



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação  
Fundação de Apoio a Escola Técnica



## **LICITAÇÃO POR PREGÃO ELETRÔNICO Nº 001/2019 (SRP)**

### **ANEXO III**

#### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **PROJETO DE SERVIÇOS OUTSOURCING DE IMPRESSÃO**

#### **REGISTRO DE PREÇOS**

**ÓRGÃO GESTOR: Fundação de Apoio à Escola Técnica - FAETEC**

Diretoria de Gestão da Informação - DGI  
Rua Clarimundo de Melo, 847 – Quintino Bocaiúva – CEP 21.311-280 – Rio de Janeiro/RJ

**FAETEC**



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação



## Sum4rio

TERMO DE REFER4NCIA.....	1
PROJETO DE SERVI4OS OUTSOURCING DE IMPRESS4O.....	1
<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. 4RG4O GESTOR DO SISTEMA DE REGISTRO DE PRE4OS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONDI4OES GERAIS DE HABILITA4O .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ESCOPO DE FORNECIMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ESPECIFICA4OES T4CNICAS .....</b>	<b>8</b>
<b>7. SOLU4O DE GERENCIAMENTO, CONTABILIZA4O E BILHETAGEM DOS EQUIPAMENTOS</b>	<b>8</b>
<b>7.1. Contabiliza4o e Aferi4o da Bilhetagem das Impress4es/C4pias/Digitaliza4es Realizadas.....</b>	<b>10</b>
<b>8. VIG4NCIA CONTRATUAL.....</b>	<b>13</b>
<b>8.1 No caso do Registro de Pre4os: .....</b>	<b>13</b>
<b>8.2 No caso da FAETEC, na assinatura do contrato: .....</b>	<b>13</b>
<b>9. DESCRI4O E EXECU4O DOS SERVI4OS.....</b>	<b>13</b>
<b>9.1. Prazos de Entrega e Instala4o.....</b>	<b>13</b>
<b>9.1.1. Prova de Conceito da Solu4o para Desenvolvimento de Fluxos para Digitaliza4o (SDFD) .....</b>	<b>14</b>
<b>9.2. Fornecimento de Suprimentos.....</b>	<b>15</b>
<b>9.3. Suporte e Assist4ncia T4cnica.....</b>	<b>15</b>
<b>9.4. Acordo de N4vel de Servi4os (SLA) .....</b>	<b>17</b>
<b>10. OBRIGA4OES DA CONTRATANTE.....</b>	<b>19</b>
<b>11. OBRIGA4OES DA LICITANTE CONTRATADA.....</b>	<b>21</b>
<b>12. CRIT4RIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIA4O COM PROVA DE CONCEITO .....</b>	<b>23</b>
<b>13. CONDI4OES PARA O FATURAMENTO.....</b>	<b>25</b>
<b>14. DA FISCALIZA4O .....</b>	<b>25</b>
<b>15. FAZEM PARTE DESTA TERMO DE REFER4NCIA.....</b>	<b>26</b>
✓ ANEXO I – DESCRITIVO T4CNICO - ESPECIFICA4OES M4NIMAS .....	26
✓ ANEXO II - TABELA DE COMPOSI4O DE CUSTOS E VALORES .....	26
✓ ANEXO III – LOCAIS DE INSTALA4O DOS EQUIPAMENTOS.....	26
✓ ANEXO IV – COBERTURA / N4VEIS DE IMPRESS4O.....	26



## TERMO DE REFER4NCIA

### PROJETO DE SERVI4OS OUTSOURCING DE IMPRESS4O

#### 1. OBJETO

Estabelecer as condi4oes para contrata4o atrav4s de **Preg4o Eletr4nico para Registro de Precos**, com empresa especializada na presta4o de servi4os de **Outsourcing de Impress4o, mediante loca4o de equipamentos para impress4o, c4pia e digitaliza4o, novos e de primeiro uso**, em linha de fabricaa4o, com servi4os de instala4o e assist4ncia t4cnica, **incluindo o fornecimento de suprimentos e desenvolvimento de solu4oes e softwares**, observando-se as caracter4sticas m4nimas indicadas conforme especificaa4oes t4cnicas estabelecidas nesse Termo de Refer4ncia e seus Anexos.

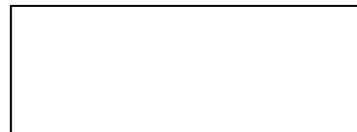
#### 2. JUSTIFICATIVA

Devido ao crescimento das demandas existentes pelos diversos n4cleos de a4o da Fundaa4o de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC, dos quais, podemos citar secretarias, unidades e setores, os quais, tendo em vista que todas essas 4reas utilizam como ferramenta de trabalho equipamentos que executam as fun4oes de impress4o, digitaliza4o e c4pia, onde se torna necess4rio adequar esse parque de equipamentos a fim de atender esses objetivos e demandas.

Ao serem utilizados os equipamentos dispostos no **Anexo I**, atrav4s da modalidade **Outsourcing**, ou seja, aluguel destes equipamentos e servi4os especializados, teremos os seguintes benef4cios diretos e indiretos:

- Economia em compras de cartuchos/toner e demais suprimentos;
- Economia em manuten4o e conserto de impressoras, com equipe especializada;
- Celeridade na resolu4o de problemas de impress4o;
- Equipamento de backup, o que evita a paralisa4o por um longo per4odo de algum setor que trabalhe em miss4o cr4tica;
- Controle dos gastos de papel da Institu4o;
- Efici4ncia no processo de gest4o das impress4oes e c4pias, em benef4cio direto;
- Sistematiza4o de processos e fluxos na tramita4o eletr4nica de documentos, tornando-os c4leres e seguros;
- Elimina4o da ger4ncia de estoque, das compras e do acondicionamento dos consum4veis que passar4o a ser de responsabilidade da LICITANTE;
- Aux4lio na produ4o de pesquisa.

Insta frisar que neste **Termo de Refer4ncia**, bem como, os seus **Anexos**, foram levadas em considera4o as orienta4oes e premissas b4sicas do documento de **“Boas Pr4ticas, orienta4oes e veda4oes para contrata4o de servi4os de outsourcing de impress4o”**, atendendo aos instrumentos vinculados 4 Portaria MP/STI n4 20, de 14 de junho de 2016, publicadas pelo **Minist4rio do Planejamento, Desenvolvimento e Gest4o**.



Informamos, ainda que todos esses conjuntos de produtos e serviços especializados, elevarão a qualidade dos serviços prestados, bem como, em agilidade e maior eficiência da gestão contratante no que diz respeito a melhor utilização destes recursos pelos servidores, funcionários e colaboradores da Administração Pública, bem como, na própria prestação de serviços ao cidadão e, ainda, impactará diretamente na diminuição dos gastos para a FAETEC.

### 3. ÓRGÃO GESTOR DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

**3.1 A Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC** será o órgão gestor do Registro de Preços.

### 4. CONDIÇÕES GERAIS DE HABILITAÇÃO

As especificações técnicas mínimas dos equipamentos, soluções e suprimentos, estão descritas e especificadas no **Anexo I** deste **Termo de Referência**.

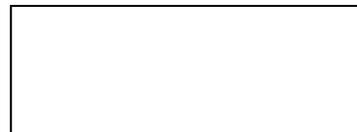
**4.1** A LICITANTE deverá fornecer todos os itens solicitados, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, e ainda, para comprovação deverá apresentar:

- a) **Todos os equipamentos ofertados deverão estar em linha de fabricação, novos e de primeiro uso**, para comprovação, a LICITANTE deverá apresentar junto com as demais documentações exigidas **um Termo emitido pelo(s) fabricante(s) dos equipamentos** propostos direcionada a Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC, enumerando todos os equipamentos contemplados na proposta, como forma de garantir a demanda ofertada;
- b) Apresentar junto com as demais documentações termo emitido pelo(s) fabricante(s) dos equipamentos propostos, direcionada a Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC onde conste que a LICITANTE é uma revenda autorizada dos produtos de sua fabricação.

**4.2** A LICITANTE, ainda, deverá fornecer equipamentos de fabricantes que possuam programa de responsabilidade ambiental, bem como, assumirá o compromisso de fazer a coleta seletiva dos suprimentos (toners, cilindros, unidades de imagens e demais peças e componentes), apresentando junto com a sua **Proposta Comercial** os detalhes do programa de descarte ecologicamente correto a ser adotado na execução de acordo com a Lei 12.305, de 02/08/2010, e que fique evidenciado o não impacto ambiental e eventuais compromissos sociais pertinentes.

**4.2.1** Deverá apresentar Licença Ambiental conforme determinado na Lei 12.305, de 02/08/2010.

**4.3** No caso da licitante vencedora do certame, possuir sede em outro estado, deverá ser comprovado no prazo 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogáveis por igual período, com prévia autorização da CONTRATANTE, contados da data de início da vigência do contrato, que possui escritório e oficina instalados na cidade do Rio de Janeiro, onde manterá



profissionais que dever4o atuar como prepostos do contrato com a finalidade de facilitar o bom andamento contratual, bem como o bom andamento dos servi4os.

**A falta de qualquer documenta4o informada e solicitada acima, implicar4 na inabilita4o e desclassifica4o da LICITANTE no processo licitat4rio.**

#### **4.4 HABILITA4O T4CNICA**

A LICITANTE deve apresentar, na proposta comercial, rela4o com o nome e qualifica4o dos profissionais que formar4o a equipe t4cnica diretamente respons4vel pela execu4o do **Objeto** neste processo licitat4rio, e ainda:

**Declara4o da LICITANTE atestando que:**

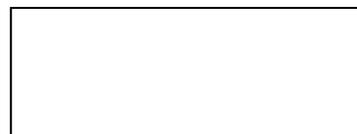
- a) Est4 ciente das condi4es de licita4o, que tem pleno conhecimento do ambiente tecnol4gico onde ser4 prestado o servi4o na FAETEC, que fornecer4 quaisquer informa4es complementares solicitadas pela contratante e que assume responsabilidade pela autenticidade e veracidade de todos os documentos apresentados, sujeitando-se 4s penalidades legais e 4 sum4ria desclassifica4o da licita4o;
  - a.1) Ser4 **facultado** comparecer fisicamente ao local da execu4o do objeto com a finalidade de vistori4-lo e tomar ci4ncia de suas caracter4sticas e local onde ser4o executados os servi4os com o prop4sito de realizar a perfeita execu4o dos servi4os objeto deste Termo de Refer4ncia.
- b) Executar4 os servi4os de acordo com escopo descrito neste **Termo de Refer4ncia** e seus **Anexos**, atendendo as demais Normas e Instru4es obrigat4rias e que tomar4 todas as medidas para assegurar um controle adequado da qualidade dos softwares e servi4os prestados.

A LICITANTE dever4 apresentar **Atestado de Comprova4o de Capacidade T4cnica Operacional**, mediante a apresenta4o de atestado, com pelo menos **30%** (trinta por cento) do quantitativo expressado no **Objeto** deste **Termo de Refer4ncia**, expedido por pessoa jur4dica de direito privado ou p4blico que demonstre que a LICITANTE possui aptid4o para desempenho de atividades pertinentes e compat4veis escopos de servi4os descritos nesse Termo de Refer4ncia, e ainda:

- a) N4o ser4o aceitos atestados de capacidade t4cnica operacional cuja empresa emitente seja componente do mesmo grupo financeiro da empresa licitante.

## **5. ESCOPO DE FORNECIMENTO**

### **5.1. LOTE 4NICO**



- a) **Tendo e buscando como princ4pio b4sico e essencial a padroniza4o e uniformidade dos equipamentos, dos servi4os e solu4oes envolvidas ser4 ofertado apenas um 4nico Lote;**
- b) Com intuito da homogeneidade de suprimentos dos **itens 01, 03, 05, 07, 10 e 12 (IMA4, MMAT1, MMAT2, MCA4, MMA3 e MCA3)** e as solu4oes integr4veis aos equipamentos ofertados (**Itens 17, 18, 19 e 20 - SDFD, LDFE, DFD e MFD**), inclusive ao fim e destina4o correta destes suprimentos (log4stica reversa), dado que o servi4o proposto requer solu4oes em softwares compat4veis, e ainda, com requisitos de opera4oes diferentes, 4 obrigat4rio a LICITANTE **forneceer equipamentos de apenas uma marca de fabricante** (exceto para o **Item 15 – IGF**), sendo que para cada tipo de equipamento definido e ofertado nas especifica4oes detalhadas no **Termo de Refer4ncia** e seus **Anexos**, que seja disponibilizado o mesmo fabricante e modelo;
- c) A tabela abaixo apresenta a rela4o de categorias dos itens previstos para a solu4o, bem como, os volumes m4ximos mensais estimados pelas categorias abaixo:

Item	Descri4o	Unidade	Qtd.
01	Impressora Mono A4 – <b>IMA4</b>	un	86
02	Excedente de Impress4o Monocrom4tica Fora da Cota – <b>EIMFC-IMA4</b>	impress4oes	25.800
03	Multifuncional Mono A4 Tipo 1 – <b>MMA4T1</b>	un	153
04	Excedente de Impress4o Monocrom4tica Fora da Cota – <b>EIMFC-MMA4T1</b>	impress4oes	45.900
05	Multifuncional Mono A4 Tipo 2 – <b>MMA4T2</b>	un	3
06	Excedente de Impress4o Monocrom4tica Fora da Cota – <b>EIMFC-MMA4T2</b>	impress4oes	1.500
07	Multifuncional Color A4 – <b>MCA4</b>	un	4
08	Excedente de Impress4o Monocrom4tica Fora da Cota – <b>EIMFC-MCA4</b>	impress4oes	800
09	Excedente de Impress4o Colorida Fora da Cota – <b>EICFC-MCA4</b>	impress4oes	1.200
10	Multifuncional Mono A3 – <b>MMA3</b>	un	26
11	Excedente de Impress4o Monocrom4tica Fora da Cota – <b>EIMFC-MMA3</b>	impress4oes	78.000
12	Multifuncional Color A3 – <b>MCA3</b>	un	8
13	Excedente de Impress4o Monocrom4tica Fora da Cota – <b>EIMFC-MCA3</b>	impress4oes	8.000
14	Excedente de Impress4o Colorida Fora da Cota – <b>EICFC-MCA3</b>	impress4oes	16.000
15	Impressora de Grande Formato - <b>IGF</b>	un	1
16	Solu4o de Gest4o de Pol4ticas de Impress4o – <b>SGPI</b>	un	281 / 3.000
17	Solu4o para Desenvolvimento de Fluxos para Digitaliza4o – <b>SDFD</b>	un	194
18	Lic4ncia por Dispositivo/Fluxo Embarcado – <b>LDFE</b>	un	194



<b>19</b>	<b>Desenvolvimento dos Fluxos para Digitaliza4o – DFD</b>	horas	<b>400</b>
<b>20</b>	<b>Manuten4o dos Fluxos para Digitaliza4o – MFD</b>	horas	<b>160</b>
<b>21</b>	<b>Digitaliza4o Estruturada - Imagem/Digitalizada – DEID</b>	imagens	<b>150.000</b>
<b>22</b>	<b>Servi4o de SLA 24x7 – SDS24X7</b>	un	<b>50</b>

*Tabela 1 – Escopo de Fornecimento*

*\*Volumetria mensal de excedentes classificadas para o “N4vel 1” com at4 10% de cobertura;*

*\*\*Para comportar os modelos de licenciamentos mais comuns no mercado, por dispositivo ou por usu4rios;*

*\*\*\*Volume estimado para Imagens/Digitaliza4o5.*

- d) Os itens que compoem escopo dos servi4os que efetivamente sero prestados, durante o m4s vigente de compet4ncia, **devem ser considerados mensalmente sempre em conjunto, distinguindo pelo item contratado, conforme Anexo I – Descritivo T4cnico – Especifica4o5 M4nimas**. Para composi4o dos custos e valores, dever4 ser usado o modelo de proposta conforme disposto no **Anexo II – MODELO DE PROPOSTA** deste **Termo de Refer4ncia**, e ainda:
- e) Deve ser considerado que a impress4o/c4pia excedente, aquela que ultrapassar a soma da cota total do **Item Contratado** (depende da quantidade do tipo item contratado), ou seja, se for solicitado 20 (vinte) equipamentos do **Item 05 (MMA4T2)**, cuja cota mensal individual 4 de 5.000 (cinco mil) p4ginas, haver4 cobran4a de excedente, apenas se, **ultrapassar 100.000 (cem mil) p4ginas impressas/copiadas** previstas para o m4s vigente de compet4ncia, com as exce4o5;
- Para os **Itens 07 e 12 (MCA4 e MCA3)** as impress4o5 coloridas dentro da cota e os excedentes, sero contempladas para as impress4o5 com cobertura de **“N4vel 1”**, ou seja, **at4 10%**, os demais n4veis sero cobrados de acordo com o percentual de cobertura classificado e apurado;
  - Para o **Item 15 (IGF)**, devido a complexidade da cobran4a de impress4o5 realizadas em equipamentos de grande formato, **sero cobrados apenas os valores referentes, com base nos suprimentos (cartuchos de tinta) trocados;**
  - Para o **Item 21 (DEID)** sero cobrados apenas o volume apurado de digitaliza4o5 estruturadas, produzidas nos equipamentos contratados dos **Itens 03, 05, 07, 10 e 12 (MMA4T1, MMA4T2, MCA4, MMA3 e MCA3)**, e ainda:
- e.1** Consiste em uma “digitaliza4o estruturada”, a imagem digitalizada de cada face do documento original, sendo sua “sa4da” processada pelos equipamentos citados nos **Itens 03, 05, 07, 10 e 12 (MMA4T1, MMA4T2, MCA4, MMA3 e MCA3)** acima, ou ainda, usando a solu4o ofertada no **Item 17 (SDFD)**.
- f) Os pre4os e valores propostos, apresentados pela LICITANTE em sua proposta comercial, devem incluir todas as despesas diretas, indiretas, benef4cios, tributos, contribu4o5, seguros e licen4as de modo a se constitu4rem em 4nica e total contraprestaa4o pelo fornecimento dos materiais e servi4os descritos e solicitados neste **Termo de Refer4ncia** e seus **Anexos**;



- g) O prazo de validade da proposta comercial deve ser de, no mínimo, **60 (sessenta) dias** corridos, a contar da data da sua entrega junto a Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC (**Art. 64, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/93**);
- h) A FAETEC atendendo a legislação vigente, no que tange à execução do serviços e composição de custos, consoante nos termos dispostos na Lei Geral de Licitação nº 8.666/93, a LICITANTE, eventualmente contratada, deverá realizar a instalação dos equipamentos, serviços e soluções, atendendo a todas as premissas dos serviços descritos no **subitem 9.1 - Prazos de Entrega e Instalação**, nos endereços descritos no **Anexo III – LOCAIS DE INSTALAÇÃO E QUANTIDADES**.

## 6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Todos os equipamentos e soluções deverão ser ofertados e fornecidos para a perfeita execução dos serviços, os quais, devem atender as características mínimas solicitadas, sob pena de desclassificação.

Destaca-se, ainda, que as características técnicas mínimas exigidas, as quais este órgão buscou junto os fabricantes nacionalmente reconhecidos, tem como sentido de garantir que os equipamentos e soluções a serem ofertados e fornecidos atendam às necessidades da FAETEC quanto à garantia de qualidade, funcionalidade, bem como, a garantia de suporte e fornecimento de suprimentos e peças de reposição.

Sendo assim, considerando-se garantir a boa qualidade dos equipamentos e soluções a serem ofertados e fornecidos para esta Administração, dentre as especificações mínimas solicitadas no presente Termo de Referência e seus Anexos, apresentamos as seguintes fabricantes, dentre outros: XEROX, KYOCERA, LEXMARK e RICOH. Portanto, demonstra-se que as exigências solicitadas de forma alguma limita a participação do certame, ou mesmo, a sua competitividade, dada a variedade de fabricantes no mercado, que atendam as especificações solicitadas.

Todas as especificações técnicas mínimas exigidas estão apensadas no Anexo I – DESCRITIVO TÉCNICO – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS, deste Termo de Referência.

## 7. SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO, CONTABILIZAÇÃO E BILHETAGEM DOS EQUIPAMENTOS

A LICITANTE contratada deverá fornecer, durante toda a vigência do contrato, sem ônus ou custos para a FAETEC, uma solução (softwares ou hardwares) para gerenciamento, contabilização e bilhetagem dos equipamentos contratados e deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Permitir o monitoramento dos equipamentos gerenciados, em tempo real e com acesso para esta administração independente de número de usuários;
- Possuir conformidade com a norma ISO 27018;
- Possuir acesso e administração através de interface baseada em WEB;



- Permitir a cria4o de relat4rios de:
  - Equipamentos instalados e gerenciados;
  - Registro de aferi4o dos contadores coloridos e monocrom4ticos;
  - Notifica4es e alertas personalizados;
  - Monitoramento do n4vel e quantitativo de suprimentos;
  - Registro e auditoria de acessos e e-mail.
  
- Permitir acesso ao painel do equipamento gerenciado apenas para auditoria e consulta de status;
- Permitir acesso remoto as fun4es do equipamento gerenciado para: configura4o, manuten4o, e ajustes e atualiza4es de firmware;
- Possuir m4todo coleta de dados atrav4s do protocolo SNMP, onde os dados coletados dos equipamentos gerenciados dever4o ser enviados para o servidor remoto atrav4s do protocolo HTTPS, de forma protegida e criptografada;
- Os dados dos equipamentos gerenciados devem ser coletados preferencialmente por uma 4nica solu4o, devendo este possuir capacidade de descobrir os equipamentos instalados e conectados atrav4s da rede TCP/IP de forma autom4tica;
- Esta solu4o deve coletar os contadores separados, por impress4o, c4pia e digitaliza4o, dos equipamentos gerenciados, sendo que esses contadores coletados pela solu4o devem ser iguais aos contadores f4sicos do equipamento, ou seja, devem informar o n4mero exato de p4ginas efetivamente impressas, exceto para as impressoras que n4o est4o conectadas a rede TCP/IP, e ainda para:
  - **Apenas para os equipamentos gerenciados que possuem tecnologia de impress4o colorida, a solu4o deve permitir:**
    - o Cria4o e visualiza4o de pelo menos 03 (tr4s) n4veis de cobertura, para aferir a utiliza4o dos toners por p4gina impressa/copiada;
    - o Permitir exibir relat4rios de cobertura dessas p4ginas impressas/copiadas;
    - o Permitir exibir relat4rios por tamanho de papel, e em qual n4vel de cobertura foi aplicado para impress4o/c4pia realizada.
  
- A solu4o deve permitir inserir os equipamentos contratados que n4o est4o conectados 4 rede TCP/IP, de forma manual, permitindo ainda inserir, os contadores para emiss4o conjunta de relat4rios com o extrato da bilhetagem;
- Os relat4rios poder4o ser visualizados na pr4pria interface web do sistema ou enviados por e-mail, inclusive, podendo configurar alertas agendados de manuten4o por e-mail.

Cabe a FAETEC ceder 4 LICITANTE contratada esta4o (microcomputador ou servidor) f4sico ou virtual, devidamente licenciado para uma vers4o Microsoft™ Windows Server compat4vel, para a instala4o dos agentes (aplica4es) desta solu4o, para a coleta dos dados e gerenciamento, contabiliza4o e bilhetagem dos equipamentos contratados.



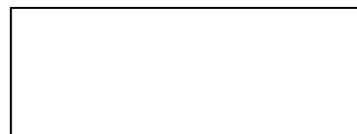
### **7.1. Contabilizaao e Aferiao da Bilhetagem das Impressões/Cópias/Digitalizaoes Realizadas**

Para cada Item deverá ser considerada uma Cota Mensal do item conforme descriao, para cada equipamento contratado, conforme descrito no **Item 5 - ESCOPO DE FORNECIMENTO** e demonstrada detalhadamente no **Anexo I** deste Termo de Refer4ncia, onde que, para cada Item, o Total de Impressão Mensal do Item será contabilizado e deduzido da Cota Global do Item, ou seja, a Quantidade Total do Item (tipo de equipamento contratado) X Cota Mensal do Item (quantidade de páginas dentro da cota mensal unitária de cada tipo de equipamento contratado), dará o Total de Impressão Mensal do Item contratado, caso este Total de Impressão Mensal do Item seja maior que a Cota Global do Item será contabilizado um custo de impressão/cópia por página excedente para cada Item (tipo de equipamento de impressão), com exceao:

- a) Para os **Itens 07 e 12 (MCA4 e MCA3)**, apenas as **impressões/cópias coloridas**, serão classificadas de acordo com o **n4vel de cobertura utilizado**, que será indicado de acordo com a coleta realizada pela soluao conforme **Item 7 - SOLUAO DE GERENCIAMENTO, CONTABILIZAAO E BILHETAGEM DOS EQUIPAMENTOS**, conforme Anexo IV, sendo eles:

<b>N4VEL</b>	<b>PERCENTUAL SOBRE A IMPRESSÃO</b>
<b>1</b>	0% a 10%;
<b>2</b>	11% a 40%;
<b>3</b>	Acima dos 41%.

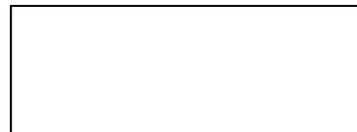
- b) Ainda, para os **Itens 07 e 12 (MCA4 e MCA3)** as **impressões/cópias coloridas** serão consideradas para a Cota Mensal do Item, e como “Excedentes” apenas aquelas classificadas como N4vel 1, sendo as classificadas nos demais n4veis cobrados de forma avulsa conforme indicado no modelo de proposta **Anexo II – MODELO DE PROPOSTA**, neste Termo de Refer4ncia;
- c) Para o **Item 21 (DEID)** serão cobradas apenas o volume de digitalizaoes estruturadas apuradas e produzidas, atrav4s da coleta realizada pela soluao conforme **Item 7 - SOLUAO DE GERENCIAMENTO, CONTABILIZAAO E BILHETAGEM DOS EQUIPAMENTOS**;



- d) Para o **Item 15 (IGF)** ser4o contabilizadas apenas as trocas dos suprimentos (cartuchos de tinta), os quais, ser4o atestados atrav4s de chamado ou relat4rio t4cnico emitidos junto ao m4s de vig4ncia da bilhetagem, devidamente assinado por funcion4rio/servidor/respons4vel pelo setor onde se encontra(m) instalado(s) este(s) equipamento(s).

**Importante:** Entretanto, para todos os Item, caso o Total de Impress4o Mensal do Item n4o seja maior do que a Cota Global do Item, a diferen4a dever4 ser acumulada em forma de **Cr4ditos Compensat4rios em impress4es/c4pias a favor da FAETEC**, e ser4 abatido nos pr4ximos per4odos em caso de extrapola4o da Cota Global do Item, cr4ditos estes que se manter4o v4lidos dentro da vig4ncia do contrato, conforme formulas abaixo:

Lote 4nico – M4todo de Bilhetagem	
Modelo (Tipo)	F4rmula
ITEM 01: IMA4	$TIMMI = Se \{ [VTPMII - (QTI \times CMMI)] - \sum TCAPMMAI \} \geq 0; True \{ [(VTPMII - (QTI \times CMMI)) - \sum TCAPMMAI] \times VUPMIEI \}; False \sum TCAPMMAI =   [(QTI \times CMMI) - VTPMII]  .$
ITEM MMA4T1 03:	$TIMMI = Se \{ [VTPMII - (QTI \times CMMI)] - \sum TCAPMMAI \} \geq 0; True \{ [(VTPMII - (QTI \times CMMI)) - \sum TCAPMMAI] \times VUPMIEI \}; False \sum TCAPMMAI =   [(QTI \times CMMI) - VTPMII]  .$
ITEM MMA4T2 05:	$TIMMI = Se \{ [VTPMII - (QTI \times CMMI)] - \sum TCAPMMAI \} \geq 0; True \{ [(VTPMII - (QTI \times CMMI)) - \sum TCAPMMAI] \times VUPMIEI \}; False \sum TCAPMMAI =   [(QTI \times CMMI) - VTPMII]  .$
ITEM MCA4 07:	$TIMMI = Se \{ [VTPMII - (QTI \times CMMI)] - \sum TCAPMMAI \} \geq 0; True \{ [(VTPMII - (QTI \times CMMI)) - \sum TCAPMMAI] \times VUPMIEI \}; False \sum TCAPMMAI =   [(QTI \times CMMI) - VTPMII]  .$ $TICMI = Se \{ [VTPCII - (QTI \times CMCI)] - \sum TCAPCMAI \} \geq 0; True \{ [(VTPCII - (QTI \times CMCI)) - \sum TCAPCMAI] \times VUPCIEI \}; False \sum TCAPCMAI =   [(QTI \times CMCI) - VTPCII]  .$
ITEM MMA3 10:	$TIMMI = Se \{ [(VTPMII + VTPMA3II) - (QTI \times CMMI)] - \sum TCAPMMAI \} \geq 0; True \{ [((VTPMII + VTPMA3II) - (QTI \times CMMI)) - \sum TCAPMMAI] \times VUPMIEI \}; False \sum TCAPMMAI =   [(QTI \times CMMI) - (VTPMII + VTPMA3II)]  .$
ITEM MCA3 12:	$TIMMI = Se \{ [(VTPMII + VTPMA3II) - (QTI \times CMMI)] - \sum TCAPMMAI \} \geq 0; True \{ [((VTPMII + VTPMA3II) - (QTI \times CMMI)) - \sum TCAPMMAI] \times VUPMIEI \}; False \sum TCAPMMAI =   [(QTI \times CMMI) - (VTPMII + VTPMA3II)]  .$ $TICMI = Se \{ [(VTPCII + VTPCA3II) - (QTI \times CMCI)] - \sum TCAPCMAI \} \geq 0; True \{ [((VTPCII + VTPCA3II) - (QTI \times CMCI)) - \sum TCAPCMAI] \times VUPCIEI \}; False \sum TCAPCMAI =   [(QTI \times CMCI) - (VTPCII + VTPCA3II)]  .$
ITEM 21: DEID	$TIDEMI = (\sum VTDEI).$



**Onde:**

- **TIMMI** = Total de Impress4o Monocrom4tica Mensal do Item.
- **TICMI** = Total de Impress4o Colorida Mensal do Item.
- **TDEMI** = Total de Digitaliza4o Estruturada Mensal do Item.
- **VTPMII** = Volume Total de P4ginas Monocrom4ticas Impressas do Item.
- **VTPCII** = Volume Total de P4ginas Coloridas Impressas do Item.
- **VTPMA3II** = Volume Total de P4ginas Monocrom4tica A3 Impressas do Item.\*
- **VTPCA3II** = Volume Total de P4ginas Coloridas A3 Impressas do Item.\*
- **QTI** = Quantidade Total do Item.
- **CMMI** = Cota Mensal Monocrom4tica do Item.
- **CMCI** = Cota Mensal Colorida do Item.
- **VUPMIEI** = Valor 4nico da P4gina Monocrom4tica Impressa Excedente do Item.
- **VUPCIEI** = Valor 4nico da P4gina Colorida Impressa Excedente do Item.
- $\sum VTPMII$  = Soma dos Volumes Totais de P4ginas Monocrom4ticas Impressas do Item.
- $\sum VTDEI$  = Soma dos Volumes Totais de Digitaliza4o Estruturadas do Item.
- $\sum TCAPMMAI$  = Soma dos Totais de Cr4ditos Acumulados em P4ginas Monocrom4ticas dos Meses Anteriores do Item.
- $\sum TCAPCMAI$  = Soma dos Totais de Cr4ditos Acumulados em P4ginas Coloridas dos Meses Anteriores do Item.

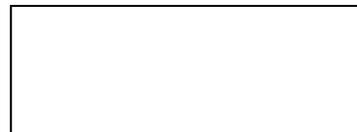
**\* As p4ginas impressas em formato A3, ser4o contabilizadas como 02 (duas) p4ginas em formato A4.**

***Tabela 2 – F4rmulas e M4todos de Contabiliza4o e Bilhetagem***

Para efeito de aferi4o e confer4ncia, para ateste da volumetria e contabiliza4o para cada Item, a LICITANTE contratada dever4 encaminhar ao Gestor do Contrato da FAETEC, obrigatoriamente, com a fatura, as seguintes comprova4o, quando couber:

- a) Para os equipamentos com coleta autom4tica pela Solu4o de Gerenciamento, Contabiliza4o e Bilhetagem dos Equipamentos: extrato da bilhetagem do equipamento contendo a identifica4o e a quantidade de impress4o/c4pias e digitaliza4o estruturadas produzidas, constando a data em que o equipamento foi bilhetado pela 4ltima vez dentro do per4odo solicitado;
- b) Para os equipamentos com coleta manual pela Solu4o de Gerenciamento, Contabiliza4o e Bilhetagem dos Equipamentos: anexar ao extrato da bilhetagem, o cart4o de leitura digitalizado do equipamento contendo a identifica4o do equipamento e a quantidade de impress4o/c4pias e digitaliza4o estruturadas produzidas para o per4odo solicitado, constando o nome leg4vel do servidor ou funcion4rio do setor, assinatura ou matr4cula.

Os relat4rios e os arquivos digitalizados usados para extrato e medi4o e aferi4o das bilhetagens, dever4o ser entregues juntamente com as notas fiscais/faturas.



Caso haja incorre4o nos relat4rios emitidos, os documentos de cobran4a ser4o devolvidos para a LICITANTE contratada para regulariza4o e corre4o, dever4o ser corrigidos e o prazo de 30 (trinta) dias ficar4 suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresenta4o e aceita4o pelo Gestor do Contrato.

Todos os valores referenciais para a composi4o dos pre4os e valores est4o apensados no Anexo II – MODELO DE PROPOSTA neste Termo de Refer4ncia.

## 8. VIG4NCIA CONTRATUAL

### 8.1 No caso do Registro de Pre4os:

O Registro de Pre4o para os Itens, servi4os e solu4es especificados no Objeto deste Termo de Refer4ncia ter4o validade de 12 (doze) meses, improrrog4vel, a contar de sua assinatura. Durante o prazo de validade da citada Ata de Registro de Pre4os, a Fundao de Apoio a Escola T4cnica – FAETEC, n4o ser4 obrigada a firmar as contrata4es que dela poder4o advir, facultando-se a realiza4o de licita4o espec4fica para a aquisi4o pretendida, sendo assegurado ao benefici4rio do registro a prefer4ncia de fornecimento em igualdade de condi4es.

### 8.2 No caso da FAETEC, na assinatura do contrato para ades4o:

O prazo de vig4ncia para execu4o dos servi4os, Objeto deste Termo de Refer4ncia, ser4 de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, contados a partir da efetiva contrata4o da empresa e da respectiva Ordem de Fornecimento (OF). Podendo ser prorrogadas, em caso de interesse das partes, mediante assinatura de aditivos, conforme Artigo 57, inciso IV da Lei 8.666/93, a efic4cia do contrato dar-se-4 ap4s a publica4o resumida do instrumento.

## 9. DESCRI4O E EXECU4O DOS SERVI4OS

Para a implanta4o dos equipamentos, servi4os, softwares e todas as solu4es descritas e solicitadas neste Termo de Refer4ncia e seus Anexos, a Fundao de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC, atrav4s de suas secretarias, unidades e setores, prover4 o espa4o necess4rio para a instala4o destes itens contratados, bem como, toda infraestrutura necess4ria para interconex4o el4trica e de rede.

**Todos os servi4os relacionados abaixo devem ser prestados de forma cont4nua, durante toda vig4ncia contratual, sem interrup4es, em hor4rio contratado e pr4-estabelecido, obedecendo aos prazos definidos neste Termo de Refer4ncia e seus Anexos:**

**\* Admite-se o termo CONTRATANTE, como a Fundao de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC bem como, todas as suas unidades e setores p4blicos de gest4o 4s atividades p4blicas administrativas.**

### 9.1. Prazos de Entrega e Instala4o



Assim que definida a empresa LICITANTE vencedora, e após a emissão da **Ordem de Fornecimento (OF)** pela **CONTRATANTE**, a LICITANTE contratada terá um **prazo máximo de 30 (trinta) dias para entrega dos equipamentos**.

A **solicitação de prorrogação do prazo de entrega** deverá ser encaminhada com antecedência máxima de 2 (dois) dias úteis do vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela CONTRATADA.

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados. **A aceitação da prorrogação do prazo ficará a critério da CONTRATANTE.**

A LICITANTE contratada, de posse da relação do item e local de instalação, conforme detalhadas no **Anexo III – LOCAIS DE INSTALAÇÃO E QUANTIDADES**, deverá realizar os serviços iniciais, sem ônus para a **CONTRATANTE**:

- i. Instalação e customização das configurações dos equipamentos contratados;
- ii. Identificação física e lógica dos equipamentos contratados;
- iii. Treinamento do(s) servidor(es) ou funcionário(s) do local ou setor aonde o equipamento contratado foi instalado.

**A instalação e implantação das soluções (softwares e hardwares) envolvidas**, exceto para as soluções que necessitam de desenvolvimento (conforme **Itens 17 e 19 - SDFD e DFD**), deverá ser proposta em cronograma pela LICITANTE contratada junto a Diretoria de Gestão da Informação, vinculada à Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC, e não deverá ultrapassar **60 (sessenta) dias** após a emissão da **Ordem de Fornecimento (OF)**.

#### **9.1.1. Prova de Conceito da Solução para Desenvolvimento de Fluxos para Digitalização (SDFD)**

Assim que definida a empresa LICITANTE vencedora, e em **até 05 (cinco) dias úteis** a partir de sua convocação, será responsável por desenvolver, através da **Solução para Desenvolvimento de Fluxos para Digitalização (SDFD)** ofertada, e apresentar pelo menos uma solução, que será submetida a uma **Prova de Conceito (POC)**, a fim de garantir a funcionalidade dessas soluções embarcadas nos equipamentos (itens elegíveis e atendidos) ofertados, de acordo com os critérios estabelecidos no **subitem 12. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO COM PROVA DE CONCEITO**, ao fim desta **Prova de Conceito (POC)** a **Diretoria de Gestão da Informação**, vinculada à **Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC** emitirá, se aprovado, um **Termo de Aceitabilidade**. A não aprovação e apresentação deste termo implicarão na desclassificação da empresa LICITANTE vencedora.

**O não cumprimento dos prazos acima mencionados implicará na aplicação de Sanções Administrativas previstas na Lei nº 8.666/93.**



## **9.2. Fornecimento de Suprimentos**

Durante toda a vigência do contrato, a LICITANTE contratada deverá realizar de forma contínua e sem interrupções todos os **procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos**, estabelecendo um nível de estoque suficiente para garantir os **Acordos de Níveis de Serviços** exigidos pela **CONTRATANTE**, nos serviços e condições abaixo:

### **a) O fornecimento de suprimentos e consumíveis novos, para impressão, se dará a partir de originais do fabricante, conforme descrito a seguir:**

- Entendem-se como suprimentos os consumíveis dos equipamentos, como: **cartuchos toners, fotocondutores, unidades ou cilindros de imagens, caixa de resíduos e unidades fusoras**, atendendo as especificações mínimas exigidas neste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, onde tem-se:
  - Que suprimentos novos são, originais e de primeira utilização, ou seja, **não serão aceitos suprimentos remanufaturados, reconicionados ou re-enzados**, visando à qualidade dos serviços e a saúde dos servidores ou funcionários.

## **9.3. Suporte e Assistência Técnica**

Durante toda a vigência do contrato, a LICITANTE contratada deverá fornecer todo o suporte técnico e atendimento, em relação ao escopo de serviços, equipamentos e soluções contratados e descritos neste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, aos servidores, funcionários e equipe técnica da **CONTRATANTE**, onde toda a solução disponibilizada devem contemplar os seguintes serviços:

### **a) Reparo, manutenção ou substituição de equipamentos ou peças defeituosas com atendimento on-site (no local) por equipe técnica especializada:**

- Entende-se por manutenção uma série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos contratados em seu perfeito estado de uso, compreendendo inclusive, substituição de peças ou o próprio equipamento, ajustes, reparos, atualizações e correções necessárias;
- Entende-se por suporte técnico aquele efetuado mediante atendimento telefônico ou on-site, para resolução de problemas e esclarecimentos de dúvidas sobre a configuração e utilização dos equipamentos;
- Os serviços reparo, manutenção e substituição de peças deverão ser realizados e executados exclusivamente pelos profissionais da LICITANTE contratada ou pela empresa de assistência técnica autorizada credenciada pelo fabricante, sem quaisquer despesas para a **CONTRATANTE**, inclusive quanto as ferramentas, equipamentos e demais instrumentos necessários à sua realização;
- Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da



LICITANTE contratada, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**;

- Todas as solicitações e atendimentos deverão ocorrer conforme os prazos descritos no **Item 9.4. Acordo de Nível de Serviços (SLA)**.

**b) Reparo, manutenção ou reinstalação das soluções (softwares/hardware) envolvidas, com atendimento por equipe técnica especializada:**

- Entendem-se como soluções (softwares/hardwares) envolvidas, como as contratadas e descritas nos **Itens 16, 17 e 18 (SGPI, SDFD e LDFE)**, deste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, e ainda:
  - Para a solução de gestão de política de impressão contratada, trata-se de serviços que envolvam uma série de procedimentos destinados a realocar essa solução, sejam nas estações de trabalho, dispositivos gerenciados, ou mesmo, nos servidores onde estejam hospedadas, de forma operacional, ou seja, **excluindo** os casos de alteração de regras, políticas, topologias, ou mesmo, atividades de grande complexidade e de alto volume de impacto, as quais, precisam ser discutidas e aprovadas, mediante a apresentação de cronograma pré-estabelecido;
  - Para as soluções (softwares/hardware) embarcadas gerais, trata-se de serviços que envolvem uma série de procedimentos destinados a recolocar essas soluções em operacionalidade nos equipamentos (itens elegíveis e atendidos) contratados, **excluindo** procedimentos complexos onde será necessário desenvolvimento ou manutenção em código fonte dessas soluções (**Itens 19 e 20 – DFD e MFD**), ou seja, são procedimentos técnicos que envolvem reparos por atualizações de versões, substituição da solução, erros de conectividades, “updates” de firmware destes equipamentos, ou mesmo, em caso de reinstalações por troca ou substituição de equipamentos, que por ventura, sofreram algum tipo de manutenção.
- Todos esses serviços aqui citados deverão ser realizados e executados exclusivamente pelos profissionais da LICITANTE contratada, podendo ser realizados no local do atendimento (on-site), ou mesmo, de forma remota (através de meio o método disponibilizado pela **Diretoria de Gestão da Informação**), sem quaisquer despesas para a **CONTRATANTE**, inclusive aos demais instrumentos necessários à sua realização;
- Todas as solicitações e atendimentos deverão ocorrer conforme os prazos descritos no **Item 9.4 - Acordo de Nível de Serviços (SLA)**.

**c) Substituição de suprimentos, com atendimento on-site (no local) por equipe técnica especializada:**

- Entendem-se como suprimentos os consumíveis dos equipamentos, como: **cartuchos toners, fotocondutores, unidades ou cilindros de imagens**,



**caixa de resíduos e unidades fusoras**, atendendo as especificações mínimas exigidas neste Termo de Referência e seus **Anexos**;

- Os serviços de substituição de suprimentos deverão ser realizados e executados exclusivamente pelos profissionais da LICITANTE contratada, sem quaisquer ônus ou despesas para a **CONTRATANTE**, inclusive quanto a ferramentas, equipamentos e demais instrumentos necessários à sua realização;
- A critério da LICITANTE contratada, a fim de proporcionar meios para uma melhor execução dos serviços contratados, ou mesmo a criticidade de algum setor ou unidade, a **CONTRATANTE**, se necessário, pode disponibilizar um local seguro para guarda de suprimentos para serem utilizados na consecução e continuidade dos serviços, desde que a LICITANTE contratada, capacite localmente o funcionário ou servidor a realizar a troca desse suprimento;
- Todas as solicitações e atendimentos deverão ocorrer conforme os prazos descritos no **Item 9.4 - Acordo de Nível de Serviços (SLA)**.

**d) Central de HelpDesk para abertura de chamados para manutenção, reparo ou substituição:**

- A LICITANTE contratada deverá prover suporte técnico necessário ao atendimento das necessidades da **CONTRATANTE**, e dentro do escopo descrito neste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, contando com tele atendimento, via número telefônico específico, fora das suas instalações. Os serviços da central de suporte deverão abranger:
  - Sistema com acesso através de portal WEB;
  - Abertura de chamados;
  - Controle de chamados em andamento;
  - Resolução de dúvidas correlatas à solução implantada contratada no escopo deste Termo de Referência;
  - Assistência ao suporte técnico interno da **CONTRATANTE**, exclusivamente em relação aos equipamentos contratados.
- Caberá a LICITANTE contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os prazos e os níveis de serviços determinados no escopo deste **Termo de Referência** e seus **Anexos**.

**Todos os serviços de suporte técnico, assistência técnica, substituição de suprimentos e central HelpDesk terão de ser disponibilizados à CONTRATANTE, durante toda vigência contratual, de forma constante e sem interrupções, conforme os prazos descritos no item 9.4 - Acordo de Nível de Serviços (SLA), mediante a utilização de chamada telefônica, internet e e-mail.**

**9.4. Acordo de Nível de Serviços (SLA)**

Todas as solicitações e atendimentos técnicos, envolvidos e descritos no escopo deste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, deverão ser prestados a **CONTRATANTE**, e



devem ser prestados e ocorrer durante toda vig4ncia contratual, de forma constante e sem interrup4o4es, conforme os prazos e n4veis citados abaixo:

- I. Todos os servi4os descritos na tabela **Lote 4nico – Tabela de Servi4os x Prazos Gerais** (exce4o4o ao **Item 22 – SDS24X7**) ter4o de ser disponibilizada 4 **CONTRATANTE**, mediante a utiliza4o4o de chamada telef4nica, internet e e-mail durante o **hor4rio de expediente de 08:00h as 18:00 h**, respeitando o hor4rio de intervalo de **12:00h 4s 13:00h**, de segunda-feira 4 sexta-feira em **regime 9x5 (nove horas, por cinco dias)**:

<b>Lote 4nico – Tabela de Servi4os x Prazos Gerais</b>	
<b>Descri4o4o do Servi4o</b>	<b>Prazo M4ximo</b>
a) Reparo, manuten4o4o ou substitui4o4o de equipamentos ou pe4as defeituosas com atendimento on-site (no local) por equipe t4cnica especializada.	<b>at4 24 horas</b>
b) Reparo, manuten4o4o ou reinstala4o4o das solu4o4es (softwares/hardware) envolvidas, com atendimento por equipe t4cnica especializada.	<b>at4 12 horas</b>
c) Substitui4o4o de suprimentos, com atendimento on-site (no local) por equipe t4cnica especializada.	<b>at4 06 horas</b>
d) Central de HelpDesk para abertura de chamados para manuten4o4o, reparo ou substitui4o4o.	<b>9 horas x 5 dias</b>
<b>Nenhuma solicita4o4o aberta pela central de HelpDesk ficar4 sem resposta depois de decorridos 72 (setenta e duas) horas, ap4s sua abertura.</b>	
<b>80% (oitenta por cento) das solicita4o4es abertas ter4o de ser atendidas dentro dos prazos citados, ap4s isso podem ser aplicadas as penalidades, conforme tabela “Lote 4nico – Tabela das Penalidades”.</b>	

**Para os prazos citados ser4o considerados em horas corridas.**

- II. Para os equipamentos dos **Itens 01, 03, 05, 07, 10, 12 e 15 (IMA4, MMA4T1, MMA4T2, MCA4, MMA3, MCA3 e IGF)**, quando contratados servi4o opcional de **Item 22 (SDS24X7)**, todos os servi4os descritos na tabela “**Tabela de Servi4os x Prazos Opcionais (SDS24X7)**” ter4o de ser disponibilizados 4 **CONTRATANTE**, mediante a utiliza4o4o de chamada telef4nica, internet e e-mail em hor4rio de car4ter e **regime especial de 24x7 (vinte e quatro horas, por sete dias da semana)**:

<b>Tabela de Servi4os x Prazos Opcionais (SDS24X7)</b>	
<b>Descri4o4o do Servi4o</b>	<b>Prazo M4ximo</b>
a) Reparo, manuten4o4o ou substitui4o4o de equipamentos ou pe4as defeituosas com atendimento on-site (no local) por equipe t4cnica especializada.	<b>at4 12 horas</b>
b) Reparo, manuten4o4o ou reinstala4o4o das solu4o4es (softwares /hardware) envolvidas, com atendimento por equipe t4cnica especializada.	<b>at4 12 horas</b>



c) Substitui4o de suprimentos, com atendimento on-site (no local) por equipe t4cnica especializada.	<b>at4 04 horas</b>
d) Central de HelpDesk para abertura de chamados para manuten4o, reparo ou substitui4o.	<b>24 horas x 7 dias</b>
<b>Nenhuma solicita4o aberta pela central de HelpDesk ficar4 sem resposta depois de decorridos 72 (setenta e duas) horas, ap4s sua abertura.</b>	
<b>80% (oitenta por cento) das solicita4es abertas ter4o de ser atendidas dentro dos prazos citados, ap4s isso podem ser aplicadas as penalidades, conforme tabela "Lote 4nico – Tabela das Penalidades".</b>	

**Para os prazos citados ser4o considerados em horas corridas.**

O n4o cumprimento prazos dos Itens citados acima, dar4 direito 4 CONTRATANTE para aplicar:

<b>Lote 4nico – Tabela das Penalidades</b>		
<b>A4o</b>	<b>Descri4o</b>	<b>Medida corretiva</b>
<b>Atendimento da Solicita4o</b>	At4 04 (quatro) horas 4teis de atraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Advert4ncia</li></ul>
	At4 08 (oito) horas 4teis de atraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Glosa de 1% sobre o valor do servi4o contratado.</li></ul>
	Superior a 12 (doze) horas 4teis de atraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Glosa de 1.5% sobre o valor do servi4o contratado.</li></ul>
<b>Entrega dos Servi4os e Materiais</b>	At4 01 (um) dia 4til de atraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Advert4ncia</li></ul>
	At4 02 (dois) dias 4teis de atraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Glosa de 1% sobre o valor do servi4o contratado.</li></ul>
	Superior a 02 (dois) dia 4teis de atraso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Glosa de 1.5% sobre o valor do servi4o contratado.</li></ul>

**\* Admite-se o termo *CONTRATANTE*, como a *Fundaa4o de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC* bem como, todas as suas unidades e setores p4blicos de gest4o 4s atividades p4blicas administrativas.**

## **10. OBRIGA4OES DA CONTRATANTE**

- I.** Permitir livre acesso dos t4cnicos da LICITANTE contratada 4s suas depend4ncias, para execu4o dos procedimentos de manuten4o (preventiva e corretiva), assist4ncia t4cnica e demais solicita4es inerentes ao adequado desempenho dos equipamentos, solu4es contratadas e para o eficaz atendimento dos servi4os, desde que devidamente uniformizados e identificados.
- II.** Fornecer toda a infraestrutura necess4ria (local f4sico, mobili4rio, tomadas el4tricas e pontos de acesso 4 rede) para instala4o e funcionamento dos equipamentos e solu4es contratadas.



- III. Designar representante (**Gestor do Contrato**), com competência legal para promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sobre os aspectos quantitativos e qualitativos, que notificará a LICITANTE contratada todas as ocorrências relacionadas com a sua execução, determinando o que seja necessário para a regularização das falhas, faltas e defeitos observados.
- IV. Comunicar imediatamente à LICITANTE contratada qualquer irregularidade apresentada no funcionamento dos equipamentos, ou soluções contratadas, interrompendo seu uso, se assim for recomendado, marcando prazo para a solução do problema ou substituição do equipamento.
- V. Colocar em prática as recomendações técnicas feitas pela LICITANTE contratada, relacionadas com as condições de funcionamento, uso e segurança dos equipamentos.
- VI. Responsabilizar-se pela guarda e integridade dos equipamentos disponibilizados pela LICITANTE contratada e destinar local adequado para guarda do material de consumo, e ferramentas utilizadas durante a execução dos serviços de manutenção, remoção, instalação e reinstalação e demais serviços pertinentes.
- VII. Ressarcir a LICITANTE contratada, em até 30 (trinta) dias da ocorrência, por quaisquer danos provenientes de: acidentes ou mau uso, furto, modificações ou dispositivos acoplados, defeitos causados por agentes da natureza, ambiente físico ou operacional inadequado, conexão de um produto a uma voltagem incorreta da rede elétrica, manutenção executada por profissionais que não sejam da LICITANTE contratada, ou pela empresa de assistência técnica autorizada credenciada pelo fabricante, operação de um produto que não estejam em conformidade com as especificações dos fabricantes dos equipamentos.
- VIII. Efetuar o pagamento dos serviços nas condições e prazos estabelecidos na licitação pública e no futuro contrato, efetuando pagamento em até 30 dias e realizar eventuais glosas de valores quando necessárias, oficializando a LICITANTE contratada sobre as razões que ensejaram os descontos, notificando antes, a mesma, lhe dando prazo para verificar se houve algum erro.
- IX. Cabe a **CONTRATANTE**, através de sua **Diretoria de Gestão da Informação** ceder a LICITANTE contratada estação (microcomputador ou servidor) físico ou virtual, devidamente licenciado para uma versão Microsoft<sup>TM</sup> Windows Server compatível, bem como, fornecer o acesso a um banco de dados “SQL Server”, para hospedagem das aplicações e soluções adquiridas e contratadas.
- X. Fiscalizar a execução dos serviços e o exato cumprimento das cláusulas e demais condições estabelecidas no contrato e solicitar, mediante ofício, quaisquer inclusões, substituições e/ou exclusões de equipamentos, respeitando o limite de 25% conforme Lei nº 8.666/93.



**\* Admite-se o termo *CONTRATANTE*, como a *Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC* bem como, todas as suas unidades e setores públicos de gestão às atividades públicas administrativas.**

## **11. OBRIGAÇÕES DA LICITANTE CONTRATADA**

- I. A LICITANTE contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos, nos locais indicados pela **CONTRATANTE**, ficando sob sua responsabilidade as peças, e componentes necessários para o funcionamento e a execução dos serviços.
- II. A LICITANTE contratada deve realizar, de forma contínua e sem interrupções, todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, conforme o **Termo de Referência** e seus **Anexos**, estabelecendo um nível de estoque suficiente para garantir os níveis de serviços acordados, conforme descritos no **Item 9.4 - Acordo de Nível de Serviços (SLA)**.
- III. A LICITANTE contratada deve monitorar constantemente, através da solução descrita no **Item 7 - SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO, CONTABILIZAÇÃO E BILHETAGEM DOS EQUIPAMENTOS**, os níveis dos suprimentos dos equipamentos contratados, com intuito de realizar, preferencialmente, as trocas de forma proativa, ou seja, antes da parada ou falha por esgotamento do seu suprimento.
- IV. Fornecer todos os equipamentos com as características mínimas especificadas neste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, ou com características superiores, e em pleno funcionamento.
- V. Ministrando treinamento aos funcionários e servidores (usuários), sem ônus adicional a **CONTRATANTE**, no momento da instalação em cada setor, promovendo avaliações quanto o conhecimento técnico de cada usuário designado.
- VI. Informar a **CONTRATANTE** as ocorrências de “mau uso” e “furtos” dos equipamentos contratados por parte de seus servidores ou funcionários, para que o **Gestor do Contrato** possa adotar as providências cabíveis quanto a advertência dos mesmos, e, se for o caso promover o devido ressarcimento a LICITANTE contratada.
- VII. Realizar os serviços de manutenção corretiva, preventiva e troca de suprimentos mediante chamado técnico por servidor ou funcionário da **CONTRATANTE**, o qual deverá ser atendido dentro dos prazos descritos no **Item 7.4 - Acordo de Nível de Serviços (SLA)**.
- VIII. Responsabilizar-se pela manutenção preventiva dos equipamentos, que deverá ser realizada de acordo com a orientação do fabricante, conforme calendário a ser ajustado entre as partes, bem como mediante o chamado técnico, para prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos, conservando-os em perfeito estado de funcionamento, sem descontinuidade na prestação dos serviços.



- IX.** Quando da necessidade de substituição de peças, componentes ou acessórios a LICITANTE contratada deverá recolher e destinar para local apropriado os materiais substituídos, de proteção ou embalagens, não sendo admitido que permaneçam nas dependências da **CONTRATANTE**.
- X.** A LICITANTE contratada deverá disponibilizar mensalmente relatórios técnicos identificando o tipo do serviço e do equipamento, série, localização, além das principais falhas dos equipamentos e a quantidade de vezes em que a falha ocorreu.
- XI.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação e a capacidade técnica operativa.
- XII.** Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando em ocorrência da espécie forem vítimas seus técnicos e empregados, no desempenho dos serviços ou em contato com eles, ainda que verificados nas dependências da **CONTRATANTE**.
- XIII.** Retirar os equipamentos utilizados nos serviços objeto do contrato, após o término do seu prazo de vigência ou na hipótese de rescisão contratual, sem ônus para a **CONTRATANTE**.
- XIV.** Comunicar a **CONTRATANTE**, através do **Gestor do Contrato**, por escrito, quando verificar condições inadequadas ou a iminência de ocorrências que possam prejudicar o perfeito funcionamento dos equipamentos ou a qualidade dos serviços.
- XV.** Responsabilizar-se pela atualização das soluções (softwares e/ou hardwares) contratados neste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, propondo a **CONTRATANTE**, a substituição dos equipamentos quando considerados obsoletos, por outros de tecnologia mais avançada, nas mesmas condições iniciais de contratação, inclusive nos mesmos preços.
- XVI.** Responsabilizar-se por todo e qualquer dano causado ao patrimônio da **CONTRATANTE**, decorrentes da execução dos serviços por seus empregados, indenizando os danos motivados.
- XVII.** Responder pelas obrigações de natureza tributária, trabalhista, previdenciária ou resultante de acidente de trabalho, bem como as relacionadas à alimentação, saúde, transporte, uniformes ou outros benefícios de qualquer natureza decorrentes da relação de emprego entre a empresa contratada e o pessoal alocado no serviço contratado.
- XVIII.** Ao término do período contratual a LICITANTE contratada deverá disponibilizar acesso ao servidor para a **CONTRATANTE**, realizar backup de todo o conteúdo gerado (documentos, relatórios e imagens), de forma a acessá-las a partir de um sistema de procura de documentos, ficando, por fim, a **CONTRATANTE** responsável pela guarda desses documentos, bem como, sem o suporte e assistência técnica da LICITANTE contratada.



**XIX.** Todos os dados e informa4oes levantados durante a execu4o dos servi4os, dever4o ser de propriedade da **CONTRATANTE**. A LICITANTE contratada se comprometer4 a manter sigilo, n4o podendo divulg4-los sem expressa autoriza4o expressa da mesma.

**\* Admite-se o termo CONTRATANTE, como a Fundaa4o de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC bem como, todas as suas unidades e setores p4blicos de gest4o 4s atividades p4blicas administrativas.**

## 12. CRIT4RIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIA4O COM PROVA DE CONCEITO

Assim que conclu4da a fase de lances e definida a empresa LICITANTE vencedora, dar-se-4 in4cio a **Prova de Conceito (POC)** que 4 uma avalia4o pr4tica, aplicada atrav4s de testes que visam verificar se a **Solu4o para Desenvolvimento de Fluxos para Digitaliza4o (SDFD)** ofertada pela empresa LICITANTE vencedora est4 em conformidade com as especifica4oes t4cnicas exigidas no escopo de servi4os deste **Termo de Refer4ncia** e seus **Anexos**. Esta prova de conceito ser4 aplicada e analisada por equipe t4cnica designada pela **Diretoria de Gest4o da Informaa4o**, vinculada 4 **Fundaa4o de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC** no local designado pela mesma, onde a empresa LICITANTE vencedora ter4 um prazo m4ximo de **05 (cinco) dias 4teis** para desenvolver e apresentar uma solu4o desenvolvida pelo **Item 17 (SDFD) - Anexo I**, ofertado, compreendendo os passos e crit4rios abaixo:

**a) Dever4o ser disponibilizados pela empresa LICITANTE vencedora os seguintes recursos:**

- 01 (um) multifuncional compat4vel ofertado no **Item 05 (MMA4T2)**;
- 01 (um) servidor ou esta4o de trabalho, com a **Solu4o para Desenvolvimento de Fluxos para Digitaliza4o (SDFD)** ofertada devidamente instalada e configurada, sendo que o servidor, que ser4 utilizado na prova conceito, poder4 ser qualquer dispositivo (desktop ou notebook) que consiga demonstrar as funcionalidades desta solu4o de desenvolvimento.

**b) Funcionamento e Avalia4o da Solu4o de Fluxo para Digitaliza4o:**

- A empresa LICITANTE vencedora dever4 entregar **01 (uma) Solu4o de Fluxo para Digitaliza4o**, desenvolvida pela solu4o de desenvolvimento ofertada, que ser4 nomeada de **“Processo Licitat4rio”**, e que dever4 ser acessada diretamente pelo painel de opera4o do multifuncional compat4vel (**Item 05 - MMA4T2**), atendendo aos passos e fun4oes descritas abaixo:

- 1. Bot4o Inicial:** “Processo Licitat4rio”, exibido no painel de opera4o para que o profissional executar a solu4o:
  - 1.1. **Tela Login:** Texto informativo **“Digite Matr4cula”**, campo e bot4o OK/Avan4ar;
  - 1.2. **Tela Senha:** Texto informativo **“Digite Senha”**, campo e bot4o OK/Avan4ar;



- 1.3. **Fun4o de Valida4o:** Valida4o de matricula e senha por meio de consulta em uma “Base de Dados”. Se as credenciais estiverem incorretas, exibir a mensagem “Matricula e/ou Senha Inv4lidas!”.
2. **Tela N4mero do Processo:** Texto informativo “*Digite N4mero do Processo*”, campo e bot4o OK/Avan4ar;
  - 2.1. **Fun4o de Valida4o:** Valida4o por meio de consulta em uma “Base de Dados”, caso n4o localizado o registro, exibir mensagem “*N4mero de Processo n4o Localizado/Cadastrado*”.
3. **Tela N4mero do Preg4o:** Texto informativo “*Digite N4mero do Preg4o*”, campo e bot4o OK/Avan4ar;
  - 3.1. **Fun4o de Valida4o:** Valida4o por meio de consulta em uma em “Base de Dados” caso n4o localizado o registro, exibir mensagem “*N4mero do Preg4o n4o Localizado/Cadastrado*”.
  - 3.2. **Tela de Op4o4es:** “Edital”, “Ata” e “Empresas Licitantes”.
    - 3.2.1. **Workflow “Edital”:**
      - 3.2.1.1. **Tela de Op4o4es:** “Edital”, “Publica4o4es”, “Homologa4o4es”, “Contratos/Aditivo”, “Recursos/Impugna4o4es/Retifica4o4es” e “Or4amentos Pr4vios”, texto informativo “*Digitalizar Para:*” e bot4o OK/Avan4ar./
      - 3.2.1.2. **Fun4o Automatizada:** Digitalizar em formato PDF para uma pasta de rede estruturada (Ano / N4mero de Processo / N4mero do Preg4o / Workflow Selecionado) em um “Servidor de Arquivo”, com nome do arquivo tipificado por: *n4mero do processo\_n4mero do preg4o\_nome do workflow selecionado\_nome da op4o4o selecionada\_data*.
    - 3.2.2. **Workflow “Ata”:**
      - 3.2.2.1. **Tela de Op4o4es:** “Adesa4o”, “Suspens4o” e “Registro de Pre4os”, texto informativo “*Digitalizar Para:*” e bot4o OK/Avan4ar.
      - 3.2.2.2. **Fun4o Automatizada:** Digitalizar em formato PDF para uma pasta de rede estruturada (Ano / N4mero de Processo / N4mero do Preg4o / Workflow Selecionado) em um “Servidor de Arquivo”, com nome do arquivo tipificado por: *n4mero do processo\_n4mero do preg4o\_nome do workflow selecionado\_nome da op4o4o selecionada\_data*.
    - 3.2.3. **Workflow “Empresas Licitantes”:**
      - 3.2.3.1. **Tela Nome da Empresa:** Texto informativo “*Digite Nome da Empresa*”, campo e bot4o OK/Avan4ar;
      - 3.2.3.2. **Fun4o de Valida4o:** Valida4o por meio de consulta em uma em “Base de Dados” caso n4o localizado o registro, exibir mensagem “*Empresa n4o Localizada/Cadastrada*”.



- 3.2.3.3. **Tela de Op4es:** “Proposta Comercial” e “Documentos de Credenciamento e Habilita4o”, texto informativo “*Digitalizar Para:*” e bot4o OK/Avan4ar.
- 3.2.3.4. **Fun4o Automatizada:** Digitalizar em formato PDF para uma pasta de rede estruturada (Ano / N4mero de Processo / N4mero do Preg4o / Workflow Selecionado / Nome da Empresa) em um “Servidor de Arquivo”, com nome do arquivo tipificado por: *n4mero do processo\_n4mero do preg4o\_nome do workflow selecionado\_nome da op4o selecionada\_nome da empresa\_data*.

A equipe t4cnica designada pela **Diretoria de Gest4o da Informa4o**, vinculada 4 **Fundao de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC**, ter4 um prazo m4ximo de **02 (dois) dias 4teis** para emiss4o do “**Termo de Aceitabilidade**”, a contar da **Prova de Conceito (POC)** apresentada. Os resultados dever4o ser divulgados para as empresas LICITANTES participantes, dando publicidade a aceitabilidade.

Caso as empresas LICITANTES queiram participar do processo de apresenta4o e avalia4o da **Prova de Conceito (POC)**, no intuito de apenas observar e acompanhar, dever4o se manifestar formalmente, informando o representante legal da empresa LICITANTE, e dentro do prazo citado descrito no **Item 12 - CRIT4RIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIA4O COM PROVA DE CONCEITO**, junto ao respons4vel designado pela **Diretoria de Gest4o da Informa4o**, vinculada 4 **Fundao de Apoio a Escola T4cnica - FAETEC**.

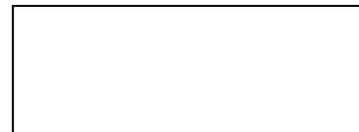
### 13. CONDI4OES PARA O FATURAMENTO

Para efeito de faturamento e pagamento dever4 ser realizado mensalmente, mediante a apresenta4o, pela LICITANTE contratada, da **Nota Fiscal** e de todas as certid4es de regularidade fiscal, no m4s subsequente, **at4 o quinto dia 4til**, acompanhada dos relat4rios emitidos pelos processos gerados pelo **Item 7.1. Contabiliza4o e Aferi4o da Bilhetagem das Impress4es/C4pias/Digitaliza4es Realizadas** contratado, indicando o Item, local e o volume de impress4es/c4pias e digitaliza4es estruturadas de cada equipamento contratado, bem como, horas de desenvolvimento consumidas.

A Nota Fiscal dever4 ser emitida pela pr4pria LICITANTE contratada, obrigatoriamente, com o n4mero de inscri4o do CNPJ apresentado nos documentos de habilita4o e da proposta e no contrato, n4o se admitindo Faturas emitidas com outros CNPJ's, mesmo aqueles de filiais ou da matriz.

### 14. DA FISCALIZA4O

O acompanhamento e fiscaliza4o da execu4o dos servi4os ser4o exercidos por um representante, um **Gestor do Contrato**, da FAETEC, especialmente designado para este fim, far4 a interlocu4o com a LICITANTE contratada, no que tange 4 execu4o, durante toda a vig4ncia do contrato, consoante os termos do art. 67, da Lei n4 8.666, de 1993. Ser4 de



responsabilidade da FAETEC a indicação gestor, ou mais gestores se necessário, para este contrato.

A aceitação do serviço será certificada pela Diretoria de Gestão da Informação, vinculada à Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC, mediante atesto na nota fiscal, sendo esta condição indispensável para que se processe o pagamento das faturas.

Será de responsabilidade da **Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC** e **Diretoria de Gestão da Informação** o acompanhamento, a análise e o parecer quanto à documentação **técnica habilitatória**, teste dos produtos e laudo de conformidade do objeto.

Sem prejuízo da plena responsabilidade da LICITANTE contratada perante a Fundação de Apoio a Escola Técnica - FAETEC, bem como, todas as suas secretarias, unidades e setores públicos de gestão às atividades públicas administrativas, de que os serviços estarão sujeitos à mais ampla e irrestrita fiscalização, a qualquer hora, e a presença do servidor designado como **Gestor do Contrato** não diminuirá a sua responsabilidade contratual.

Ao **Gestor do Contrato** fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes e descrito no escopo deste **Termo de Referência** e seus **Anexos**, da proposta da LICITANTE contratada.

#### 15. FAZEM PARTE DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

- ✓ ANEXO I – DESCRITIVO TÉCNICO - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS
- ✓ ANEXO II - TABELA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E VALORES
- ✓ ANEXO III – LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS NA FAETEC
- ✓ ANEXO IV – COBERTURA / NÍVEIS DE IMPRESSÃO

Rio de Janeiro, de agosto de 2019.

José Luiz Garcia da Costa  
Diretor DGI  
ID.: