica do fracionamento deve ser analisada para fins de determinar a possibilidade de licitações distintas (ou lotes distintos na mesma licitação) do objeto que se pretende adquirir. No caso em comento, o objeto licitado envolve tratamento técnico, que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução existente. Partir as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes prestarem os serviços, é assumir um grande risco para este Instituto, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução CONTRATADA.

4.6. Nesse sendo, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

4.7. Este Instituto entende que para manter a padronização dos serviços contratados, devido ao tratamento técnico que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução, a forma de contratação mais indicada é aquela que não necessita do parcelamento do objeto.

## 5. OS REQUISITOS DA SOLUÇÃO

5.1. Deve ser compatível com a plataforma Microsoft® Active Directory, permitindo que todos os sistemas utilizem esse diretório, seja para autenticação, monitoramento, bilhetagem e contabilização;

5.2. Deve possuir o recurso de impressão do tipo “siga-me” e “confidencial”, permitindo que o usuário retire a sua impressão a partir de qualquer equipamento e somente após a digitação de suas credenciais de acesso à Rede Microsoft ou, a critério do usuário, utilizando um código “PIN”;

5.3. Deve fornecer mecanismo que permita ao usuário redefinir ou solicitar redefinição do seu “PIN”, em caso de esquecimento;

5.4. As interfaces do usuário com o(s) sistema(s) de apoio à solução devem ser padrão web;

- 5.5. Deve fornecer uma interface de gestão global, do tipo “painel de controle (dashboard)”, configurável, que permita a visualização global, em tempo real, de eventos relacionados ao serviço, como, consumo, faturamento estimado, alertas sobre equipamentos etc.;
- 5.6. A solução de TI deve permitir que qualquer usuário imprima a partir de estações com sistemas operacionais Mac-OS, Linux, Windows 7 e superiores;
- 5.7. Os equipamentos devem ser novos, de primeiro uso, e estarem em linha de produção dos fabricantes, entregues acondicionados em caixa lacrada original do produto, com os acessórios e cabos necessários ao seu funcionamento e os respectivos manuais;
- 5.8. **Estações de Impressão:**
- 5.8.1. As necessidades da CONTRATANTE deverão ser atendidas com a disponibilização de recursos organizados na forma de Estações de Impressão.
- 5.8.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, acessórios e softwares associados, contemplando inclusive, instalação nas dependências da CONTRATANTE e a devida manutenção, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste Elemento Técnico;
- 5.8.3. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia ficarão a cargo da CONTRATANTE;
- 5.8.4. Todos os equipamentos e acessórios deverão ser obrigatoriamente disponibilizados pela CONTRATADA. Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso e deverão pertencer à linha atual de produção do fabricante, sendo que a comprovação será realizada por meio de site do fabricante ou declaração apresentada do próprio fabricante no ato da entrega;
- 5.8.5. No caso de algum equipamento inicialmente fornecido for descontinuado pelo fabricante, ou nos casos de ampliações de estações de trabalho ou mesmo substituição de equipamentos defeituosos, fica a CONTRATADA obrigada a substituir o equipamento por um de capacidade técnica igual ou superior, mantido o mesmo preço para o item alterado.
- 5.8.6. O fabricante das estações de impressão deverá possuir Site na Internet disponibilizando atualizações de drivers para o equipamento proposto;
- 5.8.7. Todos os equipamentos deverão possuir obrigatoriamente tecnologia de impressão laser ou led, possuir recurso de contabilização de páginas impressas pelo próprio Hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços;
- 5.8.8. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura e efetivação do contrato;
- 5.8.9. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados, mediante solicitação por escrito da CONTRATANTE, nos locais a serem definidos;
- 5.8.10. As especificações técnicas mínimas dos equipamentos destinados a atender cada um dos tipos de Estações de Impressão se encontram no item 5.13 deste Elemento Técnico.
- 5.9. **Equipamentos e Serviços Agregados à Solução:**
- 5.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer os estabilizadores/transformadores de voltagem para os equipamentos, adaptadores para a conexão dos mesmos com a rede elétrica da CONTRATANTE, assim como os Patch-Cords padrão UTP Categoria 6 para conexão dos equipamentos com a rede lógica;



- 5.9.2. O fornecimento de cabo USB, quando a impressora não estiver conectada em rede lógica, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.9.3. A CONTRATADA é responsável pela distribuição e instalação das estações de impressão quanto da entrega das mesmas, juntamente com os seus consumíveis (**exceto papel**);
- 5.9.4. Após a instalação das estações de impressão, pelo menos um usuário no local deve ser treinado na operacionalização do equipamento, assim como na execução de serviços básicos, a ser indicado pela CONTRATANTE;
- 5.9.5. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA Servidores Físicos ou Virtuais, à critério da CONTRATADA, para instalação dos Softwares com features de Bilhetagem e Monitoramento/Gestão dos Recursos de Impressão com excelente desempenho, alta disponibilidade e contingência, o qual poderá ser hospedado nos ambientes de Datacenters/CPDs da CONTRATANTE ou hospedados em Ambiente em Nuvem da CONTRATADA. Sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pelo desempenho dos serviços de impressão;
- 5.9.6. Os servidores deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA de acordo com as necessidades de todas as unidades do IGESDF. Caso seja necessário a instalação de mais servidores para garantir o excelente desempenho do serviço, deverão ser instalados.
- 5.9.7. As licenças dos Sistemas Operacionais serão fornecidas pela CONTRATADA, bem como quaisquer outras licenças de Softwares necessárias para o funcionamento da Solução;
- 5.9.8. A administração dos servidores será de responsabilidade da CONTRATADA, resguardadas as políticas de segurança da CONTRATANTE;
- 5.9.9. Os custos relativos aos equipamentos agregados à solução (servidor de bilhetagem, estabilizadores, transformadores e outros) são de inteira responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.9.10. Os Servidores Físicos ou Virtuais deverão ser instalados e configurados em até 5 (cinco) dias corridos a partir da autorização da instalação que coincidirá com a assinatura e efetivação do contrato.
- 5.10. **Serviço de Reposição e ou Manutenção de Suprimentos e Substituição de Componentes**
- 5.10.1. A CONTRATADA deverá se encarregar de manter os equipamentos sempre providos de consumíveis e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender as demandas estimadas. Todos os consumíveis, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos produtos remanufaturados, similares, reenvasados e/ou reconicionados.
- 5.10.2. Os suprimentos e componentes de manutenção deverão ser distribuídos da seguinte forma:
- Toda a substituição deverá ser de fácil operacionalização, para que funcionários da CONTRATANTE, treinados pela CONTRATADA, possam executar os serviços básicos, como remoção de atolamentos e configuração básica dos equipamentos, nas localidades não contempladas com recurso de suporte técnico local;
  - Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso, dentre outros), assim como os reparos nos equipamentos serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, devendo respeitar os prazos de atendimentos descritos neste Elemento Técnico;
  - A CONTRATADA se responsabilizará por todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição dos suprimentos, estabelecendo um estoque suficiente em cada unidade do IGESDF para garantir a disponibilidade dos serviços, nos níveis exigidos neste Elemento Técnico;

- d) A CONTRATADA tem liberdade para propor a logística a ser utilizada na reposição dos suprimentos, em comum acordo com a CONTRATANTE, mas a mesma deverá contemplar a instalação de um pequeno almoxarifado, em local disponibilizado pela CONTRATANTE, com capacidade para estocar os suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de 10 (dez), dias.
- e) A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente, retirando os mesmos no período máximo de 01 (um) mês, sendo o mesmo solicitado esta retirada pela CONTRATADA.

#### 5.11. Sistema de Monitoramento e Gestão dos Recursos de Impressão:

5.11.1. A prestação do serviço de impressão prevê o fornecimento, implantação e utilização, pela CONTRATADA, de sistema de monitoramento e gestão dos recursos de impressão, que deverão ser utilizados para garantir o gerenciamento dos equipamentos;

5.11.2. Os serviços de impressão deverão ser controlados por um sistema informatizado especializado no monitoramento e gerenciamento remoto das impressoras. O Sistema de Monitoramento e Gestão dos Recursos de Impressão deverá atender aos requisitos mínimos operacionais e de tecnologia, conforme detalhados abaixo:

- a) Funcionalidades para administração e gerenciamento da solução;
- b) O controle das impressoras de rede e locais;
- c) 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, nível dos suprimentos de impressão;
- d) Deverá informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, policromático ou monocromático, tamanho do papel, qualidade e custo para cada trabalho impresso ou copiado;
- e) Permitir a geração de relatórios, via WEB, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico), fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor), computadores (estação ou servidor de impressão) e centros de custo;
- f) Os usuários, tanto para autenticação quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory e LDAP;
- g) Gerar relatórios de Comparação que seja possível comparar duas datas a serem confrontadas;
- h) Permitir a ordenação dos relatórios por volume de páginas, por custo e por ordem alfabética de usuário;
- i) Possuir filtros nos relatórios por tipo de impressão (color ou mono), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- j) Permitir a geração de relatórios de análise informando sumários, impressões por usuários, impressão colorida ou monocromática, por tamanho de papel, duplex ou simplex, em impressoras de rede, locais ou remotas;
- k) Permitir a exportação de dados para análise, em formatos PDF, HTML e CSV;
- l) Permitir a centralização automática de dados a partir de locais remotos e a geração de relatórios integrados com todos os dados;
- m) Definição de custos de página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão colorida ou monocromática;

- n) Permitir a definição de Centros de Custos para grupos de usuários/setores e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- o) Permitir a definição de variações de custos por página baseada na quantidade de páginas impressas (monocromática ou colorida).
- p) Permitir a importação automática de usuários/grupos, mantendo a sincronia, via fontes externas de dados de usuários, através de LDAP e Active Directory;
- q) Possibilitar a implantação de filtros com proibições de acordo com determinadas extensões, proibições de impressões color entre outros;
- r) As impressoras instaladas nos Servidores de Impressão configurados na Solução, deverão ser cadastradas automaticamente no sistema;
- s) Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução, sem limitações;
- t) Emissão de gráficos e resumos para acompanhamento do ambiente;
- u) Permitir agendamento de relatórios nos períodos estipulados, podendo ser semanais, mensais ou dias específicos;
- v) Implantar rotina de notificações de usuários com relação ao nível de utilização das cotas de impressão, através de e-mail ou cliente em Estação de Trabalho;
- w) O sistema não poderá efetuar o envio de dados para nenhum repositório de dados externos, em nenhuma circunstância, devendo manter o banco de dados localmente;
- x) Portal de usuário para verificação do histórico pessoal;
- y) Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão e diretamente de um servidor de impressão de rede e em ambientes onde não exista servidor de impressão;
- z) Deverá armazenar logs de impressão em casos de queda de link, falha de conexão para reenvio desses dados ao banco de dados principal após a normalização do link e/ou conexão evitando a perda e a interrupção do serviço;
- aa) Preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário, impressora, setor ou multifuncional, dentro de um determinado período ou data;
- ab) Apresentar todas as funcionalidades em um único produto;
- ac) Deverá gerenciar impressoras de diversos fabricantes;
- ad) Caso seja necessário licenciamento por Usuário, a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA a quantidade de Usuários, sendo que a CONTRATADA deverá fornecer licença para a quantidade informada de usuários;

## 5.12. Sistema de Contabilização de Bilhetagem de Impressão

5.12.1. A prestação do serviço de impressão prevê o fornecimento, implantação e utilização, pela CONTRATADA, de sistema de contabilização de bilhetagem de impressão, que deverão ser utilizados para garantir o gerenciamento da contabilização de impressões;

5.12.2. Os serviços de impressão deverão ser controlados por um sistema informatizado especializado na contabilização de bilhetagem de impressão, que deverá atender aos requisitos mínimos operacionais e de tecnologia, conforme detalhados abaixo:

- a) Funcionalidades o Sistema de Contabilização de Bilhetagem de Impressão;
- b) Deverá rodar em plataforma Windows, além da Linux, devendo ser compatível com os navegadores utilizados por estes sistemas operacionais (Internet Explorer, Edge, Firefox ou Chrome);
- c) Deverá fazer uso do protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- d) Deverá realizar monitoramento específico para impressoras com interface de rede nativa, a partir de locais remotos, conforme normas de acesso definidas pela CONTRATANTE;
- e) Deverá emitir alerta em tempo real, com relação aos insumos (toner, etc.) com possível aplicação de filtros;
- f) Deverá gerenciar impressoras de diversos fabricantes;
- g) Interface com Usuário totalmente configurável.
- h) Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação de serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a CONTRATANTE;
- i) O software de bilhetagem deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão;
- j) Gerar relatórios de Comparação que seja possível comparar duas datas a serem confrontadas;
- k) Filtros nos relatórios por tipo de impressão (color ou mono), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- l) Exportação de dados para análise, em formatos PDF, HTML e CSV;
- m) Centralização automática de dados a partir de locais remotos e a geração de relatórios integrados com todos os dados;
- n) Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução, sem limitações;
- o) Emissão de gráficos e resumos para acompanhamento do ambiente;
- p) O sistema não poderá efetuar o envio de dados para nenhum repositório de dados externos, em nenhuma circunstância, devendo manter o banco de dados localmente;
- q) Deverá fazer a comunicação e confirmação das impressões via SNMP a fim de contabilizar o que realmente foi impresso em todo e qualquer equipamento, fazendo a validação sob a sob da bilhetagem física e lógica;
- r) A contabilização de impressões oriundas dos contadores dos equipamentos alocados deverá ser efetuada mensalmente pela empresa a ser CONTRATADA, sendo que as planilhas de medição deverão ser encaminhadas ao gestor/fiscal do contrato, juntamente com a fatura de prestação de serviços, para a necessária verificação;

5.12.3. Na bilhetagem mensal para faturamento, caso ocorra impressoras com contadores zerados por motivo de desligamento, troca de equipamento, indisponibilidade de rede, etc., a bilhetagem deverá ser retirada em outro horário. Havendo reincidência, o relatório deverá ser enviado no mês subsequente. Serão permitidos no máximo 2 (dois) meses a mesma impressoras com contador zerados.

5.12.4. Desde que sejam respeitados todos os requisitos técnicos, será aceita a entrega de apenas um sistema para as funções de Monitoramento e Gestão dos Recursos de Impressão e de Contabilização de Bilhetagem de Impressão

### 5.13. Descrição dos Tipos de Impressora:

5.13.1. Referente a descrição técnica das impressoras, os **itens 5.13.2, 5.13.3 e 5.13.4**, estão informando a capacidade mínima necessária para atender ao IGESDF.

#### 5.13.2. Impressora TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4

TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4		
Descrição		Impressora Multifuncional Monocromática A4
1	Funcionalidades	Impressão, cópia, digitalização, envio digital, unidade USB de fácil acesso
2	Tecnologia de impressão	Laser, tinta ou LED
3	Velocidade de impressão de	preto: no mínimo de 40 ppm
	páginas por minuto no formato	
	A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup> :	
4	Formatos de impressão:	Ofício, A5, A4, Carta, envelope, etiquetas e cartões em papel de gramaturas 75g/m <sup>2</sup> a 120g/m <sup>2</sup> .
5	Processador:	500 MHz

6	Memória interna:	1GB de RAM, no mínimo 160 GB de Disco Rígido (HD)
7	Interface de conectividade Ethernet:	10/100/1000
8	Interface de conectividade USB 2.0 de alta velocidade:	SIM
9	Interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, para impressão e digitalização de arquivos em PDF, TIFF e JPEG:	SIM
10	Recurso frente e versos automático para impressão, cópia e digitalização (Duplex):	SIM
11	Resolução de impressão real:	600 x 600 dpi
12	Resolução de cópia e digitalização:	600 x 600 dpi
13	Linguagem de impressão:	PCL5c, PCL5e e PCL6, Post Script, podendo ser emulação.
4	Recurso de digitalização monocromática e policromática para interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, e para diretórios da rede de dados permitindo enviar o arquivo para servidor ou desktop nos formatos Texto, Foto e Texto e Foto	SIM
15	Recurso de impressão confidencial, segura ou bloqueada com liberação por senha diretamente no equipamento	SIM
16	Recurso de ampliação e redução com zoom de 50% a 400%:	SIM
17	Painel frontal de controle e exibição de status operacional:	Tela de toque em português do Brasil

18	Bandeja de alimentação de originais automático para cópia e digitalização:	50 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
19	Alimentação de papel para impressão na bandeja padrão ou com bandeja adicional/opcional:	500 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
20	Alimentação de papel na bandeja multiuso:	50 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
21	Saída de impressão:	125 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
22	Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização:	SIM
23	Assessorio com roda original do fabricante ou similar para acondicionar o equipamento ao chão sem uso de mesa, que permita operação ergonômica	NÃO
24	Suporte a software embarcado:	SIM
25	Recurso de digitalização com OCR , com resolução mínima de 150 DPI.	NÃO
26	Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização:	NÃO
27	Gerenciável por Software de Serviço De Pool Print	SIM
28	Funcionalidade de tela para login e senha de usuários do AD	SIM

### 5.13.3. Impressora TIPO 2 - Multifuncional Colorida A4:

<b>TIPO 2 - Multifuncional Colorida A4</b>		
Descrição		Impressora Multifuncional Colorida A4
1	Funcionalidades	Impressão, cópia, digitalização, envio digital, unidade USB de fácil acesso
2	Tecnologia de impressão	Laser ou Led monocromática e policromática
3	Velocidade de impressão de páginas por minuto no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup> :	no mínimo de 30 ppm
4	Formatos de impressão:	Ofício, A5, A4, A3, Carta, envelope, etiquetas e cartões em papel de gramaturas 75g/m <sup>2</sup> a 200g/m <sup>2</sup>
5	Processador:	600 MHz
6	Memória interna:	1GB de RAM, no mínimo 160 GB de Disco Rígido (HD)
7	Interface de conectividade Ethernet:	10/100/1000
8	Interface de conectividade USB 2.0 de alta velocidade:	SIM
9	Interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, para impressão e digitalização de arquivos em PDF, TIFF e JPEG:	SIM



10	Recurso frente e versos automático para impressão,	SIM
	cópia e digitalização (Duplex):	
11	Resolução de impressão real:	600 x 600 dpi
12	Resolução de cópia e digitalização:	600 x 600 dpi
13	Linguagem de impressão:	PCL5c, PCL5e e PCL6, Post Script, podendo ser emulação.
14	Recurso de digitalização monocromática e policromática para interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, e para diretórios da rede de dados permitindo enviar o arquivo para servidor ou desktop nos formatos Texto, Foto e Texto e Foto	SIM
15	Recurso de impressão confidencial, segura ou bloqueada com liberação por senha diretamente no equipamento	SIM
16	Recurso de ampliação e redução com zoom de 50% a 400%:	SIM
17	Painel frontal de controle e exibição de status operacional:	Tela de toque em português do Brasil
18	Bandeja de alimentação de originais automático para cópia e digitalização:	50 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
19	Alimentação de papel para impressão na bandeja padrão ou com bandeja adicional/opcional:	500 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
20	Alimentação de papel na bandeja multiuso:	50 páginas no formato A4,

		A3 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
21	Saída de impressão:	125 páginas no formato A4, A3 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
22	Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização:	SIM
23	Assessório com roda original do fabricante ou similar para acondicionar o equipamento ao chão sem uso de mesa, que permita operação ergonômica	SIM
24	Suporte a software embarcado:	SIM
25	Recurso de digitalização com OCR , com resolução mínima de 150 DPI.	NÃO
26	Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização:	NÃO
27	Gerenciável por Software de Serviço De Pool Print	SIM
28	Funcionalidade de tela para login e senha de usuários do AD	SIM

#### 5.13.4. Impressora TIPO 3 - Multifuncional Colorida A3:

TIPO 3 - Multifuncional Colorida A3		
Descrição		Impressora Multifuncional Colorida A3
1	Funcionalidades	Impressão, cópia, digitalização, envio digital, unidade USB de fácil acesso

2	Tecnologia de impressão	Laser ou Led monocromática e policromática
3	Velocidade de impressão de páginas por minuto no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup> :	no mínimo de 30 ppm
4	Formatos de impressão:	Gramatura do papel, nos tamanhos A3, A4, carta, ofício e duplo carta, compreendendo todos os intervalos numéricos inteiros, inclusive os extremos, de no mínimo 75 a 220 g/m <sup>2</sup>
5	Processador:	Processador mínimo de 800 Mhz (oitocentos mega-hertz)
6	Memória interna:	1GB de RAM, no mínimo 160 GB de Disco Rígido (HD)
7	Interface de conectividade Ethernet:	10/100/1000
8	Interface de conectividade USB 2.0 de alta velocidade:	SIM
9	Interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, para impressão e digitalização de arquivos em PDF, TIFF e JPEG:	SIM
10	Recurso frente e versos automático para impressão, cópia e digitalização (Duplex):	SIM
11	Resolução de impressão real:	600 x 600 dpi

12	Resolução de cópia e digitalização:	600 x 600 dpi
13	Linguagem de impressão:	PCL5c, PCL5e e PCL6, Post Script podendo ser emulação.
14	Recurso de digitalização monocromática e policromática para interface USB frontal ou lateral, de fácil acesso, e para diretórios da rede de dados permitindo enviar o arquivo para servidor ou desktop nos formatos Texto, Foto e Texto e Foto	SIM
15	Recurso de impressão confidencial, segura ou bloqueada com liberação por senha diretamente no equipamento	SIM
16	Recurso de ampliação e redução com zoom de 50% a 400%:	SIM
17	Painel frontal de controle e exibição de status operacional:	Tela de toque em português do Brasil
18	Bandeja de alimentação de originais automático para cópia e digitalização:	75 páginas no formato A4 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
19	Alimentação de papel para impressão na bandeja padrão ou com bandeja adicional/opcional:	02 (duas) bandejas com capacidade total (somatório das
		bandejas) de, no mínimo, 1.000 (mil) folhas padrão A4 com gramatura de 75 g/m <sup>2</sup>
20	Alimentação de papel na bandeja multiuso:	50 páginas no formato A4, A3 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>
21	Saída de impressão:	125 páginas no formato A4, A3 ou Carta comum de 75 g/m <sup>2</sup>

22	Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização:	SIM
23	Assessorio com roda original do fabricante ou similar para acondicionar o equipamento ao chão sem uso de mesa, que permita operação ergonômica	SIM
24	Suporte a software embarcado:	SIM
25	Recurso de digitalização com OCR , com resolução mínima de 150 DPI.	NÃO
26	Recursos multitarefa que permite a execução simultânea de impressão e digitalização:	NÃO
27	Gerenciável por Software de Serviço De Pool Print	SIM
28	Funcionalidade de tela para login e senha de usuários do AD	SIM

#### 5.14. Relatórios Gerenciais:

5.14.1. Deverão ser emitidos relatórios gerenciais de dados estatísticos mensalmente para fins de avaliação dos serviços prestados e aferição dos níveis mínimos exigidos, independentemente da provisão de sistemas gerenciais disponibilizados pela CONTRATADA.

5.14.2. Para tanto a CONTRATADA deverá executar as atividades abaixo atendendo, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

- a) Emissão de relatórios de quantidade de impressão, copias e digitalização, globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros;
- b) Emissão de relatórios de consumo de suprimentos por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros;
- c) Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc;
- d) Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.

## 6. DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DA PLATAFORMA

### 6.1. Da Manutenção E Suporte Técnico para serviço de impressão Outsourcing:

6.1.1. O suporte e a manutenção deverão ser providos durante toda vigência do contrato.

6.1.2. Deverá ter sistema de monitoramento para todo **serviço de impressão Outsourcing**. A CONTRATANTE, deve ter acesso de leitura a dashboard de monitoração para fins de acompanhamento da disponibilidade do **serviço de impressão Outsourcing**.

6.1.3. Deverá ser fornecido reparo ou troca do equipamento que foi fornecido caso o equipamento venha a apresentar defeito durante seu uso normal.

6.1.4. Todos os custos de mão de obra, frete e troca de equipamentos são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.1.5. O Suporte deverá ser prestado com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano.

6.1.6. Deverá ser mantido no ambiente de produção da CONTRATANTE, técnicos residentes em período diurno.

6.1.7. Deverá ser disponibilizado o inicialmente mínimo de 02 (dois) técnicos especializados para atender as unidades do IGESDF.

6.1.8. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, os meios necessários para que os técnicos executem suas atividades (equipamentos, ferramentas e transporte) sem ônus para CONTRATANTE.

6.1.9. Este(s) colaborador(es) deverá(ão) ser alocado(s) na(s) unidade(s) em que a CONTRATANTE determinar. Abaixo as atividades:

a) Controlar a abertura de chamados técnicos assim como acompanhar seu andamento, visando cumprir o Acordo de Níveis de Serviços, expresso neste Elemento Técnico;

b) Gerir os estoques locais de suprimentos das unidades disponibilizados pela contratada e destinados ao abastecimento dos equipamentos;

c) Controlar o patrimônio da empresa CONTRATADA à disposição da CONTRATANTE, bem como manter o registro atualizado com os locais de instalação e todas as informações dos equipamentos;

d) Executar rotinas definidas em plano de trabalho objetivando manter os equipamentos distribuídos pelas instalações da contratante, sempre providos de suprimentos (toner, cartuchos ou cera) e em condições de pleno funcionamento dentro dos requisitos mínimos de qualidade;

e) Executar atividades por demanda, tais como retirada de atolamentos de papeis, configuração ou re-configuração básica de equipamentos, capacitação de usuários na utilização dos recursos disponíveis nos equipamentos, orientação e conscientização no uso dos recursos.

6.1.10. Havendo necessidade de realizar manutenção em laboratório externo, deve-se substituir a Estação de Impressão por um equipamento ou acessório reserva, nas mesmas configurações, visando cumprir o Acordo de Níveis de Serviços;

6.1.11. A CONTRATADA poderá também utilizar a estrutura de suporte técnico do fabricante dos equipamentos disponibilizados, para a execução desses serviços desde que seja garantido o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços, executados pela empresa autorizada do fabricante;

- 6.1.12. A CONTRATANTE disponibilizará os espaços físicos e mobiliários necessários à instalação e acomodação dos profissionais da CONTRATADA que ocuparão os postos de suporte técnico local, compreendendo salas com mesas e cadeiras, rede elétrica e lógica com acesso à Internet;
- 6.1.13. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos computacionais (estação de trabalho e aplicativos) e ferramentas necessárias à realização dos serviços de suporte técnico e manutenção local;
- 6.1.14. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, a descrição dos procedimentos, posturas, uniforme dos profissionais e demais aspectos relativos aos serviços de suporte técnico local;
- 6.1.15. A CONTRATADA deverá utilizar kits de manutenção originais do fabricante dos equipamentos para todas as estações de impressão disponibilizadas, que serão fornecidos pela própria CONTRATADA;
- 6.1.16. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelo controle de substituição de peças, de manutenção, bem como pela retirada dos kits de manutenção vencidos;
- 6.1.17. A CONTRATADA deverá manter em seus estoques, equipamentos e componentes de reserva, a fim de garantir o cumprimento do Acordo de Níveis de Serviços descrito neste Elemento Técnico;
- 6.1.18. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelos reparos de qualquer problema na estação de impressão bem como estabilizadores de energia que tenha como sua causa distúrbios elétricos como a troca de fusíveis, capacitores, fonte de energia ou demais componentes da estação de impressão;
- 6.1.19. Para todo reparo realizado e chamado técnico deverá ser elaborado relatório técnico, registrando os horários de início e término do atendimento, defeitos apresentados, ajustes efetuados, peças substituídas, identificação e assinatura do técnico;
- 6.1.20. Os custos relativos à substituição de peças de manutenção tanto preventiva quanto corretiva, incluindo a mão de obra, deverão estar contemplados nos custos dos milheiros de páginas impressas, não sendo aceito nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.
- 6.1.21. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações de identificação do produto, anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e severidade do chamado, conforme **Tabela 01 - Severidade de Chamado**:

<b>Tabela 01 - Severidade de Chamado</b>	
<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>
<b>1 - Severidade Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parada total dos equipamentos: Impressora e/ou servidor de impressão;</li><li>• Parada total do software de bilhetagem;</li><li>• Parada total ou parcial dos equipamentos em locais prioritários definidos pela CONTRATANTE.</li></ul>

<b>2 - Severidade Média</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parada dos equipamentos por falta de suprimento, exceto papel;</li> <li>• Atolamento de papel;</li> <li>• Parada dos equipamentos por falta de conexão com a rede de dados;</li> <li>• Mancha no papel;</li> <li>• Papel amassando;</li> </ul>
<b>3 - Severidade Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerta dos equipamentos por baixo nível de suprimento, exceto papel;</li> <li>• Remanejamento de equipamentos;</li> <li>• Configuração de equipamentos, Perfil, e-mail de scanner, driver;</li> </ul>
<b>4 - Informação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros</li> </ul>

6.1.22. O tempo do início efetivo de atendimento do chamado técnico deverá ser de acordo com a Tabela de Severidade de Chamado, contado a partir da abertura do mesmo.

6.1.23. O tempo de solução de qualquer atendimento deverá ser de acordo com a **Tabela 02 - Solução do Chamado**, não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico.

<b>Tabela 02 - Solução do Chamado</b>			
<b>Nível de severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo para início de atendimento</b>	<b>Prazo para conclusão de atendimento</b>
<b>1 - Severidade Alta</b>	Equipamento ou serviço parado no ambiente de produção	20 minutos após abertura do chamado	Solução do Incidente 1 Hora após abertura do chamado
			Substituição do Equipamento 2 Horas



			após a abertura do chamado
<b>2 - Severidade Média</b>	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	20 minutos após abertura do chamado	Solução do Incidente 2 Horas após abertura do chamado
			Substituição do Equipamento 4 Horas após a abertura do chamado
<b>3 - Severidade Baixa</b>	Problemas Contornáveis	20 minutos após abertura do chamado	Solução do Incidente 2 Horas após abertura do chamado
			Substituição do Equipamento 4 Horas após a abertura do chamado
<b>4 - Informação</b>	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	<b>Em até 24 (vinte e quatro) horas</b>	

6.1.24. Sempre que os tempos de início efetivo de atendimento e de solução não forem cumpridos, bem como surgir qualquer outra situação irregular, a Contratante irá notificar a Contratada de tal fato, para que a mesma tome as devidas providências

6.1.25. A CONTRATADA deverá garantir que o **serviço de impressão Outsourcing** tenham, no mínimo 97% (noventa e sete por cento) de disponibilidade, a ser medida mensalmente por meio de ferramenta disponibilizada, sem custo, pela CONTRATADA ou por ferramentas próprias do CONTRATANTE.

- 6.1.26. Todo e qualquer problema detectado na solução de telefonia deverá ser, de forma imediata, relatado à equipe de Gerência do CONTRATANTE
- 6.1.27. Todas as mudanças adotadas por iniciativa da CONTRATADA nas configurações deverão ser efetuadas mediante aprovação do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá emitir uma declaração prévia, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, contendo:
- Descrição do procedimento que será executado,
  - Horário da mudança,
  - Impacto e eventuais procedimentos de contingência,
  - Bem como relatório posterior sobre os resultados obtido.
- 6.1.28. O atendimento será classificado em 4 (quatro) níveis, com prazo de início do atendimento e prazo para conclusão conforme tabela 1.
- 6.1.29. Deve possuir SLA para início de atendimento de até 20 minutos para nível de severidade **Alta** , com prazo de até 01 hora de Solução do Incidente e de até 2 Horas para substituição de equipamento.
- 6.1.30. Deve possuir SLA para início de atendimento de até 20 minutos para nível de severidade **Média** , com prazo de até 02 horas de Solução do Incidente e de até 4 Horas para substituição de equipamento.
- 6.1.31. Deve possuir SLA para início de atendimento de até 20 minutos para nível de severidade **Baixa** , com prazo de até 03 horas de Solução do Incidente e de até 6 Horas para substituição de equipamento.
- 6.1.32. Deve possuir SLA com prazo de até 24 horas de Solução quando se tratar de **Informação**.
- 6.1.33. Deveremos entender como nível de severidade **Alta**, sendo Equipamento ou serviço parado no ambiente de produção.
- 6.1.34. Deveremos entender como nível de severidade **Média**, sendo Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção.
- 6.1.35. Deveremos entender como nível de severidade **Baixa**, sendo Equipamento ou serviço parado no ambiente de produção.
- 6.1.36. Deveremos entender como **Informação**, consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros
- 6.1.37. A cada visita para suporte e/ou manutenção deverão ser gerados relatórios técnicos de todo o serviço feito e qual foi o tempo de duração deste serviço.
- 6.1.38. **Tabela 03 – SLA de atendimento da solução de Impressão Outsourcing:**

Tabela 03 – SLA de atendimento da solução de Impressão Outsourcing				
Nível de	Descrição	Prazo para	Prazo para	Desconto por

<b>severidade</b>		<b>início de atendimento</b>	<b>conclusão de atendimento</b>	<b>não atendimento no prazo</b>
<b>1 - Severidade Alta</b>	Equipamento ou serviço parado no ambiente de produção	20 minutos após abertura do chamado	Solução do Incidente 1 Hora após abertura do chamado	5%
			Substituição do Equipamento 2 Horas após a abertura do chamado	
<b>2 - Severidade Média</b>	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	20 minutos após abertura do chamado	Solução do Incidente 2 Horas após abertura do chamado	2,50%
			Substituição do Equipamento 4 Horas após a abertura do chamado	
<b>3 - Severidade Baixa</b>	Problemas Contornáveis	20 minutos após abertura do chamado	Solução do Incidente 3 Horas após abertura do chamado	1,50%

			Substituição do Equipamento 6 Horas após a abertura do chamado
<b>4 - Informação</b>	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	<b>Em até 24 (vinte e quatro) horas</b>	5%

6.1.39. Para os serviços de impressão, os níveis de serviço exigidos são os relacionados neste item que inclui ainda, as penalidades pelo seu não atendimento.

6.1.40. Entende-se por indisponibilidade de suprimentos, a eventual falta, computada em horas, de toner ou cartucho, devendo a CONTRATADA garantir estoque mínimo até a data do ressuprimento para eliminar o risco de tal ocorrência.

6.1.41. Para o fornecimento de suprimentos, o nível de serviço exigido e a penalidade pelo seu descumprimento é a seguinte:

<b>Tabela 04 - Nível de serviço exigido e a penalidade</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Penalidade</b>
Indisponibilidade de suprimentos para um posto de impressão  - Meta: <b>Inferior a 2horas/mês</b>	Sobre a média do valor mensal bilhetado (milheiros) dos últimos 3 meses, do referido posto de impressão, multa de:  - 1% para índices entre 2 e 3 horas/mês;  - 3% para índices entre 3 e 5 horas/mês;  - 6% para índices entre 5 e 8 horas/mês;

- 10% para índices superiores 8 horas/mês. Com eventual advertência, dependendo da justificativa e em casos de reincidência, aplicação cumulativa de multa contratual.
--

6.1.42. A **CONTRATADA**, deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de chamados da **CONTRATANTE**;

6.1.43. Todos os indicadores serão aferidos mensalmente pela ferramenta de **ITSM** da **CONTRATANTE** e as penalidades serão aplicadas, após garantida defesa prévia à **CONTRATADA**, sob a forma de desconto no faturamento do mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva.

6.1.44. Quando solicitado pela **CONTRATANTE**, os equipamentos deverão ser recolhidos pela **CONTRATADA** em até 5 (cinco) dias. Após este prazo não mais será devida a cobrança do valor da fatura da bilhetagem mensal para faturamento.

calc

## 7. **CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS**

7.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer treinamento para, no mínimo, 02 (duas) pessoas de cada setor de instalação da impressora, no respectivo local, sobre a operação de cada equipamento, de forma que as mesmas fiquem aptas a operá-las e solucionar questões básicas de funcionamento;

7.2. O conteúdo programático do treinamento para os colaboradores deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as

7.3. Seguintes Tarefas:

- a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;
- b) Abastecimento de mídias especiais, como papel, envelopes e etiquetas;
- c) Instruções básicas de operação dos softwares propostos;
- d) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
- e) Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
- f) Utilização da impressão através da bandeja manual;
- g) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo:
- h) atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas;
- i) Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as
- j) especificadas, como cartões;

k) Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos.

7.4. A CONTRATADA deverá fornecer manual constando as informações referentes ao treinamento, conforme item descrito acima;

7.5. A empresa deverá fornecer treinamento para, no mínimo, 05 (cinco) pessoas da área de Tecnologia da Informação do IGESDF, sobre as operações básicas e avançadas de cada equipamento

## 8. **DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FISCALIZAÇÃO**

8.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias úteis da certificação da Nota fiscal a relatório mensal definitivo do serviço referente a Ordem de Serviço (anexo III), atestada pela área técnica responsável.

8.2. Os serviços deverão ser prestados nas dependências das unidades do IGESDF (CIEP, Hospital de Base do Distrito Federal - HBDF, Hospital Regional de Santa Maria – HRSM, nas UPAs da Ceilândia, Núcleo Bandeirante, Recanto das Emas, Samambaia, São Sebastião, Sobradinho, e nas unidades do Edifício PO700 e SAI)

8.3. A Fiscalização da prestação dos serviços será exercida pela Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## 9. **DOS CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS**

9.1. A proposta de preços deve conter o prazo de validade e planilha de custo, discriminado o custo total do fornecimento.

9.2. A proposta deve vir acompanhada de detalhamento técnico da solução proposta, apresentando lista com todos os elementos (hardware/software/licenças) que serão fornecidos para a funcionamento da solução. A lista deve apresentar a marca, modelo, versão e quantidade de todos os elementos fornecidos.

9.3. A não apresentação da proposta técnica com o detalhamento técnico da solução proposta resultará na desclassificação.

9.4. A proposta deve ser endereçada e enviada ao IGESDF, em meio eletrônico para o e-mail [compras.servicos@igesdf.org.br](mailto:compras.servicos@igesdf.org.br), no prazo a ser estipulado pelo pregoeiro do certame e deve conter o CNPJ, endereço, responsável e telefone para contato.

## 10. **DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

10.1. Atendidos todos os requisitos estabelecidos neste Elemento Técnico, será contratada a empresa que apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE**, e atenda as qualificações deste instrumento, nos termos do Regulamento de Compras e Contratações do IGESDF.

## 11. **DA SELEÇÃO**

11.1. A seleção da empresa deste Pedido de Cotação será feita da seguinte forma:

11.1.1. O recebimento das propostas comerciais será conforme prazo estabelecido neste Elemento Técnico.

11.1.2. Após selecionadas as propostas pelo IGESDF, será realizada a análise técnica e classificadas justificadamente, conforme estabelecido no Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

## 12. **DA HABILITAÇÃO**

12.1. O Fornecedor deverá apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal, jurídica e técnica, conforme relacionados abaixo:

### 12.2. **RELATIVA À REGULARIDADE FISCAL:**

- a) CNPJ – Comprovante de inscrição e de situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- b) União – Certidão Negativa de regularidade com a Fazenda Federal, mediante certidão conjunta negativa de débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) CNDT – Certidão Negativa de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, ou certidão positiva com efeitos de negativa;
- d) FGTS – Certidão Negativa de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante Certificado de Regularidade;
- e) Certidão Negativa de regularidade perante as Fazendas Municipal, Estadual ou Distrital da sede do fornecedor;
- f) CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela Controladoria Geral da União;
- g) CNJ – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
- h) TCU – Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União; e Certidão Negativa de Falência ou Concordata (art.192, Lei nº11.101/2005), Recuperação Judicial ou Extrajudicial e Execução patrimonial, expedidas pelo setor de distribuição da Justiça Comum, Justiça Federal e Justiça do Trabalho do domicílio ou domicílios da pessoa física ou jurídica.

### 12.3. **RELATIVA À HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

- a) Cópia da Cédula de identidade, quando se tratar de empresa Pessoa Física;
- b) No caso de empresa individual: registro empresarial na junta comercial;
- c) No caso de sociedades comerciais: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na junta comercial. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
- d) Documento comprobatório autenticado de seus administradores reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro);

- e) No caso de sociedades por ações: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, em exercício;
- f) No caso de sociedades civis: inscrição do Ato constitutivo e alterações subsequentes no Registro civil das Pessoas Jurídicas, prova de diretoria em exercício; acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- g) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país: decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir; e
- h) Para todos os efeitos, considera-se como Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da (s) última (s) alteração (ões) referente (s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

#### 12.4. QUANTO À REPRESENTAÇÃO

- a) Se representante legal apresentar procuração por instrumento particular ou público, com poderes para praticar os atos pertinentes da Seleção de Fornecedores;
- b) Na hipótese de procuração por instrumento particular, deverá vir acompanhada do documento constitutivo do proponente ou de outro documento em que esteja expressa a capacidade/competência do outorgante para constituir mandatário; e
- c) O representante legal constante na procuração deverá apresentar documento comprobatório autenticado reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro), assim como do sócio outorgante.

#### 12.5. COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Atestado (s) de capacidade técnica, fornecido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, para as quais o CONTRATADO tenha executado o fornecimento da solução com a complexidade operacional equivalente aos especificados neste Elemento Técnico.
- b) Serão aceitos somente atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.
- c) A empresa participante deve disponibilizar, quando demandada, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do atestado, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- d) Os atestados deverão ser emitidos em papel timbrado e conter:
- e) Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
- f) Razão Social da Contratada;
- g) Número e vigência do contrato se for o caso;



- h) Objeto do contrato;
- i) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
- j) Local e Data de Emissão;
- k) Identificação do responsável pela emissão do atestado,
- l) Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
- m) Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
- n) Devem ser originais ou autenticados, se cópias, e legíveis;
- o) No caso de apresentação de atestado de empresas privadas, não serão considerados aqueles apresentados por empresas participantes do mesmo grupo empresarial da contratada. Serão consideradas como de mesmo grupo, empresas controladas pela contratada, ou que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da contratada.
- p) Será aceito o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica e operacional, desde que reste demonstrada a execução concomitante dos contratos.

### 13. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste instrumento;

### 14. **PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**

- 14.1. O registro de preço terá sua vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, no máximo uma vez, por igual período, desde que pesquisa de mercado demonstre que o preço se mantém vantajoso, conforme preconiza o art. 15, do Regulamento Próprio de Compras e Contratação do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde IGESDF.
- 14.2. O contrato terá sua vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por acordo entre as partes, mediante a Termo Aditivo e não poderá ultrapassar o limite máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconiza o parágrafo único, do art. 29, do Regulamento Próprio de Compras e Contratação do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde IGESDF.

### 15. **DO PRAZO DE FORNECIMENTO**

- 15.1. O prazo para entrega dos fornecimento será de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento pelo detentor da Ordem de Fornecimento, exceto quando, a critério do IGESDF, for estabelecido prazo superior na Ordem de Fornecimento (anexo III)
- 15.2. Caso haja alguma impossibilidade no cumprimento do prazo do item 15.1, a CONTRATADA deverá emitir justificativa formal para obtenção da extensão do prazo, sendo prorrogável por igual período.

## 16. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

16.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições presentes nesta Especificação Técnica, serão aplicadas as sanções estabelecidas nos Arts 41 e 42 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF descritos no item 22 deste Elemento Técnico.

## 17. **DA GARANTIA**

17.1. Exigência de Garantia de Execução do Contrato será , limitada a 10% (dez por cento) do valor do contrato conforme estabelecidas nos Art. 30 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, e à escolha do prestador, consistirá em:

- caução em dinheiro;
- fiança bancária; ou
- seguro garantia.

## 18. **DA RESCISÃO CONTRATUAL**

18.1. A rescisão do contrato se dará nos termos dos Artigos 35 e 38 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal - IGESDF.

## 19. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

19.1. Prestar os serviços com pessoal adequadamente qualificado e capacitado para suas atividades.

19.2. Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades do objeto do contrato.

19.3. Prestar os serviços de acordo com o especificado neste instrumento.

19.4. Levar imediatamente ao conhecimento da Fiscalização qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços a fim de que sejam adotadas medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de incidente que venha a ocorrer.

19.5. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Fiscalização, atendendo de imediato as solicitações.

19.6. Substituir, sempre que exigido pelo IGESDF, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do serviço, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

19.7. Responder pelos danos causados ao IGESDF ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços.

- 19.8. Arcar com despesas decorrentes de infrações relacionadas ao disposto no objeto deste instrumento, durante o desempenho das funções, ainda que fora das dependências do IGESDF.
- 19.9. Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal.
- 19.10. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação. Garantir a supervisão permanente dos serviços de forma a obter uma operação correta e eficaz.
- 19.11. Manter suporte inerente aos serviços a serem executados, garantindo um serviço de alto padrão, sem nenhum custo adicional para o IGESDF.
- 19.12. Atender prontamente quaisquer exigências do representante do IGESDF inerentes ao objeto do Contrato.
- 19.13. Fornecer, na forma solicitada pelo IGESDF, o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto do Contrato.
- 19.14. Comunicar ao IGESDF, por escrito, qualquer anormalidade, sobretudo de caráter urgente, e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- 19.15. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de qualificação exigidas na contratação, inclusive por meio da atualização dos seus profissionais.
- 19.16. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante o Contratante.
- 19.17. A Contratada deve manter Matriz, Filial ou Escritório de Representação no Distrito Federal, durante toda a vigência do Contrato, com condições adequadas para gerenciar a prestação dos serviços, com linha telefônica, em virtude da necessidade do IGESDF manter contato com o preposto indicado pela empresa.
- 19.18. Contratada deve fornecer, no ato da assinatura contratual, endereço da matriz, filial ou escritório no Distrito Federal, bem como número de telefone comercial fixo, móvel, fax, também no Distrito Federal, e endereço eletrônico (e-mail), devendo atualizar todos os dados sempre que houver alterações.
- 19.19. Dar cumprimento a todas as determinações e especificações estabelecidas neste instrumento e assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- 19.20. Manter arquivo com toda a documentação relativa à execução do contrato.

## 20. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 20.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 20.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização do fornecimento, notificando a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.
- 20.3. Pagar à contratada o valor resultante do valor do fornecimento da solução, no prazo e condições estabelecidas no Contrato.
- 20.4. Emitir procuração específica com poderes para representá-lo nas ações que forem confiadas aos advogados da Contratada.

20.5. Fornecer todos os subsídios necessários ao desempenho da atividade da Contratada, encaminhando os documentos necessários à adequada realização dos serviços.

20.6. Responder os recursos apresentados pelos candidatos, recebidos no site da Contratada.

## 21. DO FORO

21.1. Fica eleito o foro da Cidade de Brasília/DF para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas.

## 22. PENALIDADES

22.1. O atraso injustificado na entrega do(s) serviço(s) e produto(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos art. 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF, às seguintes multas:

22.1.1. 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias;

22.1.2. 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da aquisição, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

22.1.3. O atraso injustificado de entrega dos itens superior a 30 (trinta) dias corridos, será considerado como inexecução total do objeto, devendo o instrumento respectivo ser rescindido, salvo razões de interesse público devidamente explicitadas no ato da autoridade competente do IGESDF.

22.1.4. O atraso injustificado na execução do Contrato sujeitará a Contratada à multa de mora no valor de 0,3% (tres décimo por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das outras penalidades decorrentes da mora.

22.2. Compete ao Gestor ou à Comissão Gestora do Contrato sugerir pela rescisão ou aplicação de penalidade, encaminhando os autos a autoridade competente para a tomada de decisão.

22.3. A violação das obrigações descritas neste termo repercute na penalidade de advertência.

22.4. A violação das obrigações descritas neste termo repercute na penalidade de multa, por infração, de, no mínimo 0,1% (um décimo por cento) a, no máximo, 0,5% (cinco décimo por cento) do valor total do item do lote contratado.

22.5. A reincidência, no período de 12 meses, de infração passível de advertência, repercute na penalidade de multa correspondente a 0,05% cinco centésimos por cento) do valor máximo do lote, por conduta infracional, posterior à que ensejou a reincidência.

22.6. No caso de reincidência, no período de 12 meses, das violações passíveis de multa, as penalidades posteriores àquela que ensejou a reincidência, serão punidas com multa correspondente ao dobro do valor da última penalidade.

22.7. De acordo com a repercussão econômica, social, moral ou, ainda, a reiteração da violação cometida, poderá ser aplicada penalidade mais severa ou branda, ressaltando que a inidoneidade só pode ser declarada pela autoridade competente;

- 22.8. As penalidades de multas recaem primeiro sobre o valor depositado a título de garantia contratual previsto no item 17, depois sobre os valores devidos ao licitante por conta do contrato e, por fim, deverão ser cobrados pela via judicial;
- 22.9. As penalidades de multa poderão ser cumuladas com as demais sanções, conforme determinação do Gestor do Contrato.
- 22.10. A aplicação de penalidade depende de prévio processo administrativo

23. **LOCAL E DATA**

Brasília/DF, 13 de Novembro de 2020.

Identificação do Responsável pela elaboração do Elemento Técnico nº 05/2020:

**Israel de Freitas Cavalcante**

Chefe do Núcleo de Telecomunicações

00008288

**Thiago de Lacerda Chaves**

Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação

00004166

Na atribuição de autoridade imediata superior responsável pela Gerencia Geral de Tecnologia da Informação, APROVO e AUTORIZO o presente Elemento Técnico, em observância ao Art. 2º, §1º do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do IGESDF.

**Sergio Gustavo Evangelista da Mata**

Gerente Geral de Tecnologia

00006880

## 24. ANEXO I - ENDEREÇO UNIDADES DO IGESDF

Local	Endereço
CIEP	SMHS - Área Especial, Q. 101 - Asa Sul, Brasília - DF, 70330-150
Hospital de Base – HBDF	SMHS - Área Especial, Q. 101 - Asa Sul, Brasília - DF, 70330-150
Hospital Regional de Santa Maria – HRSM	AC 102, Blocos, Conj. A/B/C - Santa Maria, Brasília - DF, 72502-100
UPA da Ceilândia	Área Especial D, Via P1 Norte - Ceilândia, Brasília - DF, 72225-270
UPA - Núcleo Bandeirante	DF-075, Km 180, Área Especial, EPNB, Brasília - DF, 71705-510
UPA Recanto das Emas	Quadra 400-600 s/n, Área Especial, Brasília - DF, 72630-250
UPA São Sebastião	QD 102 conj 1 LT 1, Residencial Oeste, São Sebastião
UPA Samambaia	QS 107 Conjunto 04 Área especial 01 – CEP: 72301-524
UPA Sobradinho	DF 420, em frente a AR 13, próximo ao COER

	Sobradinho II DF
PO700	SRTV 702, Via W5 Norte, Brasília - DF, 70723-0400
SIA	SIA TRECHO 17, RUA 06, LOTE 115 - SETOR DE INDÚSTRIA E ABASTECIMENTO/BRASÍLIA-DF

25. **ANEXO II - PROPOSTA COMERCIAL PADRONIZADA**

A empresa \_\_\_\_\_ (razão social), inscrita no CNPJ sob o número \_\_\_\_\_,

Inscrição Estadual número \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_ (citar endereço completo), para fins de participação no presente processo Seleção de Fornecedores n.º \_\_\_\_\_, vem pela presente apresentar - em anexo - sua proposta de preços, de acordo com as exigências do Ato Convocatório supracitado.

Planilha de Segmentação da Solução						
LOTE	Item	DESCRIÇÃO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	1	<b>TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4</b>	330	R\$	R\$	R\$
	2	<b>TIPO 2 - Multifuncional</b>	15	R\$	R\$	R\$

	<b>Colorida A4</b>				
3	<b>TIPO 2 - Multifuncional Colorida A3</b>	15	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL					R\$

1. Prazo de validade da proposta é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da sua assinatura.
2. Declaramos estar cientes de todas as cláusulas do instrumento convocatório, bem como de seus anexos.
3. Apresentamos, conforme exigido no Ato Convocatório, os dados bancários para pagamento mediante depósito bancário em conta corrente, constando:

- Nome e número do Banco:
- Agência:
- Número da conta concorrente:

4. Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, tais como tributos, seguros, transporte, pagamento de mão de obra, treinamento, frete até o destino, seguros, garantia e todos os demais encargos e/ou descontos porventura existentes.

Local/data

(Assinatura do responsável pela empresa)

Nome

Cargo



## 26. ANEXO III – ORDEM DE FORNECIMENTO

ORDEM DE FORNECIMENTO Nº \_\_\_\_\_

Solicitamos à Empresa \_\_\_\_\_, fornecer os materiais abaixo especificados, em conformidade com o objeto, Anexo III do Contrato Nº \_\_\_\_\_, Ato Convocatório Mercado Digital Nº \_\_\_\_\_ - IGESDF

LOTE	Item	DESCRIÇÃO	Quantidade	Unidade / Local
1	1	TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4		
	2	TIPO 2 - Multifuncional Colorida A4		
	3	TIPO 3 - Multifuncional Colorida A3		
TOTAL				

Prazo de fornecimento: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) dias corridos

Endereço de entrega: \_\_\_\_\_, CEP: \_\_\_\_\_, no horário de 09h00min as 17h00min horas

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

NOME:

Cargo:

Matrícula:

## 27. ANEXO IV - ORDEM DE SERVIÇO

## ORDEM DE SERVIÇO

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à **CONTRATADA** a prestação de serviço

IDENTIFICAÇÃO	
OS N°:	_____/20____
Contrato N°:	_____/20____
Contratada:	.
Data da Emissão:	___/___/___
Área Requirante do Serviço:	_____/IGESDF
Usuário Solicitante:	
E-mail:	_____@igesdf.org.br

<b>Telefone:</b>	(61) 3550-8900 <b>RAMAL:</b> 9236
<b>Objeto:</b>	<b>Contratação de empresa especializada para o prestação de Serviço Outsourcing de Impressão, com</b> aluguel de equipamentos e fornecimento de solução continuada de impressão, cópia e digitalização corporativa, integrada a sistemas corporativos e à rede da IGESDF, compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos novos e de primeiro uso, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários (exceto papel), assim como serviços de gestão, controle e operacionalização da solução e, ainda, sistemas específicos para gerenciamento e bilhetagem desses serviços, para atendimento às unidades do IGESDF

Planilha de Segmentação da Solução					
LOTE	Item	DESCRIÇÃO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	<b>TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4</b>		R\$	R\$
	2	<b>TIPO 2 - Multifuncional Colorida A4</b>		R\$	R\$
	3	<b>TIPO 3 - Multifuncional Colorida A3</b>		R\$	R\$
	<b>TOTAL</b>				

--	--	--

<b>ARTEFATOS / PRODUTOS</b>	
<b>A serem gerados e/ou atualizados</b>	
<b>TIPO 1 - Multifuncional Monocromática A4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório Mensal da quantidade de impressões/cópias realizadas no mês de referência a serem faturadas, descontando-se as falhas porventura ocorridas, informando relatório global de impresso, copiado e digitalizado no período.</li> <li>• Emissão de relatórios de consumo de suprimentos por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros</li> <li>• Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.</li> <li>• Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado</li> </ul>
<b>TIPO 2 - Multifuncional Colorida A4</b>	
<b>TIPO 3 - Multifuncional Colorida A3</b>	

<b>CIÊNCIA</b>	
<b>CONTRATANTE</b>	
<b>Gestor do Contrato</b>	<b>Fiscal do Contrato</b>

Brasília, ____ de ____ de 20 ____	Brasília, ____ de ____ de 20 ____
Nome:	Nome:
Cargo:	Cargo:
Matrícula:	Matrícula:
<b>CONTRATADA</b>	
Brasília, ____ de ____ de 2020	
Gestor de Contratos	



Documento assinado eletronicamente por **ISRAEL DE FREITAS CAVALCANTE - Matr.0000828-8, Chefe do Núcleo de Telecomunicações**, em 19/11/2020, às 09:26, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **THIAGO DE LACERDA CHAVES - Matr.0000416-6, Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 19/11/2020, às 09:27, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SÉRGIO GUSTAVO EVANGELISTA DA MATA - Matr. 0000688-0, Gerente**, em 20/11/2020, às 15:24, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0verificador=50799976](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=50799976) código CRC= **B6E88FA9**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SMHS - Área Especial - Quadra 101 - Brasília - DF - Bairro Asa Sul - CEP 70335900 - DF  
35505900

04016-00048695/2020-44

Doc. SEI/GDF 50799976