

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Outsourcing de Impressão, compreendendo hardware, software de instalação (drivers), suprimentos, software de gerenciamento de impressão e serviço de suporte/manutenção para o gerenciamento completo do parque de Impressão/Cópia, a fim de suprir as necessidades de impressão em papel A3/A4, Credenciais em Cartão de PVC, Cupons Fiscais e Senhas.

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1 Da Necessidade da Contratação

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - ESPÍRITO SANTO necessita contratar uma empresa especializada na Prestação de Serviços de OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, por um período de **60 (sessenta) meses**, visando atender de forma eficiente e padronizada as demandas de impressão da Sede Administrativa e das demais unidades operacionais da CONTRATANTE situadas nas seguintes regiões: **Região Metropolitana** (Centro de Atividades de Vitória – Vitória/ES, Centro de Atividades de Vila Velha – Vila Velha/ES, Centro de Atividades da Praia – Vitória/ES, Centro de Esportes e Lazer de Cariacica – Cariacica/ES, Centro de Atividades Parque Moscoso – Vitória/ES, Centro Esportivo de Vila Velha – Vila Velha/ES, SESC Glória – Vitória/ES, Mesa Brasil – Cariacica/ES) **Região Norte** (Centro de Atividades de Aracruz – Aracruz/ES, Centro de Atividades de Colatina – Colatina/ES, Centro de Atividades de Linhares – Linhares/ES, Centro de Atividades de São Mateus – São Mateus/ES), Centro de Atividades de Baixo Guandu – Baixo Guandu/ES **Região Sul** (Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim – Cachoeiro de Itapemirim/ES) **Hotéis SESC** (Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari – Guarapari/ES, Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formoso – Praia Formosa/ES, Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins – Domingos Martins/ES).

2.2 Da Fundamentação da Contratação

- 2.2.1 A presente contratação justifica-se pela necessidade de manutenção e aprimoramento dos serviços essenciais de impressão no SESC-ES. A adoção do modelo de outsourcing de impressão apresenta vantagens estratégicas, operacionais e financeiras, permitindo:
- 2.2.1.1 Redução de custos operacionais e financeiros, otimizando os gastos com impressões e cópias.
 - 2.2.1.2 Adoção de uma solução integrada e padronizada, garantindo maior controle e rastreabilidade das atividades de impressão;
 - 2.2.1.3 Eliminação da necessidade de gestão interna de insumos e manutenção, transferindo a responsabilidade ao prestador do serviço;
 - 2.2.1.4 Garantia de atualização tecnológica, evitando a obsolescência dos equipamentos e proporcionando um parque de impressão moderno e eficiente.

2.3 Da Evolução e Adequação Tecnológica

- 2.3.1 Nos últimos anos, a Gerência de Tecnologia e Inovação observou um aumento da demanda por soluções tecnológicas em todas as unidades operacionais, tornando imprescindível a busca por um modelo de infraestrutura escalável, corporativa e alinhada às melhores práticas de mercado. A evolução dos serviços de TI impacta diretamente na gestão de impressão, exigindo aprimoramento das ferramentas e métodos utilizados, incluindo:
- 2.3.1.1 Sistemas de gerenciamento de impressão para otimização dos processos;
 - 2.3.1.2 Controles mais rígidos de uso, garantindo eficiência e redução de desperdícios;
 - 2.3.1.3 Maior eficiência energética e redução de impacto ambiental, alinhando-se a diretrizes sustentáveis.

2.4 Integralidade da Solução e Inviabilidade do Parcelamento

- 2.4.1 A contratação abrange um conjunto de serviços interdependentes, que configuram uma única solução tecnológica. O fracionamento do objeto comprometeria a eficiência técnica e econômica da solução, tornando inviável a garantia da:
- 2.4.1.1 Uniformidade e compatibilidade dos equipamentos e softwares;
 - 2.4.1.2 Otimização da manutenção e suporte técnico;
 - 2.4.1.3 Centralização e automação do controle de impressões.

2.5 Benefícios Operacionais e Econômicos

- 2.5.1 O modelo de outsourcing proporciona benefícios que impactam diretamente na gestão e desempenho dos serviços de impressão, tais como:
- 2.5.1.1 Redução significativa de custos operacionais com insumos e manutenção;
 - 2.5.1.2 Rastreamento detalhado do uso de impressões por unidade, setor e centro de custo;
 - 2.5.1.3 Adoção de equipamentos modernos e adequados às demandas específicas da instituição;
 - 2.5.1.4 Eliminação da necessidade de estoque interno de suprimentos;
 - 2.5.1.5 Monitoramento e gestão proativa do parque de impressão.

2.6 Impactos Positivos na Gestão e Segurança da Informação

- 2.6.1 A contratação possibilita maior segurança, eficiência e transparência na gestão documental do SESC-ES, garantindo:
- 2.6.1.1 Confidencialidade das informações impressas, prevenindo acessos não autorizados;
 - 2.6.1.2 Melhor controle e accountability dos recursos utilizados;
 - 2.6.1.3 Disponibilidade contínua dos serviços de impressão, evitando paralisações nas atividades institucionais.

2.7 Resultados Esperados

- 2.7.1 Com a implementação do outsourcing de impressão, busca-se:
- 2.7.1.1 Garantir a continuidade dos serviços de impressão, evitando descontinuidade ou falhas operacionais;

- 2.7.1.2 Reduzir os custos diretos e indiretos com impressão, otimizando recursos financeiros;
- 2.7.1.3 Otimizar a gestão e controle do parque de impressão, permitindo tomada de decisão baseada em dados;
- 2.7.1.4 Aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços, garantindo maior produtividade;
- 2.7.1.5 Eliminar a necessidade de aquisição e manutenção interna de equipamentos, desonerando a instituição;
- 2.7.1.6 Facilitar a atualização tecnológica, garantindo a modernização do parque de impressão.
- 2.7.2 Diante do exposto, a contratação dos serviços de Outsourcing de Impressão se apresenta como a solução mais adequada para garantir a continuidade, eficiência e modernização do parque de impressão do SESC-ES;
- 2.7.3 A adoção desse modelo possibilitará a padronização dos serviços, a redução de custos operacionais, a eliminação de entraves logísticos e a otimização dos processos de impressão, cópia e digitalização em todas as unidades operacionais. Além disso, a centralização e o gerenciamento inteligente dos equipamentos proporcionam maior controle, rastreabilidade e transparência na utilização dos recursos, garantindo um serviço confiável, escalável e alinhado às melhores práticas do mercado. Portanto, a contratação da empresa especializada em Outsourcing de Impressão se justifica não apenas como uma necessidade estratégica, mas também como uma medida que trará impactos positivos diretos na qualidade dos serviços prestados pelo SESC-ES, assegurando maior eficiência, disponibilidade e sustentabilidade na gestão dos recursos tecnológicos.

3. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA SERVIÇOS DE OUTSOURCING IMPRESSÃO

3.1 A SOLUÇÃO A SER FORNECIDA DEVERÁ ATENDER AOS REQUISITOS ELENCADOS:

- 3.1.1 Todos os equipamentos ofertados não poderão ter sido descontinuados pelo fabricante, ou seja, deverão estar em linha de produção, sendo novas e de primeiro uso;
- 3.1.2 Instalar e configurar todos os softwares necessários ao funcionamento dos equipamentos fornecidos, bem como se responsabilizar por todas as atualizações necessárias;
- 3.1.3 Em se tratando de um mesmo tipo, os equipamentos devem ser da mesma marca e modelo;
- 3.1.4 Todos os equipamentos ofertados deverão suportar a impressão com o uso de papel reciclado;
- 3.1.5 Possuir peças sobressalentes em estoque, na quantidade necessária para assegurar a perfeita e contínua utilização dos equipamentos;
- 3.1.6 Fornecimento de suporte técnico quando necessário;
- 3.1.7 Fornecimento de assistência técnica on-site;
- 3.1.8 Treinamento mínimo para 4 (quatro) funcionários do SESC-ES no software de contabilização de recursos das impressoras e multifuncionais, a ser fornecido pela CONTRATADA. Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de contabilização que serão gerados pelo respectivo software;
- 3.1.9 Todos os equipamentos deverão permitir funcionamento em rede cabeada e sem fio;
- 3.1.10 Durante a execução do contrato, é possível que o SESC-ES passe a atuar em localidades não descritas na TABELA 03, às quais deverão ser igualmente atendidas pela CONTRATADA;
- 3.1.11 A CONTRATANTE, mediante solicitação da CONTRATADA, poderá autorizar o devido aditamento ao Contrato;

- 3.1.12 A CONTRATADA deve providenciar todos os cabos e equipamentos necessários à instalação e pleno funcionamento dos equipamentos previstos neste item;
- 3.1.13 Além das demais características previstas, os equipamentos deste item do edital devem atender os seguintes requisitos:
 - 3.1.13.1 Deverão ser acompanhados de todos os *softwares* e documentação necessários à implementação das possibilidades de digitalização descritas, não sendo permitido o uso de versões trial de *software*;
 - 3.1.13.2 Deverão ser compatíveis com compartilhamentos Windows (SMB) e Linux (Samba).
 - 3.1.13.3 O *software* deve fazer o reconhecimento de caracteres, e, apresentar interface gráfica, na língua portuguesa;
- 3.1.14 Nas possibilidades de digitalização descritas, deverá ser possível realizar a operação de digitalização e envio do documento diretamente do equipamento (envio digital), sem a necessidade de utilização de um microcomputador, assim o processo de geração do PDF deverá ser feito em sua totalidade no multifuncional (embarcado), não sendo permitido a geração deste documento em outro dispositivo ou *software* externo do equipamento;
- 3.1.15 Deverão possuir interface gráfica, e admitir entrada de dados, através de teclado alfanumérico, para geração de arquivos digitalizados e indexados;
- 3.1.16 Excetua-se o fornecimento de: papel A3, A4, rolo de papel e cartão de PVC para impressora térmica;
- 3.1.17 A CONTRATADA deverá garantir que as cópias/impressões/digitalizações produzidas sejam sempre de excelente qualidade, não sendo aceito equipamentos com componentes que produzam riscos, manchas ou falhas visíveis nas cópias/impressões/digitalizações. Como modelo para referência de qualidade, será utilizada uma carteira de identidade emitida pela SSP/ES ou CNH emitida pelo DETRAN/ES, cuja cópia deverá permitir identificar, com clareza, a foto do portador e o texto dos campos do documento utilizado. Na ocorrência repetitiva de defeitos, causado por componentes defeituosos, desgastados ou de má qualidade, será exigida a substituição dos mesmos por outros de qualidade comprovada, ficando tal substituição sujeita aos mesmos tempos de atendimento (SLAs) estabelecidos para resolução de problemas, conforme definido na TABELA 04;
- 3.1.18 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade pela má execução dos serviços contratados;
- 3.1.19 A CONTRATADA deverá manter, durante todo a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação;
- 3.1.20 Manter software de gerenciamento e contabilização de impressões (sistema de bilhetagem) em perfeito funcionamento, com as funcionalidades mínimas dispostas;
- 3.1.21 Configurar o sistema de gerenciamento de impressão de modo que independentemente da localização da impressora, o usuário terá a apropriação da sua despesa de impressão/cópia/digitalização atribuída ao seu respectivo centro de custo, unidade operacional e setor;
- 3.1.22 Ajustar a configuração do software de gerenciamento de impressão para que os valores medidos e os valores cobrados sejam idênticos aos valores apresentados nos relatórios gerados pelo software de gerenciamento de impressão;
- 3.1.23 Assumir os gastos e despesas que se fizerem necessárias para o atendimento das obrigações decorrentes do Contrato, tais como ferramentas, transportes, peças, lâmpadas, partes e acessórios, utilizando para isso componentes originais, assim como a presença de um

supervisor técnico para assegurar o perfeito andamento dos mesmos, sempre que a CONTRATANTE solicitar;

- 3.1.24 Responder pelos vícios e defeitos do equipamento, responsabilizando-se por todas as despesas inerentes aos serviços contratados e por danos a terceiros;
- 3.1.25 Responsabilizar-se, inclusive perante terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados, das quais resultem danos ou prejuízos a pessoas ou bens, não implicando corresponsabilidade da CONTRATANTE, inclusive com sua substituição;
- 3.1.26 Fornecer crachá de identificação, exigindo o uso dele nas dependências da CONTRATANTE, para o pessoal designado à execução dos serviços de assistência técnica;
- 3.1.27 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, sem prévio assentimento por escrito da CONTRATANTE;
- 3.1.28 A CONTRATANTE poderá exigir da LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar a realização de uma prova de conceito, com o objetivo de verificar se os equipamentos propostos atendem integralmente às exigências das especificações técnicas definidas no edital;
- 3.1.29 A LICITANTE será notificada formalmente sobre a exigência da prova de conceito e deverá realizá-la no prazo de 10 dias, contados a partir da notificação. A avaliação será conduzida pela equipe técnica designada pela CONTRATANTE e deverá ocorrer no Centro de Atividades Vitória CAV – SEDE, na data e horário previamente informados;
- 3.1.30 Os testes poderão incluir verificações de desempenho, compatibilidade, funcionalidade e qualidade dos equipamentos ofertados. Caso a LICITANTE não realize a prova de conceito no prazo estabelecido ou os equipamentos não atendam aos requisitos exigidos, a LICITANTE poderá ser desclassificada, nos termos das disposições do edital e da legislação vigente;
- 3.1.31 Lançar na Nota Fiscal as especificações dos serviços, de modo, idêntico aos discriminados no contrato, indicando data de emissão, mês de referência, valor respectivo e outros dados necessários à perfeita compreensão do documento de cobrança, devendo estar anexo à mesma o demonstrativo de utilização de material e consumo do mês de referência.

3.2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM CESSÃO DE EQUIPAMENTOS PELA CONTRATADA

- 3.2.1 A CONTRATADA deverá fornecer serviço de impressão e reprografia COM cessão de equipamentos, conforme Tipos 01, 02, 05 e 06, da TABELA 01;
- 3.2.2 Fornecimento de suprimentos, como: Kits de manutenção, fusores, rolos, toners, cilindros, reveladores, unidades de imagem e ribbon, mas não se limitando a estes suprimentos, visando garantir o correto funcionamento dos equipamentos;
- 3.2.3 Os suprimentos, como exemplo, o toner, poderão ser compatíveis, mas de primeiro uso (novos). Não serão admitidos cartuchos ou toners remanufaturados nem reenvasados, visando a qualidade da impressão, compatibilidade de software e a precisão dos medidores de tinta;

3.3 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SEM CESSÃO DE EQUIPAMENTOS PELA CONTRATADA – EQUIPAMENTOS DE PROPRIEDADE DO SESC-ES

- 3.3.1 A CONTRATADA deverá fornecer serviço de impressão e reprografia SEM cessão de equipamentos, conforme Tipos 03 e 04, da TABELA 01;

- 3.3.2 Fornecimento de suprimentos, originais do fabricante, como: Kits de manutenção, fusores, rolos, toners, cilindros, reveladores, unidades de imagem mas não se limitando a estes suprimentos, visando garantir o correto funcionamento dos equipamentos;
- 3.3.3 Ao término da garantia dos equipamentos informados, ficará sob a responsabilidade da CONTRATADA efetuar toda manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de todas as peças, partes ou componentes necessários, bem como de todos os suprimentos e materiais de consumo, destinados à impressão e reprografia de documentos.

4. DA ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS – CARACTERÍSTICAS E CAPACIDADES MÍNIMAS

4.1 MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4

- 4.1.1. Tecnologia: Laser, Led ou Jato de Tinta;
- 4.1.2. Funções Cópia, Impressão e Digitalização e Fax;
- 4.1.3. Velocidade de Impressão: 34 ppm no formato A4 ou Carta;
- 4.1.4. Velocidade de Cópia: 20 ppm;
- 4.1.5. Resolução de impressão: 1.200 x 1.200 dpi;
- 4.1.6. Protocolos de Rede: TCP/IP (IPv4, IPv6);
- 4.1.7. Duplex automático para Impressão;
- 4.1.8. Resolução de Digitalização: até 600 dpi;
- 4.1.9. Permitir digitalização no formato PDF;
- 4.1.10. Digitalizar para Email/SMB/FTP/USB/Pasta;
- 4.1.11. Capacidade de papel na bandeja de entrada: 250 folhas
- 4.1.12. Volume de trabalho máximo mensal: 50.000 páginas;
- 4.1.13. Rendimento mínimo do cartucho de toner ou tinta: 10.000 páginas/mês;
- 4.1.14. Tamanhos de mídias suportadas: Ofício, A4 e Personalizado;
- 4.1.15. Tipos de Mídias Suportadas: Papel Comum, Papel Reciclado, Etiquetas, Papel Cartão, Envelopes;
- 4.1.16. Processador: 1 GHz;
- 4.1.17. Memória: 512MB;
- 4.1.18. Linguagem de impressão (emulada): PCL6, PostScript3 e PDF;
- 4.1.19. Sistemas compatíveis: Windows 10, Windows 11, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2; Windows Server 2016, Windows Server 2018, Mac e versões posteriores;
- 4.1.20. Interface: Wi-Fi, USB 2.0 de Alta Velocidade, Ethernet 10/100/1000 Mbps,
- 4.1.21. Visor/Painel sensível ao toque;
- 4.1.22. Solução de OCR, deverá ser nativa ou embarcada no equipamento com processamento no equipamento (sem auxílio de qualquer solução externa);
- 4.1.23. Deverá Pré visualizar a digitalização antes do envio;
- 4.1.24. Deverá suportar soluções embarcadas;
- 4.1.25. Impressão segura/bloqueada;
- 4.1.26. Deverá ter qualificação Energy Star
- 4.1.27. Permitir inclusão de Segurança com Senhas de usuários;
- 4.1.28. Possuir tensão de 110V ou 220V automático;
- 4.1.29. O equipamento deve possuir facilidades de comunicação através de Webservices.

4.2. MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA A3

- 4.2.1. Tecnologia: Laser, Led ou Jato de Tinta;
- 4.2.2. Funções Cópia, Impressão e Digitalização;
- 4.2.3. Velocidade de Impressão: 25 ppm (Monocromática);
- 4.2.4. Resolução de impressão: 1.200 x 1.200 dpi;
- 4.2.5. Protocolos de Rede TCP/IP (IPv4, IPv6);
- 4.2.6. Duplex automático para Impressão;
- 4.2.7. Permitir digitalização no formato PDF;
- 4.2.8. Digitalizar para Email/SMB/FTP/USB/Pasta;
- 4.2.9. Capacidade de papel na bandeja de entrada: 250 folhas;
- 4.2.10. Capacidade de papel na Alimentação manual de no mínimo de 100 folhas;
- 4.2.11. Volume de trabalho máximo mensal: 20.000 páginas;
- 4.2.12. Rendimento mensal do cartucho de toner ou tinta: 7.500 páginas monocromática e 5.000 páginas policromática;
- 4.2.13. Alimentador de documentos automático frente e verso de 50 folhas;
- 4.2.14. Tamanhos de mídias suportadas: A3, Ofício, A4 e Personalizado;
- 4.2.15. Tipos de Mídias Suportadas: Papel Comum, Papel Bond, Papel Reciclado, Etiquetas, Papel Cartão, Envelopes;
- 4.2.16. Processador: 1Ghz;
- 4.2.17. Memória: 2GB;
- 4.2.18. Linguagem de impressão (emulada): PCL6, PostScript3, PDF;
- 4.2.19. Sistemas compatíveis: Windows 10, Windows 11, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2; Windows Server 2016, Windows Server 2018, Mac e versões posteriores;
- 4.2.20. Interface: Wi-Fi, USB 2.0 de Alta Velocidade, Ethernet 10/100/1000 Mbps,
- 4.2.21. Visor/Painel sensível ao toque;
- 4.2.22. Solução de OCR, deverá ser nativa ou embarcada no equipamento com processamento no equipamento (sem auxílio de qualquer solução externa);
- 4.2.23. Deverá Pré visualizar a digitalização antes do envio;
- 4.2.24. Deverá suportar soluções embarcadas;
- 4.2.25. Impressão segura/bloqueada;
- 4.2.26. Deverá ter qualificação Energy Star;
- 4.2.27. Permitir inclusão de Segurança com Senhas de usuários;
- 4.2.28. Possuir tensão de 110V ou 220V automático;
- 4.2.29. O equipamento deve possuir facilidades de comunicação através de Webservices.

4.3. IMPRESSORA TÉRMICA PARA CUPOM FISCAL e SENHA

- 4.3.1. Funções: impressão térmica de linhas;
- 4.3.2. Velocidade de Impressão: 150 mm/s (textos e gráfico);
- 4.3.3. Largura do papel (mídia): 80mm;
- 4.3.4. Resolução de impressão: até 203 dpi;

- 4.3.5. Diâmetro externo do rolo de papel (mídia): 80mm;
- 4.3.6. Tipo de código de Barra: UPC-A, UPC-E, JAN13 (EAN), JAN8 (EAN), CODE 39, ITF e Código bidimensional: PDF417;
- 4.3.7. Interface: Ethernet;
- 4.3.8. Cabeça de impressão: 100Km;
- 4.3.9. MTBF: 100.000 horas;
- 4.3.10. MCBF: 50.000.000 linhas;
- 4.3.11. Tensão de Alimentação: Bivolt (110V/220V).

4.4. IMPRESSORA TÉRMICA PARA CARTÃO DE PVC (CREDENCIAL)

- 4.3.12. Método de impressão: Sublimação de tinta ou transferência térmica para o cartão por difusão;
- 4.3.13. Impressão colorida frente e verso automática;
- 4.3.14. Capacidade mínima de impressão colorida: 140 cartões/hora (YMCKOK);
- 4.3.15. Resolução mínima: tom contínuo a 300 dpi (11,8 pontos/mm);
- 4.3.16. Cores: Até 16,7 milhões, ou 256 nuances por pixel;
- 4.3.17. Memória: 2GB flash;
- 4.3.18. Conectividade: USB 2.0 e Ethernet 10/100;
- 4.3.19. Deve possuir calibração automática de fita.

5. DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO E CONTABILIZAÇÃO DE IMPRESSÃO E CÓPIA

- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Software de Contabilização e Controle de Impressões, Cópias e Digitalizações, para gerenciamento remoto dos equipamentos, via rede TCP/IP, permitindo alterações de configuração, checagem do status da impressão, nível de suprimentos e relatórios que servirão de base para o faturamento;
- 5.2. Licenciamento da solução para utilização no ambiente de rede local;
- 5.3. Gerenciamento e controle de custos de impressões, cópias e digitalizações em multifuncionais e impressoras de rede e locais;
- 5.4. Gerar relatórios de impressões, cópias e digitalizações por usuário, impressora/multifuncional, computadores (estação ou servidor de impressão), unidades operacionais e centros de custo;
- 5.5. Filtros nos relatórios por tipo de impressão (policromática ou monocromática), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- 5.6. Geração de relatórios de análise informando sumários, cópias e digitalizações por usuários, cópias policromáticas e monocromáticas, impressões por usuários, impressões policromáticas ou monocromáticas, por tamanho de papel, duplex ou simplex, em impressoras/multifuncionais;
- 5.7. Exportação de dados para análise;
- 5.8. Centralização automática de dados das unidades operacionais e a geração de relatórios integrados com todos os dados;
- 5.9. Definição de custos de cópia e página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão e cópia policromática ou monocromática;

- 5.10. Possibilitar a implantação de filtros com proibições de acordo com determinadas extensões, proibições de impressões policromáticas entre outros;
- 5.11. Possibilitar a ativação de estação de liberação de impressões (impressão segura);
- 5.12. Permitir o cancelamento real de impressão, sem que para isso seja gerado custo adicional para o cliente e que saia no relatório de impressão, ou seja, a impressão cancelada não será considerada para apuração mensal do volume impresso e faturamento;
- 5.13. Definição de Centros de Custos para grupos de usuários/setores e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- 5.14. Permitir Importação de informações para montagem de relatórios gerenciais de impressão e cópia em nível de centro de custo/usuário;
- 5.15. mantendo a sincronia, via fontes externas de dados de usuários, através de LDAP e Active Directory;
- 5.16. Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução, sem limitações para usuários administrativos;
- 5.17. Deverá armazenar logs de impressão em casos de queda de link/falha de conexão para reenvio desses dados ao banco de dados principal após a normalização do link/conexão evitando a perda e a interrupção do serviço;
- 5.18. Deverá fazer a comunicação e confirmação das impressões via SNMP a fim de contabilizar o que realmente foi impresso em todo e qualquer equipamento, fazendo a validação de cada impressão, com contabilização física e lógica;
- 5.19. Apresentar todas as funcionalidades em um único produto.
- 5.20. Visualizar todas as impressoras/multifuncionais;
- 5.21. Emitir Relatórios por usuário, por equipamento, por grupo de trabalho;
- 5.22. Permitir consultas via web.
- 5.23. Bilhetagem, monitoramento/acompanhamento de volumes de impressão por equipamento;
- 5.24. Permitir a qualquer momento a geração de um extrato analítico ou sintético de saldo consolidado com o total de impressões/cópias por impressora e total geral de todas as impressoras;
- 5.25. Captação do contador físico dos equipamentos;
- 5.26. Diferenciação entre impressões/cópias policromáticas e monocromáticas.
- 5.27. Contabilização das páginas impressas e cópias efetuadas, não do total das enviadas ao spool do servidor de impressão ou estação de trabalho, não contabilizando as impressões/cópias canceladas e outras impressões para arquivo e/ou digitalizações;
- 5.28. Ter total compatibilidade com a rede corporativa do SESC-ES e possuir interface gráfica;
- 5.29. Interface e suporte em português;
- 5.30. Os recursos dos softwares devem estar acessíveis pelo SESC-ES através de uma interface com disponibilização de usuário e senha.

6. DO SISTEMA DE ABERTURA DE CHAMADOS E GESTÃO DOS ATENDIMENTOS (HELPDESK)

- 6.1. O sistema de abertura e acompanhamento de chamados via Web, será utilizado para gerenciar os chamados, contemplando além do acompanhamento dos chamados, as seguintes características mínimas:
 - 6.1.1. Funcionalidades operacionais através da Web;
 - 6.1.2. Possuir manuais de utilização em língua portuguesa;

- 6.1.3. Permitir acesso somente por meio de senha individual, podendo ser alterada pelo próprio usuário;
- 6.1.4. Permitir que os usuários efetuem consultas via WEB sobre a situação “status” dos seus chamados técnicos;
- 6.2. Apresentar relatórios mensais com os seguintes itens mínimos:
 - 6.2.1. Número de chamados total e por unidade operacional;
 - 6.2.2. Número de atendimentos;
 - 6.2.3. Número e possíveis pendências devidamente justificadas.
- 6.3. Possuir cadastro e controle dos equipamentos com a identificação por chave única, bem como permitir a descrição dos equipamentos em campo texto sem limite de tamanho.

7. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 7.1. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) o fornecimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da quantidade de equipamentos e do volume de impressões previstos nesta contratação.
 - 7.1.1. A comprovação deverá contemplar a integralidade dos serviços objeto da presente contratação, incluindo, obrigatoriamente:
 - a) locação de impressoras e/ou multifuncionais;
 - b) prestação de serviços de outsourcing de impressão com fornecimento de peças e insumos;
 - c) execução de manutenção preventiva e corretiva;
 - d) disponibilização de software de gestão e bilhetagem.
 - 7.1.2. O quantitativo considerado para fins de comprovação deverá ser compatível com a estimativa para 12 (doze) meses de execução contratual, não sendo necessários comprovantes dimensionados com base no período total de vigência da contratação.
 - 7.1.3. O(s) atestado(s) somente será(ão) aceito(s) caso a prestação dos serviços tenha ocorrido, de forma sucessiva ou não, por período mínimo de 03 (três) anos, em consonância com as melhores práticas de confiabilidade e sustentabilidade da prestação continuada.
 - 7.1.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da LICITANTE, conforme especificado em seu contrato social vigente. Não serão aceitos atestados que se limitem à simples venda ou fornecimento de equipamentos de impressão, por não corresponderem à complexidade do objeto, que envolve a gestão integral do parque de impressão.
- 7.2. Em atendimento ao disposto no artigo 2º, inciso II, da Resolução Sesc nº 1.593/2024, a LICITANTE deverá comprovar que realiza o descarte ambientalmente adequado de resíduos químicos provenientes dos componentes substituídos nos equipamentos de impressão, mediante a apresentação de cópia de contrato, certificado ou documento equivalente emitido por empresa devidamente habilitada e licenciada para este fim.

8. DOS SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO

- 8.1. Planejamento de todo processo junto a Gerência de TI;
- 8.2. Distribuição dos equipamentos;
- 8.3. Instalação e customização das configurações dos equipamentos e do software de gerenciamento, nas unidades operacionais indicadas pelo SESC-ES, conforme definido na TABELA 02 e TABELA 03;
- 8.4. Identificação dos equipamentos com fixação de etiquetas apropriadas;
- 8.5. Configuração dos servidores de impressão;
- 8.6. Apoio Instalação de drivers nas estações de trabalho;
- 8.7. Implantação/Treinamento dos softwares de gerenciamento/monitoramento da solução;
- 8.8. Implantação de todas as ferramentas adicionais utilizadas no projeto;
- 8.9. A 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 CONTRATADA;
- 8.10. O SESC-ES será responsável pelo fornecimento de toda a infraestrutura necessária para instalação e funcionamento dos equipamentos, como local físico, tomadas elétricas, pontos de acesso à rede;

9. DOS REQUISITOS E CONDIÇÕES RELATIVOS AO OBJETO E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

- 9.1. A Licitação será realizada em Lote Único;
- 9.2. Prazo para a entrega e instalação da solução de impressão de 45 (quarenta e cinco) dias, sendo até 25 dias para entrega, contados a partir do recebimento, pela LICITANTE, da Ordem de Compra e até 20 dias para instalação;
- 9.3. A LICITANTE deverá apresentar a proposta comercial conforme o modelo estabelecido no Anexo II deste Termo de Referência, devendo conter todas as informações e requisitos especificados. Qualquer proposta que não atenda a este formato será desconsiderada.
- 9.4. Preços totais mensais e globais conforme definido na TABELA 08, na TABELA 09 e na TABELA 10, sendo que tanto o quantitativo de equipamentos, quanto o número de impressões/cópias, é estimado e não obriga o SESC-ES a consumi-las;
- 9.5. O prazo de vigência do Contrato será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, mediante celebração de Termo Aditivo, em conformidade aos termos da Resolução SESC n.º 1593/2024 e suas alterações;
- 9.6. Na elaboração da proposta de preços, a LICITANTE deve tomar como base o custo total, para 60 (sessenta) meses de locação, (Custo fixo total, que corresponde ao custo tanto pelos equipamentos fornecidos pela LICITANTE, quanto pelos equipamentos de propriedade do SESC-

ES, acrescido do custo variável total, que corresponde ao valor total de páginas impressas, cópias e credenciais, de acordo com ANEXO II;

- 9.7. Será considerado vencedor o fornecedor que ofertar o Menor Preço Global, e que necessariamente tenha condições de cotar todos os itens;
- 9.8. A LICITANTE interessada em fornecer os serviços poderá visitar as unidades operacionais do SESC-ES durante o período da apresentação de propostas para reconhecimento das instalações, conforme estipulado a seguir:
- 9.9. A visita técnica ao local de execução dos serviços é recomendada para que os licitantes conheçam plenamente as condições, peculiaridades e exigências do objeto a ser contratado.
- 9.10. A visita técnica não é obrigatória, mas é altamente recomendável para um correto dimensionamento dos custos, evitando alegações futuras de desconhecimento das condições de execução.
- 9.11. O licitante interessado deverá agendar a visita técnica com antecedência mínima de 10 dias úteis da data de realização da disputa, exclusivamente por meio do e-mail: guilherme.pinto@es.sesc.com.br.
- 9.12. A visita será realizada de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, acompanhada por um representante designado pelo SESC-ES.
- 9.13. O fornecedor deverá indicar, no momento do agendamento, o nome e a função do profissional que realizará a visita, sendo obrigatório que este possua qualificação técnica suficiente para coletar todas as informações necessárias para a execução do contrato.
- 9.14. No momento da visita, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá apresentar:
 - 9.14.1. Documento de identidade civil válido;
 - 9.14.2. Documento expedido pela empresa, comprovando sua autorização para realizar a vistoria.
- 9.15. Caso o fornecedor **opte por realizar a visita técnica** ao local dos serviços, esta deverá ser realizada por profissional qualificado. Cabe ressaltar que a pessoa indicada para a visita deverá ter capacidade técnica suficiente para levantar todos os dados necessários para a execução do objeto dessa demanda, comprovando a sua designação pela empresa para realizar a visita.
- 9.16. Caso o fornecedor **opte por não realizar a visita técnica** ao local dos serviços, não poderá futuramente alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes no local de execução dos serviços, assumindo integralmente a responsabilidade pela proposta apresentada.
- 9.17. A não realização da visita técnica não poderá ser utilizada, em qualquer hipótese, como justificativa para:
 - 9.17.1. Alegações futuras de desconhecimento das condições do local de execução dos serviços;
 - 9.17.2. Pleitos de reequilíbrio econômico-financeiro decorrentes de informações que poderiam ter sido obtidas por meio da visita técnica;
 - 9.17.3. Alterações na proposta apresentada.
 - 9.17.4. O licitante assume integral responsabilidade pela proposta apresentada e pelas condições contratuais, independentemente da realização da vistoria.

9.18. Todas as despesas decorrentes da realização da visita técnica, incluindo transporte, alimentação e hospedagem, serão de responsabilidade exclusiva do licitante, não cabendo qualquer tipo de ressarcimento ou compensação pela CONTRATANTE.

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 10.1. Ao fim do prazo de instalação será emitido o atestado de conclusão dos serviços;
- 10.2. O fornecimento será efetuado em dias úteis e horário comercial, com aviso prévio aos Responsáveis pelo recebimento;
- 10.3. Somente serão aceitos produtos rotulados de acordo com a legislação pertinente;
- 10.4. Os produtos que forem entregues fora das condições estipuladas neste edital deverão ser substituídos imediatamente, sendo os ônus decorrentes da substituição de responsabilidade da CONTRATADA;
- 10.5. Caso haja a necessidade o SESC-ES poderá definir estoque mínimo de toners que a CONTRATADA deve manter em determinada unidade operacional.
- 10.6. A CONTRATADA deverá garantir que a solução implementada esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), assegurando que os dados processados pelo sistema de bilhetagem, autenticação e contabilização de impressões sejam protegidos contra acessos não autorizados, vazamentos e demais incidentes de segurança.

11. TABELA 01 - QUANTIDADE ESTIMADA DE EQUIPAMENTOS E DE IMPRESSÃO

| TIP O | DESCRIÇÃO | QTD ESTIMADA |
|----------|---|-----------------|
| 01 | Multifuncional Monocromática Pequeno Porte – A4 | 35 |
| 02 | Multifuncional Policromática - A3 | 2 |
| 03 | Multifuncional Monocromática A4 - SESC-ES (Model MX722adhe - Garantia até 31/07/2027) | 23 |
| 04 | Multifuncional Policromática A4 - SESC-ES (Model CX725dhe - Garantia até 31/10/2029) | 20 |
| 05 | Impressora Térmica para Cupom Fiscal e Senha | 20 |
| 06 | Impressora Térmica para Cartão de PVC (Credencial) | 18 |

- 11.1. Os quantitativos indicados no Termo de Referência e no instrumento contratual são estimativas baseadas em projeções de demanda e não configuram obrigação de contratação integral dos equipamentos previstos;
- 11.2. O Contratante poderá, a seu exclusivo critério e conforme sua necessidade operacional, reduzir a quantidade de equipamentos a serem efetivamente instalados, sem que isso gere direito a qualquer reclamação, indenização ou revisão contratual por parte da Contratada;

- 11.3. Caso haja necessidade de ajustes nos quantitativos ao longo da execução do contrato, o Contratante poderá solicitar a instalação ou retirada de equipamentos dentro do limite estabelecido no contrato, desde que respeitada a capacidade operacional da Contratada e as condições previamente pactuadas;
- 11.4. A indicação de quantitativos superiores à projeção de uso efetivo visa garantir a flexibilidade na contratação e não gera para a Contratada qualquer direito adquirido à implantação de todas as unidades previstas no contrato;
- 11.5. O pagamento pelos serviços será realizado de forma proporcional à quantidade efetivamente utilizada, não sendo devida qualquer remuneração por equipamentos não instalados ou não utilizados pelo Contratante.

12. TABELA 02 - ALOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

| UNIDADE OPERACIONAL | QUANTIDADE ESTIMADA | | | | | |
|---|---------------------|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| | MULTIF MONO A4 SESC | MULTIF MONO A4 PEQ. PORTE NOVA | MULTIF POLICROMÁTICA A4 SESC | MULTIF A3 POLICROMÁTICA NOVA | IMPRES TÉRMICA FISCAL NOVA | IMPRES TÉRMICA CARTÃO PVC NOVA |
| Centro de Turismo Social e Lazer Guarapari | 1 | 2 | 1 | - | - | - |
| Centro de Turismo Social e Lazer Praia Formosa | 3 | 2 | 1 | - | - | - |
| Centro de Turismo Social e Lazer Domingos Martins | - | 3 | 1 | - | - | - |
| Centro de Atividades Vitória – SEDE | 7 | 1 | 6 | 1 | - | - |
| Centro de Atividades de Vila Velha | - | 2 | - | - | 3 | 1 |
| Centro de Atividades Praia | 1 | - | - | - | 2 | 1 |
| Centro de Esportes e Lazer de Cariacica | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 1 |
| Centro de Atividades do Parque Moscoso | 1 | 2 | 1 | - | 3 | 1 |
| Centro Esportivo de Vila Velha | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 1 |
| SESC Glória | - | 2 | 1 | - | 2 | 1 |
| Mesa Brasil | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Centro de Atividades de Aracruz | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 1 |
| Centro de Atividades de Colatina | 1 | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Centro de Atividades Baixo Guandu | 1 | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Centro de Atividades de Linhares | 1 | 2 | 1 | - | - | 1 |
| Centro de Atividades de São Mateus | 2 | 1 | 1 | - | 1 | 1 |
| Centro de Atividades de Cachoeiro de Itapemirim | 1 | 2 | 1 | - | 2 | 1 |
| TOTAL | 23 | 29 | 20 | 1 | 16 | 12 |

13. TABELA 03 - ENDEREÇO UNIDADES OPERACIONAIS SESC-ES

| | UNIDADE OPERACIONAL | ENDEREÇO |
|-----------|--|---|
| 01 | CAV - SEDE | Praça Misael Pena, 54 – Parque Moscoso – Vitória – ES – CEP 29018-300 |
| 02 | CAP- Centro de Atividades da Praia | Rua Misael Pedreira da Silva, 130, 3º andar, Santa Lucia - Vitória - ES – CEP 29030-300 |
| 03 | CAPM- Centro de atividades Parque Moscoso | Rua Padre José de Anchieta, 110, Parque Moscoso - Vitória - ES – CEP 29018-270 |
| 04 | CAVV - Centro de Atividades de Vila Velha | Rua Sete de Setembro, 275, Centro, Vila Velha – ES – CEP 29100-301 |
| 05 | CCSG - Centro Cultural SESC Glória. | Av. Jerônimo Monteiro, 428 - Centro, Vitória – ES - CEP 29010-002 |
| 06 | CACI – Centro de Atividades Cachoeiro do Itapemirim | Rua Joana Payer, 01/101, Aeroporto, Cachoeiro de Itapemirim – ES – CEP 29314-106 |
| 07 | CABG – C. Atividades de Baixo Guandu | Rua Wanderlan Alves, 290, Bairro Vila Kennedy, Baixo Guandu – ES - CEP 29730-000 |
| 08 | MESA BRASIL | Rua São Jorge, 100, Vila Capixaba, Cariacica – ES – CEP 29148-104 |
| 09 | CTSLDM – Centro de Turismo Social e Lazer Domingos Martins. | Rua Ayrton Senna, S/N, Distrito de Soído, Domingos Martins – ES – CEP 29260-000 |
| 10 | CELC - Centro de Esporte e Lazer de Cariacica | Rua Manoel Freire Correa, 355, Santa Bárbara, Cariacica – ES – CEP 29145-210 |
| 11 | CEVV – Centro Esportivo Vila Velha | Rua José Eugenio, 30, N.S da Penha, Vila Velha - ES – CEP 29110-240 |
| 12 | CAA - Centro de Atividades de Aracruz | Rua Prof. Lobo, 650, Centro, Aracruz – ES – CEP 29190-062 |
| 13 | CAL - Centro de Atividades de Linhares | Av. Augusto Calmon, 1907, Colina, Linhares - ES - CEP 29900-445 |
| 14 | CAC - Centro de Atividades de Colatina. | Rua Clotildes Guimarães Tozi, 100, Centro, Colatina – ES - CEP 29700-970 |
| 15 | CASM - Centro de Atividades de São Mateus | Rua Cel. Constantino Cunha, 1738, Centro, São Mateus - ES – CEP 29930-360 |
| 16 | CTSLG - Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari. | Av. João Ricardo Haddad, 1760, Lagoa Funda, Guarapari – ES – CEP 29215-350 |
| 17 | CTSLPF - Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa. | Rodovia ES 010, km 35, Santa Cruz, Aracruz – ES – CEP 29199-548 |

14. TABELA 04 - HORÁRIO DE ATENDIMENTO: SEG A SEX 9h às 17h

| Local | TEMPO ATENDIMENTO | TEMPO SOLUÇÃO MÁXIMO |
|----------------|-------------------|----------------------|
| GRANDE VITÓRIA | 08 horas (úteis) | 16 horas (úteis) |
| INTERIOR | 12 horas (úteis) | 24 horas (úteis) |

15. TABELA 05 – OCORRÊNCIAS PARA PENALIZAÇÕES

| Evento | Pontos | Pontuação Adicional |
|---|--------|----------------------|
| Equipamento indisponível (de 8 até 16 horas úteis) | 2 | |
| Equipamento indisponível (acima de 16 horas úteis) | 4 | 1 ponto por dia útil |
| Mesmo equipamento indisponível de 3 até 5 vezes em 30 dias | 2 | |
| Mesmo equipamento indisponível acima de 5 vezes em 30 dias | 4 | |
| Interrupção do serviço por falta de suprimento até 3h | 1 | |
| Interrupção do serviço por falta de suprimento de 3h até 6h | 3 | |
| Interrupção do serviço por falta de suprimento acima de 6h | 5 | 1 ponto por dia útil |

16. TABELA 06 - PONTOS RECEBIDOS PARA DESCONTO NA FATURA

| Pontos | Desconto na Fatura |
|-------------|--------------------|
| 0 a 10 | 0% |
| 11 a 15 | 3% |
| 16 a 20 | 5% |
| 21 a 25 | 10% |
| 26 a 30 | 15% |
| 31 a 40 | 20% |
| Acima de 40 | 25% |

17. DA FORMAÇÃO DE PREÇO

- 17.1. Serviço de impressão corporativa com o fornecimento de equipamentos, suprimentos e assistência técnica com pagamento com valor fixo por equipamento instalado, além da somatória das credenciais e páginas impressas/digitalizadas.
- 17.2. Na cobrança do valor mensal da Impressora Térmica Cupom Fiscal e Senha, deve ser considerado uma estimativa de consumo de 2 rolos com 40 metros de papel/mês.

17.3. Na cobrança do valor mensal da Impressora Térmica para Cartão de PVC (Credencial), deve ser considerado a estimativa mensal indicada na TABELA 07.

17.4. **TABELA 07 – ESTIMATIVA DE IMPRESSÃO MENSAL DE CREDENCIAIS**

| LOCALIDADE | QUANT IMPRESSORAS | ESTIMATIVA MENSAL |
|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| Vitória (CAP, CAPM E CCSG) | 3 | 2.367 |
| Vila Velha (CAVV e CEVV) | 2 | 899 |
| Cachoeiro de Itapemirim (CACI) | 1 | 702 |
| Cariacica (CELC) | 1 | 618 |
| São Mateus (CASM) | 1 | 419 |
| Linhares (CAL) | 1 | 286 |
| Colatina (CAC) | 1 | 240 |
| Guarapari (CTSLG) | 1 | 246 |
| Aracruz (CAA e CTSLPF) | 2 | 190 |
| Domingos Martins (CTSLDM) | 1 | 167 |
| Baixo Guandu (CABG) | 1 | 52 |
| TOTAL | 15 | 6.186 |

17.5. **TABELA 08 - FORMAÇÃO DE PREÇO POR TIPO DE EQUIPAMENTO**

| TIPO | ITEM | QUANT. ESTIMADA | VALOR UNITÁRIO MENSAL | VALOR MENSAL TOTAL |
|-------------|---|--------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 01 | Multifuncional Monocromática Pequeno Porte – A4 | 35 | | |
| 02 | Multifuncional Policromática - A3 | 2 | | |
| 03 | Multifuncional Monocromática A4 - SESC-ES (Garantia até 31/07/2027) | 23 | | |
| 04 | Multifuncional Policromática A4 - SESC-ES (Garantia até 31/10/2029) | 20 | | |
| 05 | Impressora Térmica Cupom Fiscal e Senha | 20 | | |
| 06 | Impressora Térmica para Cartão PVC (Credencial) | 18 | | |
| VALOR TOTAL | | | | |

17.6. TABELA 09 - FORMAÇÃO DE PREÇO POR IMPRESSÃO

| ITEM | QUANT. ESTIMADA MENSAL | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL MENSAL |
|--|------------------------|----------------|--------------------|
| Impressão A4 monocromática | 200.000 | | |
| Impressão A4 policromática | 10.000 | | |
| Impressão A3 monocromática | 1.000 | | |
| Impressão A3 policromática | 500 | | |
| Impressão Credencial (cartão PVC frente e verso) | 6.186 | | |
| VALOR TOTAL | | | |

17.7. TABELA 10 - FORMAÇÃO FINAL DE PREÇO

| ITEM | VALOR MENSAL | VALOR TOTAL 60 MESES |
|---|--------------|----------------------|
| VALOR TABELA 08 - FORMAÇÃO DE PREÇO POR EQUIPAMENTO | | |
| VALOR TABELA 09 - FORMAÇÃO DE PREÇO POR IMPRESSÃO | | |
| VALOR TOTAL | | |

18. DO CONTROLE DE SLA DE ATENDIMENTO E ENTREGA DE SUPRIMENTOS

- 18.1. A manutenção preventiva e corretiva será realizada pela CONTRATADA sem ônus para o SESC-ES, seguindo os padrões contidos no Termo de Referência;
- 18.2. A manutenção preventiva será realizada pela CONTRATADA conforme calendário a ser ajustado entre as partes tendo por objetivo prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos conservando-os em perfeito estado de funcionamento, esses serviços serão prestados no local onde os equipamentos estiverem instalados;
- 18.3. Os tempos máximos para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que será efetuado por um colaborador do SESC-ES;
- 18.4. O “Chamado técnico para manutenção corretiva”, ou Suporte Técnico será efetuado pelo representante do SESC-ES por meio de e-mail e/ou através de um portal, via web, que neste momento preencherá o documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos fornecendo à CONTRATADA, para fins de abertura do chamado técnico, no mínimo, as seguintes informações:

- 18.4.1. Número de Patrimônio/controlado do equipamento;
- 18.4.2. Breve descrição do defeito;
- 18.4.3. Local de instalação;
- 18.4.4. Pessoa de contato no local.
- 18.5. Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pelo SESC-ES e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento;
- 18.6. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, deixando o equipamento em condições normais de operação, fazendo o devido registro no documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos, pelo representante do SESC-ES;
- 18.7. Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado;
- 18.8. Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo em até 48 (quarenta e oito) horas, por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, por um período máximo de 60 dias. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado a CONTRATADA deverá substituí-lo por um novo;
- 18.9. O técnico da CONTRATADA fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pelo SESC-ES, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento;
- 18.10. Entende-se por “Conclusão dos chamados”, o término do trabalho realizado pela CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado, inclusive, para os casos em que houver a necessidade de substituição por backup;
- 18.11. Deverá ser mantido estoque mínimo de suprimentos aos cuidados do SESC-ES e realizações de reposições sempre que solicitadas pelo SESC-ES;
- 18.12. Os atendimentos deverão ser realizados de segunda-feira a sexta-feira das 9:00 às 17:00 seguindo as informações contidas neste Termo de Referência, a contar do horário de abertura dos chamados pela CONTRATANTE, conforme definido na TABELA 04;
- 18.13. Com o intuito de garantir e assegurar o cumprimento do SLA de atendimento o SESC-ES analisará os serviços prestados pela CONTRATADA, conforme definido na TABELA 05, Ocorrências para Penalizações.

19. DA GARANTIA (ACERVO)

- 19.1. A CONTRATADA, assumirá todo o parque de equipamentos do SESC-ES, que estão em garantia;
- 19.2. A CONTRATADA, será a responsável para abrir chamado, quando for necessário o uso da Garantia;
- 19.3. A CONTRATADA, deverá seguir o mesmo SLA, descrito nesse Termo, para os equipamentos em garantia;
- 19.4. Após, o encerramento da garantia, a CONTRATADA, deverá assumir todos os custos provenientes dos modelos citados. Em caso de necessidade de substituição, o novo equipamento deverá ser do mesmo modelo, equivalente ou superior;
- 19.5. A CONTRATANTE, poderá avaliar ao final de cada garantia, uma adequação do modelo do equipamento, à sua necessidade.

20. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 20.1. Fica designado o funcionário abaixo qualificado, como "**Gestor do Contrato**", que será responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato:
 - 20.1.1. Cargo: Gerente de TI
 - 20.1.2. Matrícula funcional: 11986
 - 20.1.3. Setor: Gerência de Tecnologia e Inovação
- 20.2. O Gestor de Contrato será responsável pela administração completa do contrato ao longo de seu ciclo de vida;
- 20.3. Caberá ao Gestor de Contrato desempenhar um papel proativo e abrangente na gestão eficaz e estratégica;
- 20.4. Fica designado o funcionário abaixo qualificado, como "**Fiscal do Contrato**", que será responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato:
 - 20.4.1. Cargo: Analista de Suporte Técnico
 - 20.4.2. Matrícula funcional: 11433
 - 20.4.3. Setor: Gerência de Tecnologia e Inovação
- 20.5. O Fiscal do Contrato terá como atribuições acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, verificando o cumprimento das obrigações por parte do contratado;
- 20.6. Caberá ao Fiscal do Contrato emitir relatórios periódicos sobre a execução do contrato, apontando eventuais irregularidades, problemas ou não conformidades identificadas;
- 20.7. O Fiscal do Contrato poderá requisitar ao contratado informações, documentos e demais esclarecimentos necessários para o adequado acompanhamento da execução contratual;
- 20.8. Em caso de constatação de irregularidades ou descumprimento das obrigações contratuais por parte do contratado, o Fiscal do Contrato deverá comunicar imediatamente à autoridade competente para as devidas providências;

20.9. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar verificações e fiscalizações periódicas para garantir o cumprimento das especificações técnicas estabelecidas, podendo solicitar amostras, testes ou inspeções conforme julgar necessário.

21. DA FORMA DE PAGAMENTO

21.1. O SESC-ES, por sua natureza jurídica, está impedido de realizar qualquer tipo de pagamento antecipado;

21.2. Realizar, de forma periódica e dentro dos prazos estabelecidos, a leitura dos medidores das impressoras multifuncionais, garantindo a precisão e confiabilidade das informações coletadas. As leituras deverão ser efetuadas **mensalmente**, considerando o período completo de cada mês, ou seja, do dia 1º ao último dia do respectivo mês. Os dados obtidos deverão ser devidamente registrados e disponibilizados à CONTRATANTE para controle, conferência e faturamento dos serviços, conforme critérios previamente estabelecidos no contrato.

21.3. O pagamento será efetuado mensalmente, até 10 (dez) dias úteis após a apuração que será realizada pelo fiscal do contrato com base no relatório fornecido pela CONTRATADA, detalhando o número de páginas impressas/digitalizadas (Monocromática e Policromática) por Unidade Operacional/Equipamento, levando-se em conta a necessidade ou não da aplicação de desconto na fatura, tendo em vista as penalizações aplicadas, inclusive, se for o caso, do ajuste pela existência de pontuação adicional conforme definido na TABELA 05 e TABELA 06;

21.4. Entrega, aprovação da referida documentação fiscal e emissão de termo de aceite, devidamente atestada pelo fiscal do contrato;

21.5. A Nota Fiscal deverá vir acompanhada dos Relatórios de Atendimento Técnico pertinentes ao mês da cobrança.

21.6. Os serviços deverão ser **faturados** conforme os dados abaixo:

Unidade: Sede Administrativa

Serviço Social do Comércio SESC-ES

CNPJ: 05.305.785/0001-24

Praça Misael Pena, 54 – Bairro Parque Moscoso - Vitória/ES

Cep.: 29.018-300 - tel.: (27) 3232-3100