

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Registro de Preços para eventual contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão, através de locação ou comodato de equipamentos multifuncionais, plotters e impressoras de cartões e crachás em PVC, de primeiro uso, não recondicionados e em linha de produção, incluindo sistema de bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de todas as peças, partes e componentes necessários, bem como de todos os suprimentos e materiais de consumo de primeiro uso, não reciclado e não remanufaturado, exceto papel, para as unidades do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas – TRE-AM, sob o regime de execução empreitada por preço unitário e conforme disposições neste Termo de Referência.

Tabela com valores estimados. Referência: pesquisa em editais recentes. Fonte: Site Comprasnet.

L O T E M	Descrição	UND	QT E	Demand a Global Estimad a (Anual)	Preço Unitário	Preço Global por item (Anual)
1	1 Impressora Laser/Led Multifuncional Monocromática	Locação	130	-	R\$ 80,00 *	R\$ 124.800,00
	2 Impressora Laser/Led Policromática	Locação	4	-	R\$ 100,00 *	R\$ 4.800,00
	3 Impressão, Cópia e Digitalização (Monocromática)	Unitário	-	2.500.000	R\$ 0,04	R\$ 100.000,00
	4 Impressão Policromática	Unitário	-	5.000	R\$ 0,60	R\$ 3.000,00
	5 Impressora de grande formato - Plotter 36" **	Metro linear	2	600	R\$ 12,50	R\$ 7.500,00
					Total Lote 1	R\$ 240.100,00
2	1 Impressora de Cartão e Crachá em PVC **	Unitário	3	R\$ 2,50	1.500	R\$ 3.750,00
* Valor de locação mensal sugerido, no caso de diferença significativa com o praticado no mercado o valor a menor poderá compor o preço unitário da impressão, cópia e digitalização. ** Serviços prestados no sistema de comodato						Total Global dos Lotes R\$ 243.850,00

2. ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS

2.1. LOTE 1

ITEM 01 – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO TIPO I - MULTIFUNCIONAL LASER ou LED MONOCROMÁTICA

- FUNÇÕES:
 - a) Possuir as funções de impressora monocromática, copiadora, scanner e fax.
- CARACTERÍSTICAS DE IMPRESSÃO:
 - a) Velocidade de impressão mínima em A4 ou carta de 33 páginas por minuto;
 - b) Tempo de saída da primeira impressão igual ou menor que 10 segundos;
 - c) Resolução de impressão de efetiva 1200 x 1200 dpi ou superior;
 - d) Possuir mecanismo de impressão Duplex automático instalado;
 - e) Emulação das linguagens de impressão: SPL, PostScript3, PCL6/5E, PDF, TIFF.
- MANUSEIO DE PAPEL:
 - a) Possuir Bandeja de entrada instalada para no mínimo 250 folhas;
 - b) Alimentador Automático para no mínimo 50 folhas;
 - c) Possuir saída de papel com capacidade para no mínimo 50 folhas;
 - d) Gramatura do papel até 220 g/m² ou superior.
- CICLO MENSAL
 - a) Capacidade para ciclo de trabalho mensal de 50.000 (cinquenta mil) páginas ou mais.
- CARACTERÍSTICAS DO SCANNER:

- a) Possuir suporte de resolução ótica de 600 x 600 dpi ou maior, em preto e branco;
 - b) Tamanho do vidro de exposição no mínimo A4;
 - c) Scanner colorido;
 - d) Alimentador automático de 50 folhas ou mais;
 - e) Destinos da Digitalização: Cliente (PC), e-mail, FTP, SMB.
- CARACTERÍSTICAS DA COPIADORA:
 - a) Possuir resolução de cópia no mínimo 600 x 600 dpi;
 - b) Possuir no mínimo seleção de cópias múltiplas de 1 até 99 páginas;
 - c) Possuir no mínimo a velocidade de 30 cpm.
- CARACTERÍSTICAS DO FAX:
 - a) Possuir velocidade no mínimo de 14,64 kbps;
 - b) Possuir no mínimo memória de 4MB;
 - c) Possuir no mínimo resolução de 203 x 98 dpi no mono e até 200 x 200 dpi no colorido;
 - d) Possuir RJ11.
- ALIMENTAÇÃO:
 - a) O equipamento deverá ser entregue com acessórios, fonte de alimentação se houver necessidade e demais dispositivos para o correto funcionamento em 110 Volts em Corrente Alternada.
- CONECTIVIDADE:
 - a) Possuir interface de comunicação USB 2.0 instalada;
 - b) Possuir interface de comunicação no mínimo com Ethernet 10/100 Base-Tx instalada.
- GERAL:
 - a) Memória RAM mínima instalada de 128 MB;
 - b) Processador de 400 MHz;
 - c) Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais: Windows 8 / 7 / XP / 2008R2 / 2008 / 2003 / Linux e mais recentes;
 - d) Suporte à funcionalidade OCR: preferível;
 - e) Permitir impressão confidencial;
 - f) Padrão elétrico: 100/120V, 50/60 Hz.

ITEM 02 – LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO TIPO II - IMPRESSORA LASER ou LED POLICROMÁTICA

- FUNÇÕES:
 - a) Possuir as funções de impressora colorida
- CARACTERÍSTICAS DE IMPRESSÃO:
 - a) Velocidade de impressão colorida mínima em A4 de 30 páginas por minuto;
 - b) Tempo de saída da primeira impressão igual ou menor que 12 segundos;
 - c) Resolução de impressão de 1200 x 600 dpi ou superior. Admite-se que a resolução seja atingida através de emulação;
 - d) Emulações de linguagens de impressão: PCL 5C ou superior e Post Script 3.
- MANUSEIO DE PAPEL:
 - a) Possuir Bandeja de entrada instalada para no mínimo 250 folhas;
 - b) Gramatura do papel até 220 g/m² ou superior.
- CICLO MENSAL
 - a) Possuir capacidade para ciclo de trabalho mensal de 50.000 (cinquenta mil) páginas ou mais.
- ALIMENTAÇÃO:
 - a) O equipamento deverá ser entregue com acessórios, fonte de alimentação se houver necessidade e demais dispositivos para o correto funcionamento em 110 Volts em Corrente Alternada.
- CONECTIVIDADE:
 - a) Possuir interface de comunicação USB 2.0 instalada;
 - b) Possuir interface de comunicação no mínimo com Ethernet 10/100 Base-Tx instalada.

- **GERAL:**
 - a) Memória RAM mínima instalada de 128 MB;
 - b) Processador de 500 MHz;
 - c) Possuir compatibilidade com os sistemas operacionais: Windows 8 / 7 / XP / 2008R2 / 2008 / 2003 / Linux e mais recentes;
 - d) Permitir impressão confidencial;
 - e) Padrão elétrico: 100/120V, 50/60 Hz.

ITEM 05 – COMODATO DE EQUIPAMENTO TIPO IV - PLOTTER 36”

- **CARACTERÍSTICAS DE IMPRESSÃO:**
 - a) Velocidade de impressão monocromático mínima de 10,0 m/h;
 - b) Velocidade de impressão em cores mínima de 7,0 m/h;
 - c) Sistema de impressão: Jato de tinta térmica;
 - d) Resolução mínima: 2400 x 1200 DPI;
 - e) Linguagem de impressão: HP-GL, HP-GL2, HP-RTL.
- **MANUSEIO DE PAPEL:**
 - a) Alimentação de papel: Mídia em rolo 91 cm (largura);
- **CONECTIVIDADE:**
 - a) Protocolo de Rede: TCP/IP e SNMP;
 - b) Possuir interface de comunicação USB 2.0;
 - c) Possuir interface de comunicação no mínimo com Ethernet 10/100 Base-Tx.
- **GERAL:**
 - a) Memória RAM mínima instalada de 128 MB;
 - b) Processador de 500 MHz;
 - c) Pedestal da impressora padrão;
 - d) Padrão elétrico: 100/120V, 50/60 Hz.

2.2. LOTE 2

ITEM 01 – COMODATO DE EQUIPAMENTO TIPO III – IMPRESSORA PARA CARTÃO FUNCIONAL (TIPO SMARTCARD) E CRACHÁ - EM PVC

- **FUNÇÕES:**
 - a) Possuir as funções de impressora de cartão
- **CARACTERÍSTICAS DE IMPRESSÃO:**
 - a) Impressão frente e verso automático (duplex);
 - b) Impressão colorida e monocromática;
 - c) Bandeja de Entrada para 100 cartões e bandeja de Saída para 25 cartões;
 - d) Velocidade de impressão de 200 crachás coloridos em PVC por hora e 800 crachás monocromáticos em PVC por hora;
 - e) Resolução de impressão mínima de 150 dpi;
 - f) Compatível de uso com cartão de tecnologia CR80.
- **CONECTIVIDADE:**
 - a) Possuir interface de comunicação USB 2.0 e rede Ethernet.
- **GERAL:**
 - a) Memória RAM mínima instalada de 128 MB;
 - b) Padrão elétrico: 100/120V, 50/60 Hz.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1.** A execução do serviço de outsourcing atenderá as necessidades do TRE-AM quanto a impressões, cópias e digitalizações nas suas diversas unidades de modo a garantir a normalidade das rotinas administrativas. Tal iniciativa atenderá os seguintes objetivos:

- 3.1.1. Redução dos custos diretos e indiretos de impressão, envolvendo os processos de aquisição (equipamentos, peças e suprimentos), estoque, controles, logística de distribuição e manutenção;
- 3.1.2. Redução do Custo Total de Propriedade (impressoras, multifuncionais e scanner), canalizando estes recursos para investimentos em novas tecnologias;
- 3.1.3. Redução do volume de impressão desnecessário, com a implantação do software de gestão e contabilidade (sistema de gerenciamento);
- 3.1.4. Suportar o Processo Administrativo e Judicial eletrônicos na Justiça Eleitoral;
- 3.1.5. Redução do tempo de paralisação de atividades dos usuários motivado pela pane nas impressoras, indisponibilidade de suprimentos e falta de equipamento para reposição.

4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Objetivo estratégico – em conformidade com a Portaria n. 582/2017 – TRE/AM.

- 4.1.1. Garantir as soluções de TIC demandadas.

4.2. Conexão entre a Contratação e o Planejamento existente

- 4.2.1. Esta contratação visa prover e aprimorar infraestrutura para os serviços de TIC, Portaria n. 582/2017 – TRE/AM.

5. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO, LOTES E SRP

- 5.1. Após estudos preliminares, foi mapeada, inicialmente, a necessidade de instalação de 70 impressoras multifuncionais monocromáticas e 4 impressoras laser coloridas, além da possibilidade de instalação de 2 plotters em substituição daqueles de propriedade do TRE-AM que ora encontram-se parados por falta de manutenção. Contudo, há possibilidade de instalação de outros equipamentos para suprir a demanda, quer por insuficiência de equipamentos para o número de impressões necessárias ao serviço, quer por unidades ainda não levantadas e que necessitam da instalação desses equipamentos e que, diante deste cenário, optou-se por solicitar a contratação do serviço que será consumido, sob demanda, através de ORDEM DE SERVIÇO, sendo assim, o referido certame será pelo sistema SRP (sistema de registro de preços).
- 5.2. Havendo disponibilidade orçamentária suficiente para a execução do contrato, o CONTRATANTE poderá demandar a CONTRATADA para atender as demais Zonas Eleitorais do interior do Estado, ora não contempladas na 1^a ETAPA de implantação do serviço conforme ANEXO II.
- 5.3. Os quantitativos dos itens representam tão somente a demanda estimada do serviço. Portanto, o CONTRATANTE não se obriga a contratar nesses quantitativos, uma vez que a contratação está condicionada a recurso orçamentário disponível para este fim.
- 5.4. O aumento na quantidade de equipamentos instalados para atender novas demandas estará condicionado ao limite do valor global do contrato. A gestão contratual fará o gerenciamento do consumo total na execução do contrato de forma a evitar a extração do valor global do contrato, podendo, inclusive, fazer uso da política de cotas se necessário. Entretanto, é assegurado através de termo aditivo o acréscimo legal de até 25 % desse valor caso haja interesse do CONTRATANTE, disponibilidade orçamentária e concordância da CONTRATADA.
- 5.5. A licitação por LOTE é mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, pois visa a manter a qualidade do serviço de OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, uma vez que o gerenciamento permanecerá todo o tempo a cargo de um mesmo contratado. As vantagens para tal dimensionamento estão nos fatos que a Administração terá maior nível de controle na execução do serviço, maior interação entre as diferentes fases do serviço prestado (locação de equipamentos, sistema de gestão e monitoramento de impressões e inventário de equipamentos, manutenções preventiva e corretiva, substituição de peças e o fornecimento de suprimentos), maior agilidade no tempo de reposição de consumíveis e de substituição de equipamentos com defeito, concentração da responsabilidade pela execução dos serviços em um único fornecedor e concentração da garantia dos resultados. Haverá um grande ganho para a Administração na

economia de escala que, aplicada à execução do serviço, implicará em aumento de quantitativos e, consequentemente, numa redução de preços a serem pagos pela Administração.

- 5.6.** O Lote 2 visa atender uma demanda de algumas Unidades Administrativas que necessitam do serviço de impressão de cartão de identificação funcional tipo smartcard e crachás em PVC. Bem como, permitir que empresas especializadas apenas nesse serviço possam participar do certame.

6. INDICAÇÃO DO TIPO DE SERVIÇO

- 6.1.** O serviço objeto deste Termo de Referência é comum e de natureza contínua, porquanto apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do TRE-AM.
- 6.2.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

7. RESTRIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

- 7.1.** A licitante deverá estar regularmente estabelecida no município de Manaus – AM sendo vedada a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste certame licitatório. A presente limitação territorial justifica-se pela natureza da prestação do serviço que exige o fiel cumprimento dos prazos na execução dos serviços de outsourcing, não possibilitando prazos extras ou justificativas de atrasos relacionados a deslocamento de pessoas (representante/técnicos) e/ou transporte de matérias interestadual e, também, pelo menor custo de execução do serviço. Outrossim, a utilidade de se direcionar a licitação para o mercado local, pelas razões já expostas, justifica-se pela redução de preço final da licitação. Ademais, devido a multiplicidade de prestadores do serviço no mercado local, afasta-se eventual restrição de competitividade.
- 7.2.** Admite-se ainda, a participação de empresas que possuam, desde que devidamente comprovado na fase de habilitação do certame, estrutura mínima local e cuja matriz encontra-se em outro Estado.

8. VISTORIA NAS UNIDADES

- 8.1.** Considerando a complexidade e peculiaridades dos locais de prestação do serviço, a vistoria será FACULTATIVA, porém RECOMENDADA. Não caberá alegação posterior de desconhecimento dos locais e condições necessárias à prestação do serviço. As vistorias deverão ser agendadas previamente, até o dia imediatamente anterior ao certame, através dos telefones (92) 3632-4460 / 3632-4468.

9. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- 9.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

10. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- 10.1.** A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com art. 3º da Lei nº 8.666/93, alterada pela Lei n. 12.349/2010, e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;
- 10.2.** Atender as Resoluções n. 201/2015 do CNJ e n. 23.473/2016 do TSE;
- 10.3.** Observar e zelar para que qualquer produtos/materiais e peças utilizados na prestação dos serviços não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio, chumbo, cromo hexavalente, cádmio, bifenil-polibromados, éteres difenil-polibromados, conforme disposto no Inciso IV do art. 5º da IN/SLTI/MPOG nº 01/10;

10.4. Aplicar as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR, referente ao uso de materiais atóxicos, biodegradáveis e recicláveis, correspondente aos serviços deste Termo de Referência.

11. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

11.1. O fornecimento dos equipamentos através de locação ou em regime de comodato devidamente instalados, configurados e em funcionamento.

11.1.1. Todos os equipamentos devem ser novos, sem uso anterior, lacrado de fábrica e em seu último estágio de revisão tecnológica, de software e hardware. Juntamente com os equipamentos deverão ser entregues os respectivos manuais de operação, em português, sem qualquer ônus para o Contratante;

11.2. O fornecimento de insumos e suprimentos (cartucho de toner, cilindros, reveladores, fusores e demais componentes) necessários ao funcionamento dos equipamentos e manutenção do serviço.

11.2.1. Os suprimentos deverão ser compatíveis com os equipamentos originais de fábrica, novos, de primeiro uso, sem nenhum processo de recondicionamento, remanufaturamento ou reciclagem;

11.2.2. Para as localidades do interior, incluindo os municípios da área metropolitana, deverá ser disponibilizado, no mínimo, 01 (um) toner e 01(um) fotocondutor adicionais para os equipamentos instalados. E na capital, deverá ser disponibilizado na STI, no mínimo, 2 (dois) toners e 2 (dois) fotocondutores adicionais na proporção de 20 equipamentos instalados; e

11.2.3. Para cada toner substituído deverá ser enviado um novo automaticamente após a substituição.

11.3. A prestação de serviço de manutenção preventiva e corretiva, inclusive para substituição de equipamentos ou peças danificadas.

11.3.1. Os serviços assistência técnica e suporte ao usuário serão prestados na modalidade on-site;

11.3.2. Quando a manutenção não puder ser executada no local a CONTRATADA poderá remover o equipamento, mas deverá deixar um equipamento semelhante em caráter provisório; e

11.3.3. Caso ocorra 3 (três) ocorrências no mesmo equipamento dentro de 30 (trinta) dias, este deverá ser substituído por um equipamento semelhante novo em definitivo.

11.4. Fornecimento de softwares licenciados para bilhetagem e monitoramento on-line, informando níveis de abastecimento de papel e toner, necessidades de troca de kits de manutenção, contabilização das impressões e digitalizações de cada equipamento. Poderá ser fornecido até dois softwares, um para bilhetagem e um para monitoramento do equipamento. O custo das licenças será da CONTRATADA.

11.5. Fornecimento de licenças de uso de sistema informatizado de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relacionadas ao Contrato;

11.6. Treinamento mínimo para 2 (dois) servidores da STI, para utilização dos softwares de gerenciamento e chamados. Esses servidores serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta;

11.7. Na fase de implantação ou na instalação de novo equipamento, a CONTRATADA instruirá os usuários nas unidades do **CONTRATANTE** quanto à utilização (instruções gerais de uso) do equipamento e do sistema de gerenciamento;

11.8. Deverá ser instalado pelo menos 01 (um) printserver destinados à gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas.

11.9. A instalação, manutenção e configuração deverão ser realizadas pela CONTRATADA, conforme as normas e diretrizes acordadas com a CONTRATANTE na aprovação do Plano de Inserção.

11.9.1. A configuração mínima do printserver será:

- a) Memória RAM 04 Gb;
- b) Disco rígido 160 Gb;
- c) Processador com 04 (quatro) núcleos físicos e clock mínimo de 2.5 GHz;
- d) Conectividade rede ethernet 10/100/1000; e
- e) Sistema Operacional: Windows Server 2012 R2.

11.10. Os equipamentos deverão ser instalados nos locais definidos pelo CONTRATANTE;

11.11. Tendo em vista a proteção à saúde do usuário, bem como a necessária confiabilidade dos equipamentos, os modelos propostos devem atender às normas internacionais de segurança à saúde da IEC (International Electrotechnical Commission) reconhecidas para aplicação no Brasil pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

11.12. Todos os equipamentos deverão suportar impressão em papel reciclado;

11.13. As unidades departamentais ou ilhas de impressão, deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma segunda unidade mais próxima por meio de usuário/senha ou cartão de proximidade;

11.14. Todas as impressoras e multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios, através dos contadores físicos;

11.15. A execução do contrato se dará por demanda, através de Ordem de Serviço, expedida pelo CONTRATANTE;

11.16. Serviço de logística reversa contemplando: Recolhimento, descarte e reciclagem dos cartuchos consumidos;

11.17. As especificações técnicas mínimas dos equipamentos destinados a atender cada um dos lotes estão descritas no Item 2.

11.18. A CONTRATADA deverá fornecer, conforme Ordem de Serviço expedida pelo CONTRATANTE, todos os equipamentos de impressão, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências das unidades do TRE-AM nos locais indicados, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste Termo de Referência;

11.19. Antes da primeira entrega de equipamentos, cada tipo de equipamento deverá ser **homologado** tecnicamente pela equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI do TRE-AM em uma etapa, momento em que serão efetuadas as verificações dos catálogos/manuais oficiais dos produtos ofertados e testes dos modelos dos equipamentos que serão instalados pela licitante.

11.20. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo do TRE-AM.

11.21. Com vistas à padronização do parque de impressão e facilitar a utilização dos equipamentos pelos usuários, além de possibilitar uma ação mais efetiva dos servidores da STI, principalmente os da SEAU (Seção de Apoio ao Usuário), nas questões de atendimento aos usuários, serão aceitas até duas marcas distintas dentre os tipos de impressão.

11.21.1. Todos os equipamentos de cada ITEM deverão ser do mesmo modelo;

11.21.2. Oplotter poderá ser de marca distinta das impressoras e multifuncionais;

11.21.3. O mesmo para a impressora de cartão e crachá que poderá também ter marca distinta das demais; e

11.21.4. Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte.

11.22. Os equipamentos de uso comum deverão possuir a funcionalidade de retenção de impressão com liberação através de senha, para que seja mantido o sigilo, bem como evitar que as impressões sejam retiradas por engano;

11.23. Todos os equipamentos deverão possuir a funcionalidade de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, incluídas as impressões com liberação das impressões através de senhas, para confronto dos relatórios de impressão gerados pelo sistema de gerenciamento;

11.24. Fornecimento, quando necessário, de transformadores ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, sem ônus adicional.

12. REQUISITOS COMUNS

12.1. REQUISITOS COMUNS ÀS IMPRESSORAS

- a) Equipamento novo, em linha de produção, primeira locação, comprovada através de nota fiscal do fabricante, com garantia, inclusive ao toner e peças;
- b) Software de instalação e drivers de impressão;
- c) Configuração dos equipamentos via Rede ou Web;
- d) Função de impressão multipáginas;
- e) Software de contabilização para impressão;
- f) Possuir interface USB para impressão;
- g) Todos os equipamentos devem ser compatíveis com sistemas operacionais Linux; Windows 2008 e versões superiores; XP, Windows Vista, Windows 7 e versões superiores; macOS 10.8 e versões superiores;
- h) Possuir padrão de tensão de 110V, havendo necessidade, a licitante deverá fornecer os equipamentos com transformador / estabilizador;
- i) Quando necessário ao correto funcionamento do equipamento, deverá ser fornecido, sem ônus adicional, mesa/suporte compatível com o porte do equipamento.

12.2. REQUISITOS COMUNS ÀS MULTIFUNCIONAIS

- a) Equipamento novo, em linha de produção, primeira locação, comprovada através de nota fiscal do fabricante, com garantia, inclusive ao toner e peças;
- b) Software de instalação e drivers de impressão;
- c) Todos os equipamentos devem ser compatíveis com sistemas operacionais Linux; Windows 2008 e versões superiores; XP, Windows Vista, Windows 7 e versões superiores; macOS 10.8 e versões superiores;
- d) Possuir padrão de tensão de 110V, havendo necessidade, a licitante deverá fornecer os equipamentos com transformador / estabilizador;
- e) Configuração dos equipamentos via Rede ou Web;
- f) Função de impressão multipáginas;
- g) Digitalização nos formatos mínimo: TIFF, JPEG e PDF;
- h) Digitalização com indexação no painel devem gerar arquivos de imagem com nome formado pelos campos de indexação quando aplicável, além de controles sequenciais;
- i) Todos os componentes localizados na Multifuncional e necessários à execução da solução embarcada devem ser entregues integrados ao equipamento;
- j) As Multifuncionais com solução embarcada deverão possibilitar a restrição da funcionalidade de Cópia;
- k) A solução deverá possibilitar na finalização do resultado resultante da digitalização, a comprovação deste resultado através de mensagem em tela e/ou impressão de relatório/comprovante;

- l) A solução deverá contemplar o envio dos arquivos eletrônicos resultantes da digitalização dos documentos, possibilitando a sua indexação através de metadados;
- m) Painel de Controle: Visor com telas em Português;
- n) Possuir Interface USB (para requisito de impressão);
- o) Quando necessário ao correto funcionamento do equipamento deverá ser fornecido, sem ônus adicional, mesa/suporte compatível com o porte do equipamento.

12.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DOS PLOTTERS

- a) Equipamento novo, em linha de produção, primeira locação, comprovada através de nota fiscal do fabricante, com garantia, inclusive ao toner e peças;
- b) Todos os equipamentos devem ser compatíveis com sistemas operacionais: Windows Vista, Windows 7 e versões superiores; macOS 10.8 e versões superiores;
- c) Possuir padrão de tensão de 110V, havendo necessidade, a licitante deverá fornecer os equipamentos com transformador / estabilizador;
- d) Quando necessário ao correto funcionamento do equipamento, deverá ser fornecido, sem ônus adicional, mesa/suporte compatível com o porte do equipamento.

13. CAPTURA E DIGITALIZAÇÃO

- 13.1.** Odisposto neste item aplica-se apenas aos equipamentos multifuncionais;
- 13.2.** Aplicativo para automatização de fluxos de trabalho de digitalização e implementação de interfaces de operação para o painel dos equipamentos multifuncionais;
- 13.3.** Aplicativo baseado em cliente servidor que permita, no momento da digitalização, a inserção de informações associadas ao documento via painel de operação da MFP;
- 13.4.** Permite executar OCR e reconhecimento de código de barras nos arquivos digitalizados, além de opções de envio como banco de dados e árvore de pastas locais;
- 13.5.** Deve possibilitar a customização dos menus disponíveis no painel do equipamento;
- 13.6.** Permitir a configuração de fluxos de trabalho e configuração de tarefa;
- 13.7.** Digitalização Frente e verso (duplex);
- 13.8.** Orientação (borda superior para cima e para esquerda);
- 13.9.** Digitalizar, no mínimo, para os formatos PDF, TIFF e JPEG;
- 13.10.** Densidade (automático, normal, clarear e escurecer);
- 13.11.** Resolução da digitalização mínima: 600 x 600 DPI;
- 13.12.** Seleção de cor: autocor (cor/cinza/preto e branco), quatro cores, tons de cinza, preto e branco;
- 13.13.** Digitalização contínua para geração de documentos multipáginas em um único arquivo;
- 13.14.** Controle de acesso integrado com a rede, com possibilidade de realização de login na multifuncional baseado nos usuários e permissões de rede:
 - a) Controle de acesso baseado em rede para grupos de trabalho e empresas;
 - b) Autenticação do usuário de rede;
 - c) As restrições de acesso gerenciadas usando o Active Directory;
 - d) Possibilidade de autenticação com cartões HID/CAC;
 - e) Fornece um método que permite restringir o acesso a fazer cópias coloridas ou monocromáticas nos equipamentos multifuncionais solicitando o código dos usuários.

14. SOLUÇÃO DE OCR

- 14.1.** A solução de OCR deverá ser executada e processada preferencialmente nas multifuncionais, podendo o mesmo acontecer em servidor, desde que o mesmo não afete o desempenho dos demais serviços previstos no contrato;
- 14.2.** A multifuncional deve oferecer recurso que permitam que o documento processado através do OCR possa ser enviado para uma pasta de rede configurável ou para USB;
- 14.3.** A solução OCR deverá gerar, no mínimo, arquivos em formato PDF e RTF;
- 14.4.** A CONTRATADA deverá implantar, sem ônus adicional, servidor para processamento do OCR, nas seguintes hipóteses:
- a) Quando solicitado pelo TRE-AM;
 - b) Caso os requisitos mínimos do software de OCR sejam superiores a configuração dos microcomputadores e notebooks em uso na instituição, o processamento deverá ser realizado obrigatoriamente em servidor específico, instalado e customizado pela CONTRATADA, sem ônus adicional ao TRE-AM;
 - c) O servidor deverá ser compatível com rack padrão 19" com redundância de fonte e HD.

- 14.5.** O servidor informado no subitem A CONTRATADA deverá implantar, sem ônus adicional, servidor para processamento do OCR será instalado nas dependências da STI, e, para fins de dimensionamento, deverá ser configurado para comportar atividades de até 1.000 usuários do TRE-AM.

15. SOFTWARE DE GERENCIAMENTO

- 15.1.** Sistema de gerenciamento dos processos de reprografia, através de um sistema informatizado de gestão. Será garantido acesso total ao aplicativo ao Gestor e Fiscal Técnico do contrato;
- 15.2.** Fornecimento de softwares para bilhetagem e monitoramento on-line com licença de uso, informando níveis de abastecimento de papel e toner, necessidades de troca de kits de manutenção, contabilização das impressões, cópias e digitalizações de cada equipamento.
- 15.3.** Fornecimento de sistema informatizado de registro e acompanhamento dos chamados técnicos com licenças de uso para gestão e monitoramento das ocorrências relacionadas ao Contrato;
- 15.4.** São funções dos softwares de bilhetagem e monitoramento:
- a) Visualização do status de cada equipamento;
 - b) Gerenciamento de suprimentos;
 - c) Alertas online ou por e-mail;
 - d) Visualização por grupos de equipamentos;
 - e) Informações de status por e-mail ou pop-up (Falha do equipamento, falta de suprimentos, necessidade de atenção, etc.);
 - f) Relatório de dados estatísticos de produção por e-mail;
 - g) Registro de dados estatísticos;
 - h) Apresentação gráfica de status, mostrando o estado atual da impressora;
 - i) Visualização dos equipamentos por listagem, por grupos ou posicionados em um layout personalizado;
 - j) Recurso Multi-Set, que possibilita o envio de parâmetros de configuração para vários dispositivos simultaneamente; e
 - k) Alertas personalizados por equipamento ou grupo de equipamentos atendendo as necessidades locais.
 - l) Realizar a contabilidade e o controle de custos de impressões em máquinas;
 - m) Realizar a contabilidade de documento digitalizados;
 - n) Permitir a centralização automática de dados a partir de subseções e a geração de relatórios integrados com os dados de todas as subseções;
 - o) Realizar inventário automático de impressoras (relação de todas as impressoras instaladas);
 - p) Permitir a administração de custos por grupos de impressoras;
 - q) Possuir interface Web (Browser);

- r) Inventário automatizado;
- s) Exportação de relatórios, no mínimo, nos formatos .PDF e .CSV;
- t) Auditoria de acesso e modificações;
- u) Fornece relatórios de contabilidade e de custos por usuários, impressoras e servidores de impressão;
- v) Permitir a definição de Centros de Custos e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- w) Permitir o uso de cotas de impressão por usuários e grupos.
- x) Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Open Office e/ou Microsoft Excel;
- y) Agendamento de relatórios;
- z) Possuir base de dados compatível com o padrão SQL OU POSTGRESQL ou funcionamento do banco de dados em nuvem datacenter da contratada, vedado a utilização de datacenter sediado fora do território nacional;
- aa) Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo;
- ab) Permitir bilhetagem off-line: caso perder a comunicação com o equipamento ou parar de funcionar, atualizar base de dados quando a comunicação ou o funcionamento for restabelecido com todas as informações sobre os serviços de reprografia realizados no período em que permaneceu sem comunicação;
- ac) Enviar relatórios de bilhetagem via servidor de e-mail;
- ad) Relatórios de bilhetagem por: usuário, centros de custo, computadores, filas de impressão, impressoras, analítico, impacto ambiental, cotas e impressões bloqueadas;
- ae) Gerenciar remotamente via rede TCP-IP os equipamentos instalados permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, checagem do nível dos insumos de impressão, troca de suprimentos;
- af) Permitir o agendamento de relatórios, que são gerados e enviados para e-mails específicos para cada gerente;
- ag) Permitir a realização de impressões confidenciais selecionadas, só realizando a impressão quando o usuário estiver ao lado do equipamento e registrar sua senha no equipamento;
- ah) Capturar contadores físicos das impressoras automaticamente;
- ai) Para uma melhor comunicação a empresa CONTRATADA deverá possuir um portal de comunicação via web para que a CONTRATADA possa solicitar manutenção de impressora, suprimentos e deverá possuir uma interface para o sistema de bilhetagem onde possibilita a geração de relatórios e visualização do parque instalado;
- aj) Além do software de bilhetagem será disponibilizado ferramenta de gerencias operacional que consolide nível de toner, atualização de firmware, vida de fusores, etc;
- ak) Nos equipamentos multifuncionais deverá ser possível software de bilhetagem e controle de contas, criação de ícones diretamente no painel do equipamento para fácil acesso dos usuários. Os demais equipamentos deverão possuir contadores internos que possibilitem a mensuração do consumo. O disposto neste item se aplica a casos excepcionais nos quais seja impossível, por questões de estrutura ou decisão da instituição, a comunicação via rede.

16. MEDAÇÃO DE CONSUMO

16.1. Os serviços serão controlados pelas seguintes ferramentas e procedimentos:

- a) Apresentar um mecanismo de autenticação de usuários, onde cada usuário deverá se autenticar com sua senha individual no momento da impressão em qualquer estação de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), possibilitando impressões em qualquer equipamento (impressora ou multifuncional) conectado à rede;
- b) Possibilidade de realizar impressões a partir de qualquer estação de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks) em rede, através de seu login com registro das impressões em sua cota de impressão ou de seu centro de custos;
- c) Autenticação de cópias através do painel do próprio multifuncional;
- d) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), tamanho do papel e custo para cada tipo de documento impresso;

- e) Permitir a instalação e atualização transparentes para o usuário através de login script, instalando o módulo cliente apenas em estações que possuam impressoras locais ou de rede configuradas;
- f) Permitir a administração de custos por grupos de impressoras;
- g) Auditoria de acesso e modificações
- h) Fornece relatórios de contabilidade e de custos por usuários, impressoras e servidores de impressão;
- i) Permitir a definição de Centros de Custos e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- j) Permitir a definição do limite de cotas com bloqueio para impressão e cópia, por usuário, centro de custos e a geração de relatórios de utilização de cotas;
- k) Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Open Office Planilha Eletrônica e Microsoft Excel;
- l) Agendamento de relatórios;
- m) Possuir base de dados compatível com o padrão SQL;
- n) Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo;
- o) Gerenciar remotamente via rede TCP-IP os equipamentos instalados permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, checagem do nível dos insumos de impressão e troca de suprimentos;
- p) Permitir o agendamento de relatórios, que são gerados e enviados para e-mails específicos para cada gerente.

16.2. Não se aplica ao ITEM 6 do LOTE 1 e ITEM 1 do LOTE 2, pois, pelas características dos equipamentos, o consumo será medido a partir de relatórios do próprio equipamento ou outra solução que permita medir o consumo.

17. CRITÉRIO DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

- 17.1.** Os equipamentos serão instalados nos locais informados no **Anexo II**, correspondendo a 1^a ETAPA de instalação do serviço;
- 17.2.** A CONTRATADA deverá proceder a instalação e desinstalação de impressoras dentro de cada localidade. Caso seja mudada a localidade de instalação, o remanejamento/transporte ocorrerá por conta da CONTRATADA;
- 17.3.** A empresa CONTRATADA deve garantir que durante a execução dos serviços os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, eventualmente afetado pela atuação do técnico da empresa CONTRATADA;
- 17.4.** O TRE-AM será responsável pelo fornecimento de toda a infraestrutura necessária para instalação e funcionamento dos equipamentos, como local físico, tomadas elétricas e pontos de acesso à rede lógica;
- 17.5.** O TRE-AM deverá permitir livre acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços;
- 17.6.** Os empregados da CONTRATADA terão acesso aos locais de execução dos serviços devidamente identificados através de crachás e fardados, visando cumprir as normas de segurança das unidades;
- 17.7.** Caberá ao TRE-AM fiscalizar de acordo com sua conveniência e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no Contrato;
- 17.8.** A instalação será concluída após ateste do gestor do contrato, treinamento realizado na unidade, cadastramento do equipamento no sistema de gerenciamento.

18. LOGÍSTICA REVERSA DOS SUPRIMENTOS

- 18.1.** Em atendimento às diretrizes da Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, o TRE-AM exige que a Contratada e os fabricantes dos

equipamentos se responsabilizem pelo cumprimento da lei e mecanismo de logística reversa dos resíduos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toners, cilindros e peças utilizados;

18.2. A contratada deverá apresentar comprovação do programa de destinação ambientalmente correta a ser dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental; a comprovação deverá ser expedida pelo fabricante dos equipamentos, e entregue junto à proposta;

18.3. Nesse sentido, um dos objetivos do projeto é a redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toner, cilindros e peças utilizados.

19. INÍCIO E LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1. A execução dos serviços será iniciada no prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, através de OS, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, desde que solicitado por via formal e motivada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE;

19.2. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE até o limite de 60 (sessenta) meses;

19.3. Os serviços serão prestados nos locais indicados no **Anexo II** referentes à 1ª ETAPA de instalação do serviço;

19.4. Os atendimentos dos chamados técnicos (instalações, configurações, manutenções, troca de suprimentos e insumos) devem ser realizados nos locais indicados;

19.5. Todas as despesas com transporte são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

19.6. Toda documentação pertinente ao contrato deverá ser encaminhada à Secretaria de Tecnologia da Informação – STI através do Protocolo do TRE-AM;

19.7. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar os locais de prestação do serviço, devendo a empresa se readequar às novas estruturas no prazo consignado em OS com início da contagem a partir do seu recebimento;

19.8. A energia elétrica fornecida pelo CONTRATANTE será de 110V e, caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos e custeados pela CONTRATADA.

20. INSTRUÇÃO E TREINAMENTO

20.1. A CONTRATANTE enviará à CONTRATADA uma lista de técnicos ou servidores que deverão ser treinados a fim de realizar a operação correta dos equipamentos e prestar suporte básico à solução;

a) Será considerado suporte básico retirada de papel preso na multifuncional, troca de toner, realimentação de papel, configuração das estações de trabalho e etc;

20.2. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, sem ônus adicional, dos seguintes programas de treinamento e transferência de tecnologia:

a) Operação e utilização dos softwares fornecidos;

b) Assistência técnica e manutenção dos equipamentos fornecidos, acompanhado da respectiva documentação técnica;

20.3. Serão treinados pelo menos dois servidores do TRE-AM em cada treinamento informado;

20.4. Serão realizados treinamentos:

a) No período entre a assinatura do contrato e a implantação da solução;

b) Quando da introdução de equipamentos não implantados anteriormente na solução;

c) Por solicitação motivada do TRE-AM.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Todas as Regiões
01	Promoção de instrução e treinamento técnico, arcando com todas as despesas, ao pessoal de operação indicado pela CONTRATANTE;	Servidores Treinados	De acordo com a lista de servidores fornecidos pelo TRE-AM.

21.NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (PRAZOS)

21.1. Para fins de definição dos prazos contidos neste item ficam determinadas como Regiões:

- a) Região 1 – Capital Manaus;
- b) Região 2 –Municípios até 300 KM da Região 1; e
- c) Região 3 –Municípios acima de 300 KM da Região 2.

21.2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

21.2.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva e reposição de suprimentos, como toners e cartuchos de tintas, a fim de manter a qualidade do serviço de impressão departamental no melhor nível possível.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	R1	R2	R3
01	Solicitação à CONTRATANTE de instruções específicas necessárias para a realização dos serviços;	Prazo: em dias antes do previsto para execução dos serviços	5	5	5
02	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão / cópia / digitalização, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, etc;	Frequência	A cada 03 (três) meses.		
03	Reposição de toner;	Frequência	Antes do término do toner.		
04	Manutenção do estoque de suprimentos, peças e equipamentos reservas necessários para o cumprimento do contrato;	Frequência	Contínua		
05	Retirada dos suprimentos vazios ou peças, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE;	Frequência	No momento das substituições dos suprimentos ou nas manutenções		

Quadro - NMS para serviços de manutenção preventiva e fornecimento de suprimentos.

21.3. MANUTENÇÃO CORRETIVA OU SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS

21.3.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE;

21.3.2. As solicitações de poderão ser feitas por sistema de gerenciamento chamados ou e-mail, encaminhado aos contatos informados pela CONTRATADA. Em último caso, por telefone, se não houver confirmação de recebimento do e-mail enviado.

21.3.3. A CONTRATANTE irá considerar o problema efetivamente concluído quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus pelos reclamados.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	R1	R2	R3
01	Mudança de local (ambiente) e reinstalação de equipamentos dentro do mesmo prédio;	Dias úteis	3	3	3
02	Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço reposição contínua antes de seu término;	Dias úteis	2	4	6
03	Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução;	Dias úteis	2	4	8
04	Restabelecimento do perfeito funcionamento do servidor de impressão e software de gerenciamento da solução em caso de falha; (Aplicável apenas à R1)	Dias úteis	2		
05	Restabelecimento das perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia / impressão / digitalização em manutenção corretiva;	Dias úteis	6	12	24
06	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento;	Prazo: em dias úteis após término do prazo estabelecido no item anterior.	1	3	5
07	Substituição imediata de equipamento de cópia/impressão/digitalização sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento;	Quantidade de manutenções corretivas	Superior a 3 (três) vezes em intervalos de 30 (trinta) dias		

Quadro - NMS para manutenção corretiva e substituição de equipamentos.

21.4. RELATÓRIOS E ESTUDOS

21.4.1. A realização de estudos e emissão de relatórios com dados estatísticos são de suma importância para administração do CONTRATO e destinam-se à avaliação do serviço e para tomada de decisões. Com base nos dados, pode-se atestar o nível do serviço, avaliando se as métricas previstas no Nível Mínimo de Serviço são condizentes com a qualidade de serviço que foi contratada.

21.4.2. Os relatórios devem ser construídos após solicitação da CONTRATANTE.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	R1	R2	R3
01	Emissão de relatórios de quantidade de impressões/copias/digitalizações, globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros;	Dias úteis	3	3	3
02	Emissão de relatórios de consumo de suprimentos;	Dias úteis	3	3	3
03	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;	Dias úteis	3	3	3
04	Realização de estudo, propor diretrizes e realizar apresentação, palestras e formulação de cartilhas de conscientização do usuário com o objetivo de evitar desperdício no serviço de impressão corporativa;	Dias úteis	15	15	15
05	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras	Dias úteis	8	8	8

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	R1	R2	R3
	informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado;				

Quadro - NMS para emissão de relatórios.

21.5. MANUTENÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

21.5.1. A CONTRATADA deverá manter continuamente uma base de conhecimento definida pela CONTRATANTE com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema, e qualquer outra informação de interesse da CONTRATANTE que tenha relação com o serviço prestado.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	R1	R2	R3
01	Manutenção de base de conhecimento sobre os serviços prestados, com todas as informações pertinentes.	Relatório	Mensalmente.		
02	Emissão de relatórios gerenciais específicos solicitados por demanda.	Relatório	Em até três dias úteis da solicitação.		

Quadro 4 - ANS para emissão de relatórios gerenciais de acompanhamento.

21.6. DESIGNAÇÃO DA EQUIPE RESPONSÁVEL

21.6.1. A CONTRATADA deverá informar toda a equipe destinada ao atendimento do Contrato, compreendendo responsável legal, gestores administrativos, gestores técnicos, suporte e fiscalização.

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	R1	R2	R3
01	Designação de equipe após assinatura do contrato.	Dias úteis	3	3	3
02	Alteração de equipe.	Dias úteis	3	3	3

21.7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

21.7.1. Ficam definidos como locais de instalação dos equipamentos os indicados no **Anexo II**:

21.7.2. O endereço completo e a distribuição interna (unidades, setores, salas e etc) será detalhada na Ordem de Serviço expedida pelo Gestor do Contrato;

21.7.3. O planejamento da contratada deverá ser apresentado dentro dos prazos estabelecidos no Quadro 1:

Item	Atividade	Métrica	R1	R2	R3
1	Levantamento das características das instalações onde serão instalados os equipamentos, da demanda de impressão, da quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução.	Prazo: em dias úteis, após a aprovação do Plano de Implantação.	2	5	7
2	Construção e apresentação, por parte da CONTRATADA, do Plano de Implantação ao TRE-AM.	Prazo: em dias úteis, após a finalização do levantamento	5	5	5

Item	Atividade	Métrica	R1	R2	R3
		descrito no Item 1			
3	Ajustes e aprovação do Plano de Implantação em comum acordo por ambas as partes.	Prazo: em dias úteis, após conclusão do Item 2	10	10	10
4	Instalação, testes e implantação da solução de impressão departamental completa.	Prazo: em dias úteis, após conclusão do Item 3	10	10	10

21.7.4. O processo de implantação da solução deverá ser concluído no prazo de 04 (quatro) meses, contado a partir da aprovação do **Plano de Implantação** apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;

21.7.5. O prazo poderá ser estendido unilateralmente pelo TRE-AM ou por solicitação justificada da CONTRATADA;

21.7.6. Os recebimentos, conforme previsão do inciso I do Art. 73 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, serão expedidos:

- a) PROVISORIAMENTE, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com a especificação. O recebimento provisório fica dispensado nos casos de produtos enquadrados pelo Art. 74 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993; e
- b) DEFINITIVAMENTE, após a verificação da conformidade com as especificações constantes do Edital e da proposta, e será expedido em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento provisório.

21.7.7. As definições, métricas e controle da qualidade da solução e serviços vinculados estão previstas neste Termo de Referência.

22. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

22.1. Vide **Anexo I**

23. IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

23.1. Concluído o certame, a licitante adjudicada, deverá apresentar o **Plano de Implantação** do Serviço e seu respectivo cronograma, cujo prazo não poderá exceder a 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, sendo que os serviços serão prestados nas unidades discriminadas no **Anexo II**, referentes à 1ª ETAPA de Implantação do serviço, além das que porventura sejam indicadas no decorrer do contrato.

23.2. Após a assinatura do contrato e findo o prazo indicado no subitem anterior, o CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço de Execução com prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para início da prestação do serviço. Na mesma oportunidade será aberta a primeira O.S. (Ordem de Serviço) na qual constarão os locais para atendimento conforme Plano de Implantação do Serviço previamente aprovado pelo CONTRATANTE.

23.3. O prazo de instalação, configuração e entrega do serviço, a partir do recebimento da O.S. está previsto no **Anexo II** bem como para as futuras instalações em unidades não contempladas na 1ª ETAPA de Implantação, respeitando a proporcionalidade da distância e dificuldades no transporte para aquelas unidades.

23.4. Dentro do prazo de início da prestação do serviço, 30 (trinta) dias corridos, também deverão estar em operação a implementação das seguintes soluções:

- a) Identificação dos equipamentos;
- b) Customização das configurações dos equipamentos;
- c) Implantação dos softwares de gerenciamento e contabilização;
- d) Transmissão de conhecimento tecnológico aos técnicos do CONTRATANTE;
- e) Orientações de uso do equipamento e serviço aos usuários lotados nas unidades do CONTRATANTE logo após sua instalação, se necessário.

23.5. Cumpridas todas as exigências do subitem anterior, será emitido um Termo de Instalação Inicial de Equipamentos ou Termo Individual de Instalação que deverá ser assinado pelo gestor local e encaminhado ao Fiscal do Contrato para expedição do Termo de Recebimento dos Serviços.

23.6. A CONTRATADA somente poderá dar início ao faturamento dos serviços após estar de posse do Termo de Recebimento dos Serviços, que será expedido pelo CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis após o término da implantação inicial do serviço.

23.7. A expedição do Termo de Recebimento dos Serviços também estará condicionada ao cumprimento dos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

24. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

24.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço no horário comercial ou convencionado entre as partes.

25. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

25.1. O acompanhamento e fiscalização da execução do contrato é obrigação do **CONTRATANTE**, o qual deverá:

25.1.1. Designar um servidor de seu quadro efetivo para atuar como gestor do contrato, que terá a responsabilidade de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme dispõe os artigos 66 e 67 da lei n. 8.666/93 e alterações posteriores, visando a assegurar o fiel cumprimento das cláusulas constantes do instrumento contratual, a ele cabendo, ainda, as seguintes atribuições:

- a) Emitir a Ordem de Serviço de Execução;
- b) Registrar as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento deste;
- c) Comunicar à contratada todos os fatos que exijam medidas corretivas;
- d) Comunicar à autoridade competente do CONTRATANTE, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a ocorrência de fatos que exijam decisões e providências que ultrapassem a sua competência;
- e) Atestar as notas fiscais, confirmando, dessa forma, a execução e o aceite do serviço, e encaminhá-las para liquidação da despesa, na forma regulamentada pelo CONTRATANTE.

1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

25.2. A CONTRATADA ficará obrigada à:

25.2.1. Prestar o serviço na forma avençada;

25.2.2. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições originalmente pactuadas, inclusive as de habilitação, qualificação e capacidade técnica operativa exigida no certame;

25.2.3. Garantir a qualidade gráfica das impressões, não sendo aceitas impressões com manchas, marcas, respingos, ou outras características de imperfeição;

25.2.4. Promover a substituição dos equipamentos quando considerados obsoletos, por outros de tecnologia mais avançada, nas mesmas condições iniciais de contratação, inclusive preço;

25.2.5. Fornecer ao CONTRATANTE toda e qualquer informação que seja solicitada sobre o objeto do contrato, bem como facilitar a fiscalização na execução do contrato;

25.2.6. Fornecer os serviços, incluindo todos os equipamentos, softwares e demais itens necessários ao cumprimento dos requisitos dos serviços elencados no Item 10;

- 25.2.7. Realizar transmissão de conhecimento tecnológico (instrução e treinamento) conforme Item 20;
- 25.2.8. Apresentar seus empregados designados para a prestação do serviço devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;
- 25.2.9. Dispôr de profissionais tecnicamente capacitados e legalmente habilitados, comprovado através de certificação do fabricante, no planejamento e execução do objeto deste Contrato e, quando solicitada, efetuar as substituições de profissionais considerados inadequados (conduta ou serviços) pelo CONTRATANTE;
- 25.2.10. Afastar, sempre que exigido pelo CONTRATANTE, de forma incontinenti, qualquer empregado cuja atuação, permanência ou comportamento seja inconveniente ou insatisfatório à boa prestação do serviço ou ao interesse do serviço público;
- 25.2.11. Providenciar para que os seus técnicos cumpram as normas internas de segurança do CONTRATANTE, nos locais onde serão executados os serviços;
- 25.2.12. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, a execução total ou parcial do contrato, nem subcontratar qualquer parte da prestação dos serviços a que está obrigada, sem prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE;
- 25.2.13. Apresentar ao CONTRATANTE, quando solicitado, comprovante de sua regularidade fiscal, comprovantes de pagamentos de salários, quitação de suas obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias relativas aos empregados que estejam ou tenham estado a seu serviço, por força do presente contrato;
- 25.2.14. Acatar as observações feitas pelo gestor do contrato quanto à execução do serviço e à qualidade dos materiais empregados;
- 25.2.15. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e de acidentes de trabalho;
- 25.2.16. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TRE-AM ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo servidor designado para gerir o contrato;
- 25.2.17. Não empregar cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE-AM;
- 25.2.18. Assinar termo de compromisso de estrita observância das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE;
- 25.2.19. Cumprir o Nível Mínimo de Serviços;
- 25.2.20. Fornecer todo e qualquer software, hardware e ferramental a seus empregados, necessários à prestação do serviço;
- 25.2.21. Manter sigilo das informações que tiver acesso em decorrência da prestação do serviço;
- 25.2.22. Nomear preposto para representá-la perante o CONTRATANTE, que deverá:
- a) Comparecer, no início da execução do contrato, para informar ao contratante o planejamento da execução do serviço;
 - b) Entregar mensalmente, ao gestor do contrato, relatório de produção (impressão/cópia), juntamente com comprovante de impressão de cada equipamento, bem como relatório dos chamados técnicos, faturas, as notas fiscais e demais documentos necessários ao pagamento do serviço;
 - c) Comunicar ao CONTRATANTE qualquer fato superveniente impeditivo à execução do contrato.

2. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

25.3. O CONTRATANTE ficará obrigado à:

- 25.3.1. Disponibilizar ambientes, instalações elétricas, outros meios e recursos de sua responsabilidade, de sorte a viabilizar a fiel execução do serviço contratado;
- 25.3.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por intermédio de servidor especialmente designado, em termos qualitativos e quantitativos;
- 25.3.3. Efetuar o pagamento dos serviços prestados na forma avençada;
- 25.3.4. Aplicar as sanções cabíveis, em razão de inexecução parcial ou total das cláusulas contratuais.

26. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 26.1.** O preço global do futuro contrato está limitado à **R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais)**, conforme orçamento programado para essa contratação, podendo ser modificado a época da formalização do contrato;
- 26.2.** O pagamento será efetuado mediante depósito em conta bancária indicada pela CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado a partir da data de apresentação da Fatura ou Nota Fiscal, devidamente atestada pelo servidor responsável pelo recebimento;
- 26.3.** Será necessária a constatação do exato cumprimento das obrigações da CONTRATADA e verificação da situação de regularidade da mesma perante o SICAF e certidões fiscais.
- 26.4.** O valor mensal devido será composto por uma parcela FIXA, referente a todos os equipamentos para os quais tenha sido expedido o Termo de Recebimento Definitivo e não sejam em comodato, e por uma VARIÁVEL, referente ao volume de impressões/cópias/digitalizações do mês em questão.
- 26.5.** No tocante às parcelas a CONTRATADA deverá:
 - a) Faturar mensalmente os serviços prestados no mês correspondente, de acordo com a proposta de preço acordada em licitação;
 - b) Na fatura, deverão vir explicitados os valores correspondentes ao aluguel dos equipamentos (custo fixo) separados dos valores correspondentes às páginas impressas (custo variável);
 - c) Até 5º dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá medir a quantidade de impressões/cópias/digitalizações no mês anterior (1º dia ao último dia do mês), descontando-se as falhas porventura ocorridas conforme disposto no Item 22;
 - d) Disponibilizar relatório detalhado de todos os equipamentos, com a contabilização de todos impressos, cópias e digitalizações no período;
 - e) Para fins de faturamento, serão considerados equipamentos instalados e contratados aqueles cuja implantação tenha sido homologada através do Termo de Recebimento Definitivo expedido pelo Fiscal-Técnico;
 - f) Serão descontados dos valores referentes ao aluguel do equipamento os dias em que tenha ficado em desuso por defeito ou falta de suprimentos;
 - g) Serão descontados dos valores referentes às impressões que apresentem falhas de que tornem o documento impresso ilegível ou dificulte sua visualização.

- 26.6.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação das seguintes fórmulas (§ 4º do art. 36 da IN SLTI nº 2/2008):

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I – Índice de atualização financeira, assim apurado:

I = (TX/100)

TX - Percentual da taxa de juros de mora anual;

- 26.7.** Uma vez apurado, no curso da contratação, que a CONTRATADA acresceu indevidamente a seus preços valores correspondentes a tributos não incidentes sobre a realização dos serviços contratados, a CONTRATANTE exigirá a imediata exclusão desses valores, com a consequente redução dos preços e reembolso de valores indevidos porventura pagos à mesma;
- 26.8.** A fatura que for apresentada com erro será devolvida à CONTRATADA para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo acima definido, os dias que se passarem entre a data da devolução e a da reapresentação.

27. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 27.1.** Os recursos orçamentários para atender as despesas decorrentes desta licitação são oriundos do **Programa de Trabalho:** _____ - _____; **Fonte de Recursos:** _____; **Natureza de Despesa:** _____; de acordo com a LOA _____ - Lei nº _____ de _____, DOU de _____.
- 27.2.** As despesas com a contratação que porventura ultrapassarem o exercício em curso estarão submetidas à dotação orçamentária aprovada pela Lei Orçamentária Anual do exercício correspondente.

3. REAJUSTE DO CONTRATO

- 27.3.** Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados somente depois de decorridos 12 (doze) meses, contados da data limite para apresentação da proposta, constante no instrumento convocatório, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), verificado no período, o qual é apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), nos seguintes termos:
- 27.3.1. O reajuste será feito de ofício pelo CONTRATANTE, tomando como base o índice verificado no mês da apresentação da proposta comercial pela CONTRATADA;
- 27.3.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do último reajuste ocorrido;
- 27.3.3. Enquanto não forem divulgados todos os índices correspondentes aos meses em que ocorrer a periodicidade, o reajuste será calculado de acordo com os últimos índices conhecidos, fazendo jus, a CONTRATADA, às compensações devidas assim que publicados os índices faltantes.

4. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

- 27.4.** O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores;
- 27.5.** A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto do contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor estimado inicial atualizado do contrato, conforme dispõe o §1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores;
- 27.6.** As alterações contratuais obedecerão às regras contidas, com as devidas justificativas, na forma da Instrução Normativa 03/2009 do MPOG e alterações posteriores.

5. RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

- 27.7.** O contrato poderá ser alterado na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos de sua execução, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do princípio, configurando, dessa forma, álea econômica extraordinária e extracontratual, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, nos termos do Art. 65, II, d, da Lei n. 8.666/1993 e alterações posteriores.

6. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 27.8.** Olicitante que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, não mantiver a proposta, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas no edital licitatório e das demais cominações legais. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;
- 27.9.** As penalidades constantes no item anterior serão aplicadas, também, à CONTRATADA que, na execução do contrato, ensejar o seu retardamento, falhar ou fraudar o seu objeto, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal;
- 27.10.** Decairá do direito à contratação, o adjudicatário que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta e conforme o prazo estabelecido no instrumento convocatório, injustificadamente, não assinar o termo de contrato, sujeitando-se à sanção estabelecida no subitem 33.1;
- 27.11.** No caso de inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA sujeitar-se-á, garantida a prévia defesa e o regular processo administrativo, às seguintes sanções, segundo a gravidade da falta cometida, em atendimento aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, as quais serão aplicadas pela autoridade competente:
- 27.11.1. Multa de mora, no percentual de 1% (um por cento) ao mês, calculado pro rata die, relativo ao atraso injustificado na execução do serviço;
- 27.11.2. Multa por inexecução parcial, que poderá ser aplicada proporcionalmente à gravidade da inexecução, no percentual de até 5% (cinco por cento) do preço estimado do contrato, nos seguintes casos:
- a) Não atendimento das exigências previstas no subitem 26.1.22;
- b) Execução dos serviços em desacordo com as disposições do contrato.
- 27.11.3. Multa por inexecução total, em virtude do não cumprimento das disposições contratuais, que poderá ser aplicada no percentual de até 10% (dez por cento) do preço estimado do contrato;
- 27.12.** A sanção prevista no subitem 33.4 poderá ser aplicada cumulativamente com as penalidades previstas nos subitens 33.4.2 e 33.4.3;
- 27.13.** As sanções previstas neste capítulo serão relevadas na incidência dos incisos II e V do § 1º do art. 57 da Lei n. 8.666/93 e alterações posteriores, bem como na ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do princípio, em documentos contemporâneos às suas ocorrências, desde que regularmente comprovados, motivo em que a CONTRATADA não responderá pelos prejuízos resultantes, conforme preceitua o art. 393 do Código Civil;
- 27.14.** O prazo para a defesa prévia e recurso das sanções previstas no contrato é de 5 (cinco) dias úteis, contados da regular notificação da contratada;
- 27.15.** As multas, aplicadas após regular processo administrativo, serão efetivamente recolhidas ao Tesouro Nacional, considerando a existência dos valores glosados pelo TRE-AM;
- 27.16.** Na inexistência ou insuficiência de pagamentos devidos pelo TRE-AM, incorrendo a contratada nas sanções previstas neste documento, será comunicada da abertura de instrução acerca da aplicação de penalidade, podendo manifestar-se sobre a matéria objeto do procedimento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- 27.17.** Indeferidas as alegações apresentadas na defesa prévia ou esgotado o prazo previsto no subitem 33.7 sem manifestação da CONTRATADA, a autoridade competente aplicará a penalidade cabível, respeitados os direitos previstos no capítulo V da Lei n. 8.666/93;
- 27.18.** No caso de aplicação das multas previstas, após a decisão da autoridade máxima, o TRE-AM emitirá Guia de Recolhimento da União (GRU) no valor correspondente à multa, cujo pagamento deverá ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, após a regular notificação, sob pena de cobrança judicial;

27.19. Caso o valor da multa não seja passível de inscrição em dívida ativa, sujeitar-se-á a CONTRATADA à aplicação de outra penalidade, respeitando-se, em qualquer hipótese, o devido processo legal.

7. RESCISÃO

27.20. Constituem motivos para rescisão os constantes no art. 78 da Lei n. 8.666/93 e alterações posteriores;

27.21. Em caso de rescisão unilateral, insolvência, ou qualquer outra situação que demonstre a incapacidade da CONTRATADA em dar continuidade à prestação dos serviços, todos os equipamentos, acessórios, suprimentos e demais componentes por ela instalados deverão permanecer nas instalações do contratante, por um período não inferior a 90 (noventa) dias.

8. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

27.22. Relativamente aos recursos administrativos, a contratada sujeitar-se-á, às normas da Lei n. 8.666/93 e alterações posteriores.

Manaus-AM, 28 de junho de 2018.

Eduardo Carioca Cruz – Técnico Judiciário

De acordo,

Rodrigo Pinto de Carvalho - COINF

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX/18 firmado a partir do Edital ____ /2018 e de seus demais anexos.

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

Para a presente contratação será estabelecido Nível Mínimo de Serviço - NMS na forma estabelecida neste Termo de Referência, para mensuração da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, que será aferida pela disponibilização dos equipamentos e dos insumos de acordo com a descrição constante nos itens 11, 18, 21 e seus subitens do Termo de Referência.

Nível Mínimo de Serviço - NMS, para os fins deste Termo de Referência, é um ajuste escrito entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases comprehensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme dispõe a Instrução Normativa SLTI no 2/2008.

Aos indicadores serão atribuídos conceitos de qualidade, conforme critérios apresentados na tabela abaixo:

ITEM	DESCRÍÇÃO
Finalidade	Mensuração da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, que será aferida pela disponibilização dos equipamentos e dos insumos de acordo com a descrição constante no Item 11, além do tempo de atendimento da chamada técnica e solução do problema para todos os equipamentos, conforme Item 21, e ainda, proceder com o recolhimento de toners e resíduos, conforme item 05 do Quadro 1 - NMS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Registros de ocorrências devidamente formalizadas.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelos fiscais do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = O (Ótimo) Até 3 ocorrências = B (Bom) 4 ou 5 ocorrências = R (Regular) Acima de 5 ocorrências = I (Insatisfatório)
Sanções	N = Não se aplica. Ver item.

A tabela seguinte discrimina o NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS, de acordo com o Item 21 do Termo de Referência. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos percentuais, correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada:

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO					
Órgão/Unidade:					
Nº do Contrato:					
Gestor/Responsável:					
Contratada:	Mês referência:				
Legenda do Grau de Satisfação:					
O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações				
1. Disponibilização dos equipamentos	O	B	R	I	N
Multifuncional Laser/Led Monocromática					
Impressora Laser/Led Policromática					

Plotter 36"						
2. Prazo de atendimento de demandas (OS)						
Chamada técnica	Prazo para atendimento (24 horas úteis)					
	Prazo para solução do problema (2 dias úteis)					
Recolhimento de descartes	Toner vazio					
	Resíduo de Pó de Toner					
	Outros descartes					
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados.						

(i) Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I	N

(ii) Multiplicar cada número de quesitos de acordo com os seguintes valores: O x10; B x9; R x6; I x0; N x10.	O	B	R	I	N

(iii) Pontuação Total do Serviço [(somatório dos valores obtidos no item (ii)/80)*100]	
---	--

Ospagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço (item iii), conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 75 a 100 pontos percentuais	100% do valor previsto	1,00
De 60 a 74 pontos percentuais	97% do valor previsto	0,97
De 50 a 59 pontos percentuais	95% do valor previsto	0,95
De 40 a 49 pontos percentuais	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 40 pontos percentuais	90% do valor previsto	0,90 + multa contratual

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

1. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes motivará a rescisão do contrato.

**ANEXO II - LISTA DAS LOCALIDADES, QUANTITATIVOS E PRAZOS DE
INSTALAÇÃO – 1ª ETAPA**

Localidade	Total de equipamentos	Prazo para implantação
Manaus – sede do TRE-AM e Fórum Eleitoral	62 Multifuncionais monocromática, 4 Impressoras Policromática, 2 Plotters	20 Dias
Itacoatiara - sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	25 Dias
Manacapuru - Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	25 Dias
Iranduba – Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	25 dias
Parintins - Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	30 dias
Coari - Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	30 dias
Tefé – Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	30 dias
Maués – Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	30 dias
Tabatinga – Sede do Cartório Eleitoral	1 Multifuncional monocromática	30 dias
Total de equipamentos	76	

ANEXO III
PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____ /2018

MODELO DA PROPOSTA

- **OBJETO:** Registro de Preços para eventual contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão, através de locação ou comodato de equipamentos multifuncionais, plotters e impressoras de cartões e crachás em PVC, de primeiro uso, não recondicionados e em linha de produção, incluindo sistema de bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de todas as peças, partes e componentes necessários, bem como de todos os suprimentos e materiais de consumo de primeiro uso, não reciclado e não remanufaturado, exceto papel, para as unidades do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas – TRE-AM, sob o regime de execução empreitada por preço unitário e conforme disposições no Termo de Referência, quais sejam:

L O T E M	I	Descrição	UND	QT E	Deman da Global Estimad a	Preço Unitári o	Preço Global

•

Preço global da proposta (soma do preço global dos itens) R\$	
--	--

VALIDADE DA PROPOSTA:(.....) dias corridos a partir da abertura deste Pregão (v. **subitem x.x** do edital).

DECLARAMOS, para os devidos fins, QUE CONSIDERAMOS, NA FORMULAÇÃO DOS CUSTOS DA PROPOSTA DE PREÇOS: **1)** o valor do produto; **2)** os tributos (impostos, taxas, contribuições); **3)** fretes; **4)** seguros; **5)** os encargos sociais e trabalhistas incidentes; **6)** outros que incidam ou venham a incidir sobre o preço a ser ofertado.

REPRESENTANTE LEGAL QUE ASSINARÁ A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS DECORRENTE DESTA LICITAÇÃO:

NOME:

NACIONALIDADE:

ESTADO CIVIL:

FUNÇÃO:

ENDEREÇO RESIDENCIAL:

CPF (com cópia):

R.G./ÓRGÃO EXPEDIDOR (com cópia):

DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA:

BANCO N°:

NOME DO BANCO:

AGÊNCIA N°:

NOME DA AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE N°:

PRAÇA DE PAGAMENTO:

(Local), de de 2018.

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, assinatura)

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____ /2018

**Minuta da
Ata de Registro de Preço n.º ____ /2018**

(UMA ATA PARA CADA FORNECEDOR)

O Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, inscrito no CNPJ sob o nº 05.959.999/0001-14, situado na Av. André Araújo, 200, Bairro Aleixo, na cidade de Manaus/AM, órgão gerenciador desta Ata, neste ato representada pelo seu Presidente, Desembargador **JOÃO DE JESUS ABDALA SIMÕES**, CPF nº 999.999.999-99, RG 9.999.999 SSP/AM, residente nesta cidade, e de outro lado a empresa, CNPJ nº, com sede à, Conta nº, Banco, Ag., FORNECEDORA do(s) item(ns) abaixo indicado(s) no **Pregão Eletrônico nº/2018 – Processo nº/2018**, neste ato representada pelo(a) sr.(a), CPF nº, CI nº...., residente à, doravante denominada FORNECEDORA, têm entre si, justo e avançado a presente Ata que, quando publicada, terá efeito de **compromisso de fornecimento**, nos termos do Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o art. 15 da Lei nº 8.666/93, 21 de junho de 1993, observadas as condições estabelecidas no ato convocatório e as seguintes: **OBJETO** – Registro de Preços para eventual contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de outsourcing de impressão, através de locação ou comodato de equipamentos multifuncionais, plotters e impressoras de cartões e crachás em PVC, de primeiro uso, não recondicionados e em linha de produção, incluindo sistema de bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de todas as peças, partes e componentes necessários, bem como de todos os suprimentos e materiais de consumo de primeiro uso, não reciclado e não remanufaturado, exceto papel, para as unidades do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas – TRE-AM, sob o regime de execução empreitada por preço unitário, conforme descrição constante do Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão nº/2018, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição, quais sejam:

L I O T T E M	Descrição	UND	QT E	Demand a Global Estimad a	Preço Unitári o	Preço Global

Preço global da proposta (soma do preço global dos itens) R\$	
---	--

UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – As adesões à Ata de Registro de Preços são limitadas, por órgãos e entidades não participantes do certame, a cem por cento dos quantitativos dos itens previstos neste Edital e registrados na ata, não podendo exceder, na totalidade, ao quíntuplo do quantitativo de cada item registrado na ata (art. 22, §3º e §4º, do Decreto nº 7.892/2013). O órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada **em até 90 (noventa) dias** da autorização dada pelo TRE-AM, observado o prazo de vigência da ata (art. 22, § 6º, do Decreto nº

7.892/2013). Caso a contratação ou aquisição não seja concluída no prazo estabelecido pelo decreto a autorização concedida perderá sua validade e a adesão não poderá ser realizada. Entretanto, o órgão não participante poderá solicitar a extensão do prazo para utilização da ARP, conforme previsto pelo Inciso XI do Art. 5º do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013.

PRAZO DE VALIDADE

DESTA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – prazo de 12 (doze) meses, após cumpridos os requisitos de publicidade do certame, ocorrido em...../...../.....

CONTRATAÇÃO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS – O TRE-AM não se obriga a firmar contratações que poderão advir desta Ata, ressalvada à FORNECEDORA a preferência em igualdade de condições, na hipótese de o TRE-AM utilizar-se de outros meios para contratação. A contratação decorrente desta Ata será formalizada pela emissão de Nota de Empenho de Despesa, a qual deverá ser retirada pela FORNECEDORA no **prazo máximo de 2 (dois) dias úteis** a contar da comunicação feita pelo TRE-AM.

ALTERAÇÃO DA ATA - Esta Ata poderá sofrer alterações, desde que não resultem acréscimos nos quantitativos dos seus itens, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos termos do § 1º do art. 12 do Decreto 7.892 de 23 de janeiro de 2013.

REVISÃO DE PREÇOS - Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual **redução** dos preços praticados no mercado ou de **fato que eleve o custo** dos serviços ou bens registrados, cabendo ao TRE-AM promover as negociações junto aos FORNECEDORES. Quando o preço registrado tornar-se **superior ao preço praticado no mercado** por **motivo superveniente**, o TRE-AM convocará os FORNECEDORES para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado; frustrada essa negociação, os FORNECEDORES serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original. Quando o **preço de mercado** tornar-se **superior aos preços registrados** e o FORNECEDOR não puder cumprir o compromisso, o TRE-AM poderá: a) liberar o FORNECEDOR do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade, se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados e b) convocar os demais FORNECEDORES para assegurar igual oportunidade de negociação. Não havendo êxito nessas negociações, o TRE-AM poderá proceder à revogação da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação vantajosa.

GESTÃO DA ATA – 1) A GESTÃO da Ata de Registro de Preços será exercida pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, através do servidor _____, CPF 999.999.999-99, telefone 92 9999-9999, e-mail: nome.nome@tre-am.ju.br. 2) São obrigações do GESTOR da Ata de Registro de Preços: a) gerenciar processos de adesão por órgãos não participantes; b) gerir o quantitativo disponível na ARP; c) autorizar a utilização da ARP.

CANCELAMENTO DOS PREÇOS REGISTRADOS – A FORNECEDORA terá seu registro cancelado pelo TRE-AM, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos seguintes casos: a) descumprir as condições da Ata de Registro de Preços; b) não retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, contados da comunicação efetivada pelo TRE-AM, sem justificativa aceitável; c) não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àquele praticado no mercado; d) sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666/93, ou no art. 7º da Lei nº 10.520/02; e e) ocorrência de fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento desta ata, devidamente comprovado e justificado: I – por razão de interesse público ou II - a pedido do fornecedor (art.21 do Decreto nº 7.892/2013).

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS – A dotação orçamentária será indicada nos autos do procedimento licitatório previamente à emissão da Nota de Empenho de Despesa ou formalização do contrato ou outro instrumento hábil (§ 2º do art. 7º do Decreto nº 7.892, de 23/01/2013). As despesas com a contratação que porventura ultrapassarem o exercício em curso estarão submetidas à dotação orçamentária aprovada pela Lei Orçamentária Anual – LOA do exercício correspondente.

PENALIDADES ADMINISTRATIVAS –Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar a Ata de Registro de Preços, não retirar a Nota de Empenho, deixar de entregar a documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa,

ensejar o retardamento da execução de seu objeto, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e/ou na ata e das demais cominações legais; Compete ao órgão não participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, devendo informar as ocorrências ao TRE-AM (art. 22, § 7º do Decreto 7.892/2013); Pelo atraso, erro de execução, execução imperfeita, inexecução total ou parcial da Ata e o descumprimento de qualquer condição prevista no Edital, o TRE-AM poderá, garantida a prévia defesa, aplicar, conforme o caso, as seguintes penalidades: **I** – Advertência; **II** – Multa na forma estabelecida abaixo; **III** – Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 5 (cinco) anos (Art. 7º da Lei 10.520 de 17/07/02); **IV** – Declaração de inidoneidade para licitar e/ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria Autoridade que aplicou a penalidade. As penalidades previstas nos **incisos I, III e IV** poderão ser aplicadas juntamente com a prevista no **inciso II**, facultada a defesa prévia da FORNECEDORA, com regular processo administrativo, no prazo de cinco dias úteis, a contar da notificação. Será aplicada multa, sem prejuízo de indenizar o TRE-AM em perdas e danos, por: **I** – Atraso na entrega: **0,2% (dois décimos por cento)**, por dia de atraso, sobre o valor global da proposta; **II** – Descumprimento de qualquer outra condição ajustada: **2% (dois por cento)** sobre o valor global da proposta; **III** – Recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços dentro do prazo estabelecido ou der causa ao seu cancelamento: **10% (dez por cento)** do valor global da proposta. No caso de não recolhimento do valor da multa dentro de **05 (cinco) dias úteis** a contar da data da intimação para o pagamento, ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da *Lei nº 8.666/93*, acrescida de juros moratórios de **1% (um por cento)** ao mês. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF (art. 28, Parágrafo Único, do Decreto nº 5.450/2005). A fornecedora ficará sujeita, ainda, às penalidades referidas nos incisos I e IV do artigo 87 da *Lei nº 8.666/93*, no que couber. Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União, exceto quando se tratar de advertência. **FORO** - O foro da Justiça Federal do Amazonas é o competente para dirimir eventuais questões resultantes desta Ata ou de sua interpretação, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja. **DISPOSIÇÕES FINAIS** – Ao TRE-AM cabe o direito de revogar esta Ata por interesse público, observando-se o disposto no art. 49 da *Lei nº 8.666/93* e nesta Ata. Se qualquer das partes relevar alguma eventual falta relacionada com a execução desta Ata, tal fato não significa liberação ou desoneração a quaisquer delas, para o cometimento de outras. Vincula-se esta Ata ao **Edital de Pregão Eletrônico nº XX/2018** e a proposta da FORNECEDORA para todos os fins de direito, independentemente de sua transcrição e de seus anexos. Compete ao TRE-AM dirimir divergência, de qualquer natureza, entre os documentos integrantes desta Ata. E por estarem de perfeito acordo, firmam a presente Ata em 2 (duas) vias, a qual lida e achada conforme, é assinada pelas partes na presença das testemunhas abaixo.

Manaus-AM, dede 2018.

TRE-AM

FORNECEDORA

Testemunhas:

Nome..... CPF.....

Nome..... CPF