

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1.** Contratação da solução integrada de outsourcing de impressão, compreendendo o fornecimento, instalação, manutenção e gestão de equipamentos e insumos, além da implantação e gestão de sistema de bilhetagem para controle e monitoramento do parque de impressão, visando atender às demandas operacionais e administrativas da São Paulo Urbanismo – SP-Urbanismo.
- 1.2.** Trata-se de serviço comum, de caráter continuado, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.
- 1.3.** Os serviços incluem:
 - a) Fornecimento (locação) e Instalação dos equipamentos** (impressoras policromáticas, multifuncionais monocromáticas e policromáticas, e plotter multifuncional A0) e **suporte técnico** on-site, com **manutenção corretiva e preventiva**
 - b) Fornecimento e gestão contínua de peças e insumos** (toners, cartuchos, bastões, cilindros, fusores, papel, entre outros), incluindo a **disponibilização de estoque**, de modo a garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - c) Solução de bilhetagem**, contemplando:
 - Gestão e monitoramento do consumo do parque de equipamentos;
 - Controle por usuário e/ou centro de custo;
 - Impressão mediante uso de senha;
 - Emissão de relatórios detalhados para atender às demandas operacionais e administrativas da **São Paulo Urbanismo – SP-Urbanismo**.

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação justifica-se em razão do término da vigência do contrato atualmente mantido com a empresa **MR Computer Informática Ltda.**, previsto para **12/03/2026**. Considerando a proximidade do encerramento contratual, torna-se necessária a realização de novo processo de contratação, de forma a garantir a continuidade dos serviços essenciais à operação da **São Paulo Urbanismo – SP-Urbanismo**.

A manutenção e o aprimoramento dos serviços de impressão e digitalização são fundamentais para o adequado atendimento das demandas internas da empresa, especialmente após a recente reestruturação organizacional, que resultou na reorganização de processos e no aumento das necessidades operacionais.

Atualmente, os serviços contratados envolvem o fornecimento e a instalação de equipamentos, suporte técnico presencial, manutenção corretiva e preventiva com fornecimento de peças, bem como o suprimento contínuo de insumos (tais como toners, cilindros, fusores e papel). A continuidade desses serviços é indispensável para assegurar o pleno funcionamento das atividades administrativas e corporativas da SP-Urbanismo.

Esta contratação encontra-se plenamente alinhada às diretrizes estratégicas estabelecidas no **Plano Diretor Setorial de Tecnologia da Informação e Comunicação**



(PDSTIC) da SP-Urbanismo. A iniciativa assegura a conformidade tecnológica e a evolução da infraestrutura de TI da Companhia, promovendo a modernização e a eficiência na gestão de seus recursos.

O prazo proposto para o novo contrato é de 30 meses, o que permitirá diluir adequadamente o investimento inicial em equipamentos novos e de primeiro uso, bem como os custos relacionados à depreciação e manutenção. Tal medida visa ampliar a competitividade do processo licitatório, atraindo um maior número de fornecedores e propiciando condições mais vantajosas para a administração pública.

3. LOCAL DA ENTREGA E INSTALAÇÃO

3.1. Os equipamentos e suprimentos deverão ser entregues no seguinte endereço:

- Rua Líbero Badaró, 504 – 15º andar – CJ 151A – Centro – São Paulo/SP – CEP: 01008-906

3.2. Os equipamentos serão instalados no endereço indicado no Item 3.1, distribuídos entre o 15º e o 16º andar.

4. QUANTITATIVOS ESTIMADOS

4.1. A solução a ser contratada deverá ser fornecida em lotes, contemplando equipamentos e suprimentos, conforme detalhado a seguir:

Item	Lote	Locação de Impressora	Unidade de Fornecimento	Quantidade
1	1	MM-A4 – Multifuncional Monocromática A4	Unidade	9
2	1	MM-A3 – Multifuncional Policromática A3	Unidade	3
3	2	MM-A0 – Multifuncional Policromática Plotter A0	Unidade	1

Tabela 1 Locação

Item	Lote	Serviço de Impressão	Unidade de Fornecimento	Quantidade Mensal
4	1	MM-A4 – Página monocromática com papel A4	Milheiro	20
5	1	MM-A3 – Página Policromática com papel A4	Milheiro	6
6	1	MM-A3 – Página Monocromática com papel A4	Milheiro	3
7	1	MM-A3 – Página Policromática com papel A3	Milheiro	3

8	1	MM-A3 – Página Monocromática com papel A3	Milheiro	2
9	2	MP-A0 – Metro Linear Policromático – com papel	Metro linear	200

Tabela 2 Bilhetagem

4.2. O fornecimento dos equipamentos listados na **Tabela 1**, para os lotes 1 e 2, estará condicionado à emissão de ordens de fornecimento. No dimensionamento dos itens 1 e 2 do **Lote 1** está prevista uma reserva técnica para eventuais ajustes nos quantitativos, considerando possíveis alterações de layout e/ou adequações na estrutura organizacional da SP-Urbanismo. Essa reserva também contempla os quantitativos relacionados à bilhetagem e aos respectivos suprimentos.

4.3. Os quantitativos indicados na **Tabela 2**, para ambos os lotes, correspondem a estimativas de consumo, não constituindo obrigação de contratação integral por parte da SP-Urbanismo. O fornecimento será realizado conforme a demanda efetivamente verificada, mediante solicitação da Contratante.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1. O fornecimento de equipamentos constitui parte principal e indissociável dos serviços aqui descritos, sendo que os serviços correlatos existem para suportar tal fornecimento.

5.1.1. O fornecimento dos equipamentos será em regime de locação e sem ônus para a CONTRATANTE, todos os equipamentos de impressão, cópia e digitalização, leitores de cartões, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências da CONTRATANTE.

5.2. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser **novos**, sem uso anterior, lacrados de fábrica e em sua versão mais atualizada, tanto em termos de hardware quanto de software. Além disso, deverão ser acompanhados dos respectivos manuais de operação.

5.2.1. Considerando a natural evolução tecnológica, que pode resultar na substituição ou melhoria das soluções atualmente disponíveis, será permitida a oferta de equipamentos com configurações superiores às especificadas, desde que haja anuênciam prévia da CONTRATANTE. Essa anuênciam deverá ser formalizada por e-mail, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, não implicando qualquer acréscimo nos valores contratados.

5.3. Os equipamentos fornecidos deverão atender todos os requisitos mínimos especificados e todos do mesmo fabricante para um mesmo perfil (serão aceitos fabricantes diferentes para perfis diferentes).



- 5.4.** Os equipamentos deverão ser conectados à rede local do CONTRATANTE de modo a permitir que o software de gerenciamento e/ou de bilhetagem desempenhe como função principal a gestão do ambiente de impressão, permitindo intervenções no parque instalado, tais como: monitoramento de suprimentos, nível de consumo do toner/cartucho, necessidade de reposição de papel, alertas de status dos equipamentos, entre outros
- 5.5.** Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com a programação e nos locais estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 5.6.** A CONTRATADA poderá efetuar visita prévia ao local de instalação para a verificação da tensão elétrica, pontos de rede e outras adequações necessárias.
 - 5.6.1.** Em caso de constatação de inadequações, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA as correções necessárias para a devida instalação do equipamento.

5.7. Especificações Técnicas

5.7.1. Multifuncional Monocromática A4 - MM-A4

Multifuncional corporativa para pequenos grupos de trabalho, com as seguintes especificações:

a) Módulo Impressora

- Tecnologia laser/led;
- Velocidade de impressão de 40 ppm ou superior em formato carta ou A4;
- Resolução da impressão 1200x1200 dpi ou superior;
- Memória RAM no mínimo 1GB;
- Processador de no mínimo 1 Ghz;
- Painel sensível ao toque, colorido com tamanho mínimo de 4,3 polegadas;
- Compatível com Windows 7, 8.1, 10 e 11, acompanhada dos respectivos drivers de instalação;
- Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou superior;
- Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento;
- Tipo de Mídia: papel, envelope e etiqueta;
- Tamanhos: A4;
- Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas e de saída com capacidade mínima de 150 folhas;
- Impressão automática frente e verso (duplex);
- Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100/1000 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante;
- Tensão de alimentação 110V, interna ou provida por estabilizador ou transformador externo, acompanhado de cabo de alimentação, com, no mínimo, 1.5m de comprimento;
- Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento;



- Suporte a protocolo de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6;
- Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários, como também, impressão direta tendo como origem dispositivo de memória externo (pen drive ou cartão de memória).

b) Módulo Scanner

- Tipos: Mesa e ADF;
- Velocidade mínima de alimentação automática de 30 ppm em modo monocromático e colorido;
- Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas;
- Capacidade para escanear na mesa originais tamanhos A4, carta, A5 e oficio;
- Resolução mínima mono e color de 600 x 600 dpi;
- Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário;
- Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF, PDF Compactado, PDF Pesquisável (OCR) (Direto no equipamento sem uso de software adicional);
- Destino de saída: estação de trabalho, e-mail, dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória) ou pasta compartilhada em rede.

c) Módulo Cópia

- Tipos Mesa e ADF;
- Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 99 cópias;
- Suportar ampliação e redução de 25% até 400%;
- Capacidade para copiar na mesa originais tamanhos A4, carta, A5 e oficio.

5.7.2. Multifuncional Policromática A3 - MP-A3

Multifuncional corporativa para pequenos grupos de trabalho, com as seguintes especificações:

a) Módulo Impressora

- Tecnologia laser ou led
- Velocidade de impressão 30 ppm ou superior em formato carta ou A4
- Resolução da impressão 1200 x 1200 dpi ou superior;
- Memória RAM no mínimo 4GB;
- Armazenamento interno de no mínimo 128 GB;
- Processador de no mínimo 1 Ghz;
- Emulações PCL 6 e PostScript 3 ou superior;
- Tamanhos A3 e A4;
- Duplex Impressão automática frente e verso;
- Painel Sensível ao toque com tamanho mínimo de 10 (dez) polegadas;



- Alimentação do papel 2 bandejas de entrada com capacidade de no mínimo 500 folhas cada, sendo 1 para A4 e outra para A3 e 1 bandeja de saída com capacidade mínima de 250 folhas;
- Conectividade Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100/1000 Mbps (RJ-45) internas ou superior;
- Segurança: Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários;
- Tensão de alimentação 110V, interna ou provida por estabilizador ou transformador externo, acompanhado de cabo de alimentação, com, no mínimo, 1.5m de comprimento;
- Com suporte de chão.

b) Módulo Scanner

- Tipos Mesa e ADF;
- Capacidade de alimentação automática: No mínimo, 50 folhas;
- Capacidade para escanear originais tamanhos: A3, A4, carta, A5 e ofício;
- Resolução mínima mono e color: 600 x 600 dpi;
- Duplex: Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário;
- Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF, PDF Compactado, PDF Pesquisável (OCR) (Direto no equipamento sem uso de software adicional);
- Destino de saída: Estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória) ou pasta compartilhada em rede.

c) Módulo Cópia

- Tipos: Mesa e ADF;
- Seleção da quantidade de reproduções 99 cópias;
- Suportar ampliação e redução de 25% até 400%;
- Capacidade para copiar na mesa originais tamanhos A4, carta, A5 e oficio

5.7.3. Impressora Multifuncional Digitalizadora Policromática Plotter A0

a) Módulo Impressora

- Tecnologia: Laser ou Jato de tinta com no mínimo 4 (quatro) cores;
- Velocidade de impressão 1 (um) documento A1 em no máximo 19.3 segundos;
- Resolução de impressão mínimo 1200 x 1200dpi;
- Emulações HPGL/2, HP-RTL, JPEG e CALS G4;
- Tamanhos Suporte tamanhos A0, ou superior;
- Permitir a impressão a partir de dispositivo USB;
- Seleção automática de mídia e definição de formatos, através do painel ou estação de trabalho;
- Precisão da linha +ou- 0,1%;
- Memória RAM mínima 8 GB;



- Alimentação do papel: Rolo, com recurso de corte automático; Papel A0, de no mínimo 914 mm de largura, com 75 g/m² branco. O tubete (suporte para bobina) e a metragem máxima têm que ser compatíveis com o equipamento ofertado e alimentação manual;
- Permitir alimentação manual;
- Gramatura mínima de papel 60g/m²;
- Formato de saída: até 914 mm de largura e 5m de comprimento;
- Corte automático do papel, com possibilidade de ser desabilitado;
- Bandeja ou cesto de saída para impressões;
- Alimentação elétrica 110V;
- Drivers e softwares compatíveis para Windows, Autocad e arquivos PDF;
- Manual em língua portuguesa (BR);
- Conectividade: Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps, Wi-Fi internas;
- Drivers para Windows 7, 8, 10 e 11;
- Segurança: NA.

b) Módulo Scanner

- Tipos: ADF;
- Capacidade de alimentação automática: No mínimo, 01 folha;
- Tamanho de digitalização mínimo A4;
- Capacidade para digitalizar originais: Até Papel A0 ou superior;
- Resolução mínima mono e color: 600 dpi;
- Digitalização color;
- Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF;
- Destino de saída: Estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória) ou pasta compartilhada em rede.

c) Módulo Cópia

- Tipos: ADF;
- Configurações de redução e ampliação de 25% a 400%;
- Cópias coloridas.

5.7.4. Software de gerenciamento

O software de gerenciamento, de utilização obrigatória e sem custos para o Contratante, deverá operar em rede e possuir as seguintes características:

- Realizar a contabilidade e o controle de custos de impressões em impressoras/multifuncionais de rede e impressoras locais;
- Informar o usuário, o nome do documento, o horário de impressão, a impressora, o número de páginas, as características quanto à cor (impressão colorida ou preto e branco) e ao tamanho do papel;



- Permitir a geração de relatórios via sistema por impressora/multifuncional (equipamento físico) e fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor);
- Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética;
- Permitir a utilização nos relatórios de filtros por cor (colorida ou em preto e branco), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex) e por origem (cópia ou impressão);
- Permitir a exportação de dados e relatórios para análise;
- Realizar inventário automático de impressoras/multifuncionais;
- Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para as impressões em cores e em preto e branco;
- Realizar configurações, atualizações, visualizações e alterações remotas dos componentes das impressoras/multifuncionais;
- Indicar o nível dos toners;
- Indicar o nível de papel disponível nas bandejas de impressão; e
- Gerar códigos quando da ocorrência de erros de impressão;

5.8. COMPATIBILIDADE DA SOLUÇÃO COM O AMBIENTE DA CONTRATANTE

Todos os equipamentos e softwares fornecidos deverão ser compatíveis com o ambiente operacional da SP Urbanismo, sendo:

- Servidores: Windows Server 2003;
- Banco de dados: SQL Server 2005;
- Estação de trabalho: Windows 10 ou superior.

5.8.1. Caso a Solução ou módulos específicos sejam acessíveis via browsers, deverão ser compatíveis com os seguintes navegadores – versão atual e superiores :- Edge, Firefox, Google Chrome.

5.8.2. O Sistema deverá ser compatível com o Antivírus Trellix.

5.8.3. Para utilização da Solução não deverá haver a obrigatoriedade de o usuário ser administrador do equipamento local.

5.8.4. CONTRATADA poderá optar pela instalação de servidor próprio, sem ônus para o CONTRATANTE, para o software de gerenciamento e/ou de bilhetagem;

5.9. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO "ON SITE"

5.9.1. Requisitos do Suporte Técnico:

- Os serviços de suporte técnico de 1º nível serão responsáveis por esclarecer dúvidas dos usuários quanto à utilização dos equipamentos e atender solicitações decorrentes de incidentes envolvendo os equipamentos fornecidos, agendando, quando necessário, a manutenção "on-site" (chamado técnico).



- O suporte técnico de 1º nível deverá estar disponível aos usuários da CONTRATANTE por telefone, sistema on-line ou correio eletrônico, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.
- O dimensionamento do suporte técnico deverá atender integralmente aos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, sendo de responsabilidade da CONTRATADA definir a quantidade de posições de atendimento necessárias. O suporte técnico deverá adotar metodologia específica, contemplando a operação do atendimento técnico remoto e a criação e manutenção de uma base de conhecimento. Caberá à CONTRATADA assegurar a capacitação contínua e a reciclagem periódica dos profissionais envolvidos na atividade.

5.9.2. Requisitos Da Manutenção "On-Site"

A CONTRATADA deverá:

- Realizar manutenção corretiva dos equipamentos em resposta às solicitações de usuários encaminhadas por meio de chamado técnico;
- Aplicar soluções emergenciais e temporárias, quando necessário, até a implementação da solução definitiva;
- Registrar o fechamento da solicitação no sistema de chamados, com a descrição da resolução ou diagnóstico do problema;
- Executar os serviços de manutenção para corrigir falhas mecânicas, elétricas ou funcionais em qualquer componente do equipamento, garantindo que este volte a operar normalmente e respeitando os níveis de serviço contratados;
- Substituir ou consertar, sem custo adicional, todos os itens e peças necessários para corrigir defeitos mecânicos, elétricos ou funcionais;
- Executar preferencialmente a manutenção no próprio local onde o equipamento se encontra, sempre que as condições permitirem;
- Retirar o equipamento para o centro técnico da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, quando a situação exigir, mediante prévia comunicação ao suporte técnico e obtenção de aprovação formal;
- Instalar imediatamente outro equipamento equivalente ou superior, em características e desempenho, nos casos de retirada para reparo, garantindo a continuidade das atividades;
- Encaminhar diagnóstico/orçamento ao Fiscal do Contrato ou outro representante indicado pela CONTRATANTE, quando houver suspeita ou comprovação de mau uso, hipótese em que será devido ressarcimento à CONTRATADA das peças e mão de obra utilizadas;
- Substituir, de forma definitiva, qualquer equipamento que apresente o mesmo defeito por três vezes no intervalo de 30 dias, garantindo a mesma capacidade e características técnicas;
- Atender integralmente aos requisitos de nível de serviço descritos no Termo de Referência, para todos os equipamentos sob sua responsabilidade;



- Manter permanentemente todos os equipamentos do parque em perfeitas condições de funcionamento, prestando manutenção corretiva sempre que houver abertura de chamado técnico;
- Disponibilizar ao usuário, no ato da abertura do chamado, um número de protocolo gerado por sistema informatizado, sob responsabilidade da CONTRATADA, para controle e acompanhamento;
- Assumir integralmente todos os custos relativos a peças de reposição, insumos e materiais necessários ao reparo e manutenção, uma vez que estes devem estar contemplados no valor do fornecimento do equipamento.

5.10. SERVIÇO DE IMPRESSÃO

5.10.1. Requisitos do Serviço de Impressão (milheiro):

- São itens cobertos pelo serviço: fornecimento de toner, cartuchos, bastões de cera, caixa de resíduo, papel e demais componentes necessários à impressão. Será adotada a unidade **milheiro** para representar 1.000 (mil) páginas impressas.
- Os suprimentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, nos locais de instalação dos equipamentos, em quantidade suficiente para atender à demanda dos usuários e garantir o cumprimento do nível de serviço contratado.
- Os suprimentos, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis. A qualquer momento, o Fiscal do Contrato poderá exigir comprovação de originalidade e, caso não seja aceita, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas em lei.
- As quantidades estimadas baseiam-se em volumes projetados, sendo devido apenas o pagamento pelos milheiros efetivamente impressos.
- Quando aplicável, deverá ser estabelecida contabilização/cobrança específica para impressões monocromáticas, coloridas e em formatos superiores ao A4.
- Deverá ser mantido, junto a cada equipamento, um estoque mínimo de suprimentos (toner, cartuchos, bastões de cera, papel), de forma a reduzir ou eliminar o risco de interrupção por falta de insumos até a próxima reposição.
- A CONTRATADA deverá implantar sistema informatizado para gerenciamento e bilhetagem das impressões, a ser instalado na infraestrutura da CONTRATANTE.

5.10.2. Requisitos do Sistema de Controle de Impressão (bilhetagem):

- Realizar a contabilização remota, lógica e física, das impressões realizadas pelos usuários, sempre que houver infraestrutura de rede disponível.
- Preservar dados que permitam o rastreamento das impressões por usuário ou setor, em determinado período.
- Possuir gerenciamento centralizado de cotas, permitindo a definição de cotas individuais ou setoriais, com exibição do saldo do usuário, informações sobre os trabalhos realizados e envio automático de mensagem quando atingido o limite de cota.



- Possuir sistema de impressão controlado por senha.
- Permitir o cadastramento de usuários, grupos, departamentos e projetos.
- Possuir gerenciamento por usuário, grupo ou projeto, com recurso para controle de utilização de uma ou mais impressoras por determinados usuários ou grupos.
- Ter interface de administração única, integrada ao Microsoft Active Directory ou LDAP, para inventário automático de equipamentos, controle de direitos de uso, cotas, contabilidade e bilhetagem, bem como inclusão de informações complementares, sem necessidade de alteração na configuração de rede.
- Permitir que o usuário consulte, de sua própria estação, o saldo de sua cota.
- Para casos em que a captura remota não seja viável, possuir interface para entrada manual dos dados de bilhetagem, integrada ao sistema.
- Fornecer relatórios, semanais e/ou mensais, com contabilização do volume de impressão por unidade, centro de custo, equipamento e usuário.
- Controlar e gerar relatórios de custos por impressora, usuário, grupo de usuários, etc., diferenciando impressões monocromáticas e coloridas, simplex e duplex, cópias e impressões, além de tamanhos de papel.
- Possibilitar o envio de relatórios por e-mail.
- Gerar gráficos por domínio, grupos e usuários, em página HTML.
- Permitir exportação de relatórios nos formatos MS Excel e HTML
- Suportar gerenciamento de equipamentos conectados via porta Ethernet, fornecendo status (ligado, desligado, nível de toner e papel, atolamento, bandeja aberta, etc.).
- Suportar gerenciamento de equipamentos conectados via porta Ethernet, fornecendo status (ligado, desligado, nível de toner e papel, atolamento, bandeja aberta, etc.).
- Suportar instalação e atualização transparentes para o usuário, via login script, instalando o módulo cliente apenas em ambientes sem servidor de impressão.
- Oferecer suporte ao protocolo de rede SNMP (ou equivalente) para captura de informações das impressoras.
- Suportar base de dados compatível com padrão SQL.

5.10.3. A CONTRATANTE realizará exames periódicos para verificação da qualidade do papel fornecido, podendo rejeitá-lo caso não esteja em conformidade com os padrões de mercado. Como referência, serão considerados o peso, textura, consistência e cor do papel branco nos formatos A4, A3 e papel para plotter, com gramatura de 75 g/m², acondicionado em embalagem 100% de *polipropileno biorientado*, para proteção contra umidade, e com certificação FSC ou CERFLOR, comumente disponível.

5.10.4. Além das especificações citadas, a CONTRATADA compromete-se a apoiar a CONTRATANTE na divulgação e promoção das melhores práticas de uso e gestão dos recursos junto aos usuários do serviço, sempre observando os compromissos ambientais assumidos pela CONTRATANTE.



5.10.5. Todos os custos relacionados ao sistema de controle de impressão serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo estar integralmente contemplados no valor global dos serviços de impressão (milheiros).

5.11. SERVIÇOS DE APOIO OPERACIONAL

5.11.1. Requisitos do Serviço de Apoio Operacional:

- A CONTRATADA deverá ministrar treinamento e capacitação aos facilitadores (usuários) para a correta operação dos equipamentos, abrangendo, no mínimo, as seguintes tarefas:
 - Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
 - Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas.
 - Instruções básicas de operação dos softwares propostos.
 - Solução dos principais problemas que possam ocorrer na impressão.
 - Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho.
 - Interpretação das mensagens exibidas no painel de controle dos equipamentos.
 - Utilização da impressão através da bandeja automática.
 - Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas superiores às especificadas, como cartões.
 - Utilização de mídias em formatos não padronizados nos equipamentos.
- Orientar quanto às principais mensagens de alerta emitidas pelos equipamentos, como, por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas, instruindo sobre a forma correta de solucionar esses problemas operacionais.
- Quando houver necessidade de mudança de local de um equipamento (conforme determinação da CONTRATANTE), a CONTRATADA deverá ser acionada para realizar o remanejamento, seguindo as orientações da CONTRATANTE.
- Executar rotinas previstas no plano de trabalho, com o objetivo de manter os equipamentos distribuídos nas instalações da CONTRATANTE sempre providos de suprimentos (toner, cartuchos) e em pleno funcionamento, observando os requisitos mínimos de qualidade.
- Gerir eventual estoque local de suprimentos disponibilizado pela CONTRATADA e destinado ao abastecimento dos equipamentos.
- Qualquer custo relativo ao serviço de apoio operacional correrá por conta da CONTRATADA, estando seu valor já contemplado no preço dos serviços de impressão (milheiros).

5.12. Os serviços de fornecimento de equipamentos serão realizados sempre mediante a emissão da respectiva **Ordem de Serviço**, que deverá conter, no mínimo: item, marca e modelo do equipamento, quantidade, local, condições e prazos de instalação, além da identificação do solicitante e do fornecedor.



Incluem-se, ainda, a instalação dos respectivos equipamentos e os serviços previstos nos itens relativos a suporte técnico e manutenção on-site.

5.13. O prazo máximo para instalação dos equipamentos e disponibilização dos serviços correlatos será de **30 (trinta) dias**, contados a partir da emissão da respectiva Ordem de Serviço.

6. MATERIAIS, PEÇAS E EQUIPAMENTOS

6.1. A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, todos os materiais, equipamentos, ferramentas, utensílios e demais recursos necessários à execução adequada dos serviços contratados, incluindo transporte, armazenamento, manuseio e conservação, não sendo admitido qualquer repasse de custo adicional à CONTRATANTE.

6.2. Todos os consumíveis – inclusive kits de manutenção, fusores, rolos, toners, cilindros e reveladores –, bem como peças e acessórios, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e deverão ser **originais do fabricante dos equipamentos**. Não serão aceitos, em hipótese alguma, produtos de marcas paralelas, remanufaturados, reenvasados e/ou recondicionados.

6.3. A CONTRATADA será responsável pela logística de entrega de todos os insumos, suprimentos e peças, devendo a CONTRATADA trocar os novos suprimentos, peças e insumos dos seus equipamentos e retirar os antigos conforme abertura de chamado técnico pela CONTRATANTE.

Com exceção dos toners, a CONTRATADA será responsável pela instalação de todos os insumos, suprimentos e peças, devendo a CONTRATADA trocar os novos suprimentos, peças e insumos dos seus equipamentos e retirar os antigos conforme abertura de chamado técnico pela CONTRATANTE.

6.4. Sempre que necessário para a continuidade ou correção da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar a substituição de materiais, equipamentos, peças ou componentes, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

6.5. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar à CONTRATADA a verificação dos materiais, equipamentos ou insumos empregados, inclusive quanto à origem, qualidade e conformidade com as exigências contratuais.

6.6. A CONTRATADA deverá manter de forma proativa, estoque de suprimentos nas dependências da CONTRATANTE, com reabastecimento em periodicidade mínima mensal e quantidade suficiente para atender às demandas por um período mínimo de um mês.

6.7. A CONTRATADA deverá zelar para que suas atividades e a disposição de materiais e equipamentos não obstruam acessos, circulações ou interfiram nas atividades da CONTRATANTE ou de terceiros.

6.8. Todo o transporte de materiais e equipamentos, tanto em áreas internas quanto externas, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

6.9. Os bens de propriedade da CONTRATADA utilizados na prestação dos serviços deverão estar devidamente identificados, de forma a evitar confusão com bens da CONTRATANTE ou de terceiros.



6.10. A CONTRATADA deverá atender aos chamados de reposição extra de suprimentos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contado a partir da solicitação formal da CONTRATANTE.

7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

7.1. Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados pela CONTRATADA em **horário comercial**, das **8h às 18h**, de **segunda a sexta-feira**, exceto feriados nacionais, garantindo equipe técnica habilitada e recursos suficientes para atendimento dentro dos prazos estabelecidos.

7.2. A CONTRATADA será responsável por garantir o pleno funcionamento dos equipamentos cedidos em comodato durante toda a vigência contratual, incluindo, sem ônus adicional à CONTRATANTE:

7.2.1. Manutenção preventiva e corretiva;

7.2.2. Fornecimento e substituição de peças, componentes, unidades de imagem, cilindros, fusores e demais partes;

7.2.3. Fornecimento de insumos (toners, cartuchos, cera ou equivalente e papel);

7.2.4. Atualizações e configurações de software embarcado, drivers e sistemas de impressão;

7.2.5. Substituição de equipamentos, na forma prevista neste SLA.

7.3. Compete à CONTRATADA o **monitoramento, controle e cumprimento integral dos SLA's** estabelecidos neste Termo, sendo considerado **descumprimento grave** o não atendimento dos prazos e metas aqui definidos, sujeito às penalidades contratuais cabíveis.

7.4. A **contagem dos prazos** definidos neste SLA terá início **na data e horário da abertura do chamado**, devidamente registrado pela CONTRATANTE em sistema ou meio oficial de atendimento da CONTRATADA.

7.5. A CONTRATADA deverá, **mensalmente**, apurar os tempos de indisponibilidade e os registros de não conformidade relacionados ao SLA, considerando ocorrências entre o **primeiro e o último dia do mês de referência**. Os valores decorrentes do não atendimento aos níveis de serviço deverão ser **abatidos diretamente na fatura mensal**, devendo a CONTRATADA encaminhar à CONTRATANTE a **fatura já ajustada**, acompanhada de relatório detalhado da apuração.

7.6. Os chamados abertos pela CONTRATANTE serão classificados conforme segue, devendo ser observados os prazos de atendimento e solução previstos na **Tabela de SLA** deste termo:

- a) **Solicitação de Serviço:** alterações de configuração, remanejamento de equipamentos, melhorias nos serviços e outras atividades que não se qualificam como incidente, problema ou dúvida, desvio do funcionamento padrão da solução, abrangendo serviços, funcionalidades, equipamentos ou componentes.
- b) **Problema:** reincidência de um mesmo incidente em determinado equipamento no prazo de até 30 (trinta) dias após sua solução.
- c) **Dúvida:** necessidade de acionamento da CONTRATADA para esclarecimento de questões técnicas ou operacionais da solução.



d) **Indisponibilidade de Suprimentos:** falta de toner, cartucho, cera ou papel em determinado posto de impressão, computada em horas. A CONTRATADA deverá manter estoque mínimo de segurança até o reabastecimento, de forma a evitar a ocorrência. Excluem-se situações em que for constatado consumo fora dos padrões e ausência de programação de reposição pela unidade solicitante.

7.7. Considera-se **Tempo de Atendimento** o intervalo entre o registro do chamado e a **chegada do técnico ao local** (ou início do atendimento remoto, quando aplicável).

Considera-se **Tempo de Solução** o intervalo entre o início do atendimento e a **efetiva normalização do funcionamento do equipamento**, devidamente registrada e validada pelo representante da CONTRATANTE.

7.8. Considera-se **Solução do Problema** a adoção das medidas corretivas necessárias para restabelecer o pleno funcionamento do equipamento. Caso o reparo **não seja concluído dentro do prazo estabelecido**, ou caso seja identificada inviabilidade técnica, a CONTRATADA deverá **substituir imediatamente o equipamento** por outro de **capacidade técnica igual ou superior**, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, mantendo a propriedade e responsabilidade sobre o equipamento substituto e devolvendo o equipamento original após reparo definitivo.

7.9. O **Indicador de Indisponibilidade** será calculado dividindo-se a quantidade de horas, no mês, em que determinado posto de impressão ficou inoperante por falta de suprimentos, pela constante **220** (correspondente a 10 horas por dia x 22 dias úteis em média), considerando apenas o período das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira. A comprovação se dará pelo registro e fechamento de chamado técnico específico para esse fim.

7.10. O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste SLA acarretará **glosa proporcional na fatura mensal**, e/ou aplicação de **multas contratuais**, sem prejuízo de outras penalidades administrativas ou legais cabíveis. A seguir, apresentam-se os prazos e penalidades por tipo de chamado:

Tipo de Chamado	Chegada ao Local	Resolução	Penalidade
Solicitação de Serviço (alterações, ajustes, remanejamento e melhorias)	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 4 (quatro) horas úteis	Multa equivalente a 1% sobre o valor mensal do equipamento afetado, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 1% para atendimentos que ultrapassarem: 10 horas
Problema (reincidência do)	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 4 (quatro) horas úteis	Multa equivalente 1,5% sobre o valor mensal do equipamento afetado, multiplicado pelo



mesmo incidente em até 30 dias)			número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 1,5% para atendimentos que ultrapassarem: 16 horas
Incidente (falha pontual que não caracteriza reincidência)	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 4 (quatro) horas úteis	Multa equivalente a 1% sobre o valor mensal do equipamento afetado, por hora útil excedente ao prazo de solução.
Indisponibilidade por Falta de Suprimentos (toner, cartucho, cilindro, fusor ou similar)*	Índice de indisponibilidade máximo de 2 horas/mês por equipamento		Sobre a média do valor mensal bilhetado (milheiros) dos últimos 3 meses, do equipamento afetado, aplicar: <ul style="list-style-type: none">• 1% para índices entre 2 e 3 horas/mês.• 3% para índices entre 3 e 5 horas/mês.• 6% para índices entre 5 e 8 horas/mês.• 10% para índices superiores 8 horas/mês. Em caso de reincidência, poderá ser aplicada penalidade cumulativa de advertência ou multa contratual.
Dúvida / Suporte Operacional	Via telefone, e-mail ou sistema	Até 2 (duas) horas úteis	Não aplicável.



8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1. DA CONTRATANTE:

A CONTRATANTE, por meio de seus representantes e empregados, obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato, incluindo, mas não se limitando, às seguintes obrigações:

- a) **Designar formalmente um Fiscal do Contrato** e seu substituto, com a responsabilidade de acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual em todas as suas fases;
- b) **Exigir o fiel e integral cumprimento** de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, em conformidade com as cláusulas contratuais, especificações deste Termo de Referência e os termos de sua proposta;
- c) **Notificar a CONTRATADA, por escrito**, sobre a ocorrência de quaisquer imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, estabelecendo prazos para sua correção e avaliando a adequação das soluções propostas;
- d) **Fornecer as condições e informações necessárias** para a regular e pontual execução dos serviços objeto deste Termo de Referência e do Contrato;
- e) **Assegurar e permitir o acesso** dos profissionais da CONTRATADA, devidamente identificados, aos locais onde os serviços serão realizados, nos horários acordados ou de expediente normal, conforme aplicável;
- f) **Garantir que o ambiente de trabalho**, quando os serviços forem executados em suas dependências ou em local por ela designado, ofereça condições adequadas de segurança e saúde, em conformidade com as normas aplicáveis e as exigências estabelecidas no Termo de Referência;
- g) **Efetuar o pagamento** do valor devido pela prestação dos serviços à CONTRATADA, observando o prazo e as condições estabelecidas no Contrato.
- h) **Realizar as retenções e recolhimentos tributários** incidentes sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, em estrita observância à legislação municipal e federal aplicável;
- i) **Abster-se de praticar atos de ingerência** na administração da CONTRATADA, bem como de utilizar a mão de obra disponibilizada para fins que descharacterizem o objeto contratual ou para atividades diversas daquelas previstas neste documento.

8.2. DA CONTRATADA:

A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as disposições legais e regulamentares aplicáveis à execução do objeto, bem como as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato, incluindo, mas não se limitando, às seguintes obrigações:

8.2.1. Da Gestão Contratual e Comunicação

- a) **Designar e manter preposto** formalmente indicado, com nome completo, CPF, documento de identidade e qualificação profissional, aceito pela fiscalização da CONTRATANTE, para representá-la administrativamente durante toda a vigência contratual;



b) Prestar esclarecimentos e informações solicitadas pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes, a qualquer tempo, acesso ao local dos trabalhos e aos documentos relativos à execução do contrato;

c) Comunicar ao Fiscal do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal, acidente ou fato relevante verificado no local dos serviços;

d) Submeter previamente, por escrito, à análise e aprovação da CONTRATANTE, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência;

8.2.2. Da Execução dos Serviços e Qualidade:

a) Responsabilizar-se integralmente pela execução e supervisão permanente dos serviços contratados, prestando-os dentro dos parâmetros, rotinas e especificações estabelecidos neste Termo de Referência, em sua proposta e nas recomendações da boa técnica

b) Fornecer e utilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à execução dos serviços, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as normas aplicáveis e a legislação vigente. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistema de proteção adequado para evitar danos à rede elétrica;

c) Conduzir os trabalhos com estrita observância à legislação pertinente, cumprindo as determinações da CONTRATANTE e mantendo sempre limpo o local dos serviços, em condições de segurança, higiene e disciplina;

d) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas e no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços e materiais que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

e) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los de forma eficaz e eficiente, de acordo com os documentos e especificações contratuais.

8.2.3. Da Gestão de Pessoal e Obrigações Trabalhistas e de Segurança:

a) Selecionar, preparar e treinar rigorosamente os empregados que prestarão serviços, provendo-os dos treinamentos e qualificações necessárias para garantir a execução dos trabalhos dentro dos níveis de qualidade e segurança desejáveis;

b) Cumprir integralmente todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, fiscais e as demais previstas na legislação específica, bem como aquelas decorrentes de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho da categoria profissional abrangida pelo contrato, cuja inadimplência não transferirá responsabilidade à CONTRATANTE;

f) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados em casos de acidentes de trabalho ou mal súbito, cumprindo todos os postulados legais e as normas internas da CONTRATANTE relativas à segurança e medicina do trabalho, incluindo as regras condominiais do local de prestação, se aplicável;

g) Não permitir a utilização de trabalho de menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz para maiores de quatorze anos, nem de menor de dezoito anos



em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em conformidade com a legislação vigente;

h) Disponibilizar a quantidade necessária de empregados para a operação das equipes, em obediência à legislação trabalhista, mantendo quadro de Reserva Técnica para cobertura de folgas, faltas, remanejamentos, afastamentos médicos e férias, efetuando a reposição imediata da mão de obra em caso de ausência;

8.2.4. Da Responsabilidade Civil e Outros Compromissos:

a) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto do contrato, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a terceiros, estando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos os valores correspondentes aos danos apurados em procedimento específico;

b) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente não seja satisfatório para o atendimento do objeto;

c) Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

d) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

e) Cumprir rigorosamente todas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normas correlatas, especialmente no tratamento de dados pessoais a que tiver acesso em razão da execução do contrato, garantindo a segurança, confidencialidade e integridade das informações, e adotando as medidas técnicas e administrativas aptas a protegê-los de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, responsabilizando-se integralmente por eventuais infrações e pelos danos decorrentes de seu descumprimento;

8.2.5. Das Boas Práticas e Intervenção da CONTRATANTE:

a) Observar as boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição, que se pautam por pressupostos a serem observados tanto pela CONTRATADA quanto pela Administração;

b) Aceitar a determinação da CONTRATANTE para paralisar qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

9.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá comprovar aptidão técnica para a execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, demonstrando experiência anterior e a capacidade técnica e operacional necessária, por meio dos documentos abaixo relacionados.

9.1.1. Capacitação Técnica: A licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que



comprovem a execução anterior de serviços ou obras de natureza e vulto compatíveis com o objeto desta contratação. Os atestados deverão comprovar que a LICITANTE tenha prestado, a contento, serviços de natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, ou que seja possível estabelecer, por proximidade de características funcionais, técnicas, dimensionais e qualitativas, comparação entre os serviços objeto deste Termo de Referência.

9.1.2. Os atestados deverão indicar expressamente que foram prestados serviços *integrados de impressão, compreendendo o fornecimento, instalação, manutenção e gestão de equipamentos e insumos, além da implantação e gestão de sistema de bilhetagem para controle e monitoramento do parque de impressão equivalentes a, no mínimo, 50% da quantidade* total prevista nas Tabelas I e II dos Lotes 1 e 2 no item 4 deste Termo de Referência.

9.1.3. O (s) atestado deverá(ão) conter:

- Identificação da pessoa jurídica emitente com CNPJ;
- Nome e cargo do signatário;
- Endereço completo do emitente;
- Período do contrato;
- Objeto contratual e descrição;
- Outras informações técnicas necessárias e suficientes para avaliação das experiências.

9.1.4. Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pelo próprio licitante.

9.1.5. Para fins de comprovação, admite-se o somatório de atestados.

9.2. Além da comprovação da qualificação técnica por meio da apresentação de atestado de capacidade técnica, nos termos do item 8.1, a LICITANTE deverá comprovar o atendimento às especificações técnicas dos equipamentos relacionados no item 5.3, mediante apresentação de catálogos, folders, declarações ou conteúdo de websites oficiais dos fabricantes (ativos no momento da licitação).

9.2.1. A equipe técnica que auxiliará o pregoeiro na análise de aceitabilidade da proposta deverá verificar a viabilidade, a capacidade e a produtividade dos equipamentos indicados pelas licitantes, confrontando as informações apresentadas com aquelas constantes nos respectivos fabricantes, podendo, para tanto, realizar diligências.

10. FISCALIZAÇÃO

10.1. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços objeto deste contrato, a CONTRATANTE, por meio de seus funcionários ou prepostos formalmente designados, se reserva o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, obrigando-se as partes a:



10.1.1. Sustar qualquer serviço em execução que comprovadamente não esteja sendo feito com boa técnica ou coloque em risco a segurança pública ou os bens da CONTRATANTE, ou, ainda, que ocorra por inobservância e/ou desobediência às suas ordens ou instruções, do fiscal nomeado, cabendo à CONTRATADA, no caso, todo ônus decorrente da paralisação;

10.2. A CONTRATADA se fará representar no local dos serviços, por seu preposto credenciado ou, na falta ou impedimento deste, por seu substituto com as mesmas atribuições e poderes.

11. MEDAÇÃO E PAGAMENTOS

11.1. O valor total dos serviços será estabelecido quando da contratação, porém o valor mensal a ser faturado será calculado nos seguintes critérios:

- Locação:** pagamento mensal referente à locação dos equipamentos de impressão, conforme especificações do contrato;
- Bilhetagem:** pagamento proporcional ao consumo mensal de páginas impressas, discriminadas por tipo de impressão (monocromática ou colorida).

11.2. Para o correto dimensionamento a contratada deverá fornecer, por meio eletrônico:

11.2.1. Relatório, individualizado por equipamento, de bilhetagem de impressões realizadas. Este relatório deve permitir identificar, quantidade de impressões, tipos de impressão (P&B ou Colorida), modo de impressão (simplex ou duplex) e local.

11.2.1.1. Somente serão aceitos os valores apontados por contadores de impressão internos ao equipamento.

11.2.2. Relatório de manutenção preventiva, indicando intervenção realizada em cada equipamento, mostrando a quantidade de cópias e/ou impressões realizadas e a data da realização.

11.2.3. Relatório das atividades e atendimentos realizados. O relatório deverá ter as seguintes características:

- Arquivo eletrônico editado, preferencialmente em formato Microsoft Excel, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados, com ênfase para aqueles resolvidos no período;
- Dados de todos os chamados ocorridos no período, incluindo localidade, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, resumo da conclusão do atendimento, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento, descrição do problema, nível de severidade, informações sobre eventual escalação e descrição da solução;
- Também devem constar dados da reabertura do chamado, quando for o caso, que são os mesmos tipos de dados da abertura;
- Seção de resumo: ao final do relatório haverá uma seção com o total, por prioridade, de chamados e a quantidade de extração de prazos.



- 12.1.** A primeira medição corresponderá aos serviços executados no período compreendido entre a data autorizada para início dos serviços e o último dia do respectivo mês.
- 12.2.** As demais medições corresponderão aos serviços executados do primeiro dia ao último dia do mês seguinte e assim sucessivamente até o final da vigência contratual.
- 12.3.** As medições serão analisadas e aprovadas e assinadas pelo fiscal do contrato e pelo representante legal da CONTRATADA, sendo que eventuais divergências apontadas pela fiscalização, deverão ser corrigidas de acordo com as indicações do fiscal.
- 12.4.** Procedidas às medições, os seus resultados deverão ser encaminhados pela CONTRATADA ao fiscal do contrato, entre o primeiro e terceiro dia útil a contar da data final do período a que se referir cada medição, para exame, aprovação ou rejeição.
- 12.5.** As medições poderão ser entregues em formato digital, ou por meio físico diretamente ao fiscal do contrato.
- 12.6.** Na hipótese em que a entrega da documentação se dar em formato digital, deverá constar do processo de liquidação e pagamento documento que comprove a data de entrega da documentação pela CONTRATADA ao fiscal do contrato. Na hipótese da entrega da documentação se dar por meio físico, o fiscal do contrato deverá identificar a data de entrega realizada pela CONTRATADA.
- 12.7.** A identificação da data de recebimento das medições, em que pese ser digital ou física, servirá para fins da contagem de prazo para pagamento.
- 12.8.** Uma vez aprovada a medição, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, o fiscal do contrato deverá solicitar à CONTRATADA a emissão da Nota fiscal fatura/nota fiscal fatura e o consequente envio de toda a documentação que possibilitará a liquidação e pagamento.
- 12.9.** A CONTRATADA, quando da emissão da nota fiscal, deverá observar a aposição das seguintes informações:
 - a) Razão social;
 - b) CNPJ;
 - c) Objeto contratado;
 - d) O período a que se refere a prestação do serviço;
 - e) A identificação dos serviços, com os correspondentes preços unitários e totais;
 - f) Número do contrato.
- 12.10.** Juntamente a Nota fiscal de Serviços, a CONTRATADA deverá encaminhar a comprovação de regularidade fiscal exigida para efeito de habilitação quando da contratação:
 - a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
 - b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal se houver, relativo ao domicílio ou sede da CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - c) Prova de regularidade junto à Fazenda Federal;



- d) Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual;
- e) Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal;
- f) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- g) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- h) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de CND;
- i) Prova de regularidade junto ao CADIN MUNICIPAL.

12.11. Os documentos relacionados item anterior. deverão estar atualizados e válidos na data do processamento da liquidação.

12.12. Em caso de erro nos documentos enviados pela CONTRATADA, o fiscal do contrato deverá solicitar à CONTRATADA a devida correção no prazo de 05 (cinco) dias, sendo interrompido o prazo previsto para ateste do fiscal.

12.13. Em caso de erro no preenchimento de valores na Nota fiscal, o fiscal do Contrato solicitará o seu cancelamento e nova emissão do documento, observando-se o prazo de 05 (cinco) dias do recebimento da comunicação.

12.14. Os pagamentos serão efetuados em 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de entrega da documentação pela CONTRATADA, a contar da data do recebimento do de toda a documentação, conforme informação a ser prestada pelo fiscal, no documento Ateste da Execução do serviço ou recebimento do material – ANEXO I da Norma de Procedimento nº 42.02/2021 ou norma interna que venha substituir.

12.15. Havendo atraso na entrega da medição e/ou atraso na entrega dos documentos relacionados, a SP-URBANISMO postergará o prazo de pagamento por igual período de tempo.

12.16. Havendo erro na apresentação de quaisquer dos documentos exigidos nos itens anteriores ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

12.17. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação não acarretando qualquer ônus para a SP-URBANISMO.

12.18. A CONTRATANTE estará impedida de efetivar qualquer pagamento à CONTRATADA, no caso de seu registro no Cadastro Informativo Municipal (CADIN MUNICIPAL), nos termos da Lei Municipal nº 14.094/05 e Decreto Municipal nº 47.096/06.

13. VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O prazo de vigência da contratação será de **30 (trinta) meses**, contados a partir da data de aceite pelo Fiscal do contrato, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de **60 (sessenta) meses**, nos termos da legislação vigente.

13.2. Na hipótese de fornecimento parcial dos itens previstos neste Termo de Referência, o prazo de vigência será contado a partir do aceite referente à **primeira ordem de fornecimento** emitida.



14. RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1. Durante a execução do objeto contratual, os equipamentos que, a critério da CONTRATANTE, não apresentarem as condições estabelecidas no contrato, serão rejeitados, e caberá à CONTRATADA todos os ônus e encargos da reparação, que deverá se efetivar, no prazo máximo estabelecido no item 7.

14.1.1. Caso a reparação não seja efetivada até o limite de prazo, a CONTRATANTE estará autorizada a contratar terceiros para executar os reparos por conta da CONTRATADA e ingressar em Juízo com a competente ação de perdas e danos, tudo sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

14.1.2. Nenhum serviço fora das especificações constantes deste contrato será executado pela CONTRATADA, ainda que em caráter extraordinário, salvo com a concordância expressa da CONTRATANTE, e conforme as condições previstas neste instrumento.

14.2. O recebimento dos equipamentos será feito em 02 (duas) etapas:

- Recebimento Provisório; e
- Recebimento Definitivo.

14.3. Recebimento Provisório:

14.3.1. O recebimento provisório do objeto do contrato, será realizado pelo Fiscal do Contrato por meio de um documento oficial, com a assinatura da Nota Fiscal, comprovando a entrega ou a conclusão da etapa do objeto conforme as especificações **CONTRATADAS**.

14.4. Recebimento Definitivo:

14.4.1. O recebimento definitivo do objeto do contrato, será realizado pelo Fiscal do Contrato formalizado em um Termo de Aceite ou equivalente, confirmando que o objeto atende a todas as exigências descritas no contrato, edital e anexos. Este recebimento será feito após o prazo de observação, testes e validação de desempenho, que não poderá ultrapassar **10 (dez)** dias úteis, a contar da data do recebimento provisório

O recebimento provisório ou definitivo **não isenta** a **CONTRATADA** de sua responsabilidade por problemas, defeitos ou falhas que sejam detectados posteriormente. A **CONTRATADA** permanece responsável por garantir a qualidade e a adequação dos **serviços realizados** durante todo o prazo de vigência do contrato, e, quando aplicável, durante o prazo de garantia previsto em lei ou no contrato. Os defeitos ou falhas encontradas deverão ser corrigidos pela **CONTRATADA**, sem custos adicionais para a **CONTRATANTE**.



15. VISITA TÉCNICA

- 15.1. As licitantes poderão realizar **VISITA TÉCNICA**, com o objetivo de permitir a verificação das condições locais e quaisquer outros dados que julgarem necessários para a adequada prestação dos serviços.
 - 15.1.1. Para realizar a visita técnica, as empresas interessadas deverão agendar o atendimento por meio do e-mail **suportenti@spurbanismo.sp.gov.br**, onde receberão a confirmação do agendamento e a designação do responsável da SP Urbanismo para acompanhar a visita.
 - 15.1.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública, no horário das 08h às 17h.
- 15.2. Dúvidas relacionadas ao agendamento poderão ser esclarecidas pelo telefone **(11) 3113-7570 ou 7567**.
- 15.3. A realização da visita técnica é facultativa, porém a sua não realização implicará na renúncia ao direito de alegar desconhecimento das instalações, dúvidas ou omissões relativas aos locais de prestação dos serviços. Assim, a **CONTRATADA** assumirá integralmente os riscos e ônus decorrentes de eventual falta de conhecimento sobre as condições locais.

16. SUBCONTRATAÇÃO

- 16.1. É vedada a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratual, sob qualquer forma, inclusive por meio de cessão de contrato ou associação com terceiros, ainda que temporária.
- 16.2. A execução do objeto deverá ser realizada integralmente pela **CONTRATADA**, com os recursos humanos, materiais e técnicos próprios, conforme proposto na licitação e pactuado contratualmente.
- 16.3. A **CONTRATADA** deverá garantir que os integrantes de seu corpo técnico executem pessoal e diretamente as atividades sob sua responsabilidade, vedada a transferência ou delegação dessas obrigações a terceiros.
- 16.4. O descumprimento desta cláusula sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas no contrato e na legislação aplicável, sem prejuízo da rescisão contratual por inexecução total ou parcial.

17. PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES

- 17.1. As sanções decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais, bem como os procedimentos para sua aplicação, serão estabelecidas de forma detalhada no Termo de Contrato, que acompanhará o instrumento convocatório do certame, em conformidade com o Art. 83 e seguintes da Lei nº 13.303/2016 e com o regulamento de licitações e contratos da **CONTRATANTE**.



18. DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Fazem parte integrante deste Termo de Referência, para todos os fins e efeitos os anexos a seguir:

- a) Matriz de Riscos
- b) Modelo de proposta



a) Matriz de Riscos

Categoria do Risco	Descrição do Evento	Probabilidade	Impacto	Grau de Risco	Responsável Primário pela Gestão	Ação em Caso de Ocorrência (Plano de Contingência e Resposta)
Operacional / Equipamentos	Falha técnica grave de equipamento devido a defeito de fabricação não previsível.	Média	Alta	Alto	Contratada (com suporte do fabricante)	Acionar suporte técnico prioritário; substituição temporária ou definitiva do equipamento sem ônus; redirecionamento de demandas para outras unidades enquanto durar a indisponibilidade.
Fornecimento / Cadeia de Suprimentos	Ruptura de fornecimento de toners e peças por indisponibilidade global (ex.: escassez no mercado).	Baixa	Alta	Médio-Alto	Contratada	Uso de estoques de contingência; negociação com fornecedores alternativos homologados; priorização de setores críticos.
Logística / Transporte	Atraso imprevisível no transporte de equipamentos devido a eventos externos (greves, desastres naturais, restrições de tráfego).	Baixa	Média	Médio	Contratada	Reprogramação de cronogramas; disponibilização de equipamentos provisórios quando possível; comunicação contínua de status.
Desastres Naturais / Força Maior	Alagamentos, incêndios, deslizamentos ou outros eventos naturais que inviabilizem a operação no local.	Baixa	Alta	Alto	Contratante	Transferência temporária de operações para outro local; contratação emergencial de impressão externa; Possibilidade de interrupção temporária do contrato.

b) Modelo de proposta

Item	Lote	Locação de Impressora	Unidade de Fornecimento	Quantidade	Valor Unitário/Mês	Valor Total (30 meses)
1	1	MM-A4 – Multifuncional Monocromática A4	Unidade	9		
2	1	MM-A3 – Multifuncional Policromática A3	Unidade	3		
3	2	MM-A0 – Multifuncional Policromática Plotter A0	Unidade	1		

Item	Lote	Serviço de Impressão	Unidade de Fornecimento	Quantidade Mensal	Valor Unidade	Valor Total Mensal	Valor Total (30 meses)
4	1	MM-A4 – Página monocromática com papel A4	Milheiro	20			
5	1	MM-A3 – Página Policromática com papel A4	Milheiro	6			
6	1	MM-A3 – Página Monocromática com papel A4	Milheiro	3			
7	1	MM-A3 – Página Policromática com papel A3	Milheiro	3			
8	1	MM-A3 – Página Monocromática com papel A3	Milheiro	2			
9	2	MP-A0 – Metro Linear Policromático – com papel	Metro linear	200			