



**PREGÃO ELETRÔNICO SRP SESC/MA Nº 0004/25-PG
LICITAÇÃO BB Nº 1065833**

**TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II**

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de impressões na forma de pagamento por páginas impressas, incluindo fornecimento dos equipamentos, sistema de gerenciamento de ativos e impressões efetivamente realizadas, com liberação de impressão através de tecnologia RFID, por senha ou biometria com manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças e componentes, fornecimento de insumos originais exceto papel para as Unidades do Sesc Administração, Sesc Turismo, Sesc Deodoro, Sesc Saúde, Sesc Itapecuru e Sesc Caxias pelo período de 12 (doze) meses.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os processos de negócios do Sesc Maranhão exigem impressão de documentos com qualidade e no tempo adequado, sendo considerada uma atividade importante para o bom andamento dos serviços. Sendo assim, é imprescindível que as unidades do Regional disponham de um serviço de impressão de boa qualidade, sempre disponível, de forma a garantir um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão da empresa. A contratação dos serviços de impressão transfere a terceiros, a responsabilidade pela instalação, movimentação de equipamentos, manutenção corretiva, fornecimento de todos os insumos e consumíveis necessários, exceto papel. Assim especificamos equipamentos com capacidade de impressão compatível com os trabalhos das áreas a serem atendidas. A contratação em Lote Único se justifica pelo objeto dessa licitação, considerando os insumos variados, manutenção, controle via softwares de impressão, monitoramento e gestão, bem como variação de modelos de equipamentos e logística de atendimento, em todos as unidades do Sesc Maranhão. Outro ponto a considerar é a padronização dos recursos tecnológicos disponibilizados para o Sesc Maranhão. Esse objetivo, por si só, nos leva a exigir que os equipamentos contratados para o objeto desse Termo de Referência seja os de melhores especificações, já que isso simplifica a capacitação dos usuários nas diversas unidades operacionais do Sesc Maranhão, o suporte, a manutenção, o gerenciamento e operação dos equipamentos. Ao se optar pela não padronização do parque de impressoras, o Sesc Maranhão corre o risco de ter prejuízos futuros advindos de indisponibilidade de sistemas, incompatibilidade de equipamentos, dificuldade de operacionalização e até mesmo de atendimentos diferenciados por algum dos fornecedores, uma vez que as pequenas quantidades de equipamentos não são relevantes o suficiente para que o fornecedor ou fabricante mantenham peças sobressalentes para substituição em caso de necessidade. A implantação unificada dos serviços solicitados em lote único promoverá além da instalação adequada das ferramentas, um ambiente informatizado estável e seguro, quanto à integração destes

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos

Membro: Analis Oliveira Teixeira

Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

equipamentos ao servidor de impressão do Sesc Maranhão. Concluindo-se, portanto, que todos os componentes do serviço pretendido deverão ser fornecidos em LOTE ÚNICO. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, o Sesc optou por garantir a integração dos serviços a partir da implantação e execução do projeto.

3. DESCRIÇÃO DO ITEM

3.1 BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

O objeto desta contratação está consumado em lote único, configurado da seguinte forma:

3.1.1 ITEM TIPO I

Impressora multifuncional com tecnologia a jato de tinta tipo tanque de reposição, A3, com qualidade de Impressão Gráfica, recursos de cópia e digitalização.

Quantidade: 1 (uma) impressora

ESTIMADO/MÊS – 3.000 cópias

ESTIMADO/ANO – 36.000 cópias

Local de instalação - Administração Regional no Estado do Maranhão, Ed. Francisco Guimarães e Souza Av. dos Holandeses, Qd. 24, S/N, Loteamento Boa Vista Jardim Renascença II – São Luís/MA | CEP: 65075-650:

- **Total de 1 unidade:** na Sala da Assessoria de Comunicação - 8º andar.

3.1.2 ITEM TIPO II

Impressora laser ou led multifuncional monocromática, A4, com recursos de Impressão, cópia e digitalização de médio porte.

Quantidade: 18 (dezoito) impressoras

ESTIMADO/MÊS – 50.000 cópias

ESTIMADO/ANO – 600.000 cópias

LOCAIS DE INSTALAÇÃO:

a) Site 1 - Administração Regional no Estado do Maranhão - Ed. Francisco Guimarães e Souza Av. dos Holandeses, Qd. 24, s/n, Loteamento Boa Vista Jardim Renascença II | CEP: 65075-650 – São Luís – MA:

- **Total de 1 unidade:** no 8º andar na Sala da Assessoria de Comunicação.
- **Total de 5 unidades:** nos Halls de entrada do 1º, 6º, 7º, 8º e 9º andar, sendo uma impressora em cada andar..

b) Site 2 - Sesc Turismo - Av. São Carlos, s/n - Olho D'agua | CEP: 65066-620, São Luís – MA:

- **Total de 1 unidade:** no Hall da gerencia da unidade
- **Total de 1 unidade:** no setor DFE.

c) Site 3 - Sesc Deodoro - Av. Silva Maia, 164 - Centro, CEP 65020-570, São Luís - MA:

- **Total de 1 unidade:** na Sala de apoio da gerência da unidade 2º andar
- **Total de 1 unidade:** no Térreo setor DFE

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

- **Total de 1 unidade:** na Sala da Coordenação Educação Infantil 1º Andar.

d) **Site 4 - Sesc Saúde** - R. do Sol, 616 - Centro, São Luís - MA, 65020-590:

- **Total de 1 unidade:** no Hall da gerência da unidade 1º Andar
- **Total de 1 unidade:** na Recepção 2 térreo.

e) **Site 5 - Sesc Itapecuru** - BR 222, Km 14, s/n, Bairro Roseana Sarney, 65485-000, Itapecuru Mirim/MA:

- **Total de 1 unidade:** no Hall da gerência da unidade
- **Total de 1 unidade:** na Biblioteca.

f) **Site 6 - Sesc Caxias** - Praça Cândido Mendes, 1131 - Centro, Caxias - MA, 65606-010:

- **Total de 2 unidades:** no Hall da central de atendimentos da unidade
- **Total de 1 unidade:** na Biblioteca 1º andar.

3.2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

3.2.1. ESPECIFICAÇÃO DO ITEM TIPO I

3.2.1.1 Multifuncional colorida a jato de tinta tipo tanque de reposição;

3.2.1.2. Velocidade (Colorido & P/B, A4): 30 ppm;

3.2.1.3. Ciclo mensal de impressão mínimo de 10.000 páginas;

3.2.1.4. Resolução de cópia: 600 x 600 dpi;

3.2.1.5. Resolução impressão mínima de 1200x1200 dpi;

3.2.1.6. Gradação: 256 tons (8 bits);

3.2.1.7. Memória: 4 GB (padrão) ou superior;

3.2.1.8. Processador de no mínimo 1200 Mhz;

3.2.1.9. HD: 320 GB;

3.2.1.10. Tamanhos de Papel: máximo A3, mínimo A5R;

3.2.1.11. O equipamento deverá suportar os seguintes tipos de mídia: papel, etiqueta, cartões e envelopes;

3.2.1.12. Gavetas Frontais de entrada: mínimo de 02(duas) bandejas com capacidade mínima para 500 folhas cada;

3.2.1.13. Bandeja de saída de papel: mínimo de 500 folhas;

3.2.1.14. Impressão e cópia duplex (frente-e-verso) automático;

3.2.1.15. Alimentador multifuncional automático duplex mínimo de 100 folhas;

3.2.1.16. Tempo da 1ª cópia: até 10s em P&B e até 12s em cores;

3.2.1.17. Ampliação: 25% a 400% (1% incremento)

3.2.1.18. Gramatura: 60 a 175 g/m² (gavetas) – 60 a 256 g/m² bandeja multiuso;

3.2.1.19. Cópias Contínuas: 999;

3.2.1.20. Emulações PCL 6 e Post Script 3;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

- 3.2.1.21. Conectividade padrão: rede integrada (sendo aceita somente placa interna no equipamento) e porta USB mínima de 2.0;
- 3.2.1.22. Protocolo TCP/IP (IPv4/v6, SNMPv1/v2/v3 e BOOTP/DHCP);
- 3.2.1.23. Conexões Ethernet 10/100/1000;
- 3.2.1.24. Scanner monocromático e colorido;
- 3.2.1.25. Scan to email e SMB;
- 3.2.1.26. Compatibilidade de autenticação de usuário com protocolos LDAP e Kerberos, sendo aplicável para cada função do equipamento;
- 3.2.1.27. Velocidade de digitalização de no mínimo 160 ipm;
- 3.2.1.28. Tela sensível ao toque;
- 3.2.1.29. Acesso remoto ao equipamento;
- 3.2.1.30. Solução de digitalização com disponibilização dos recursos abaixo no processo de digitalização. A solução poderá ser nativa no próprio hardware ou apresentada via software:
 - 3.2.1.30.1. Eliminação de página em branco;
 - 3.2.1.30.2. Tecnologia de auto orientação do conteúdo digitalizado, independentemente da posição dos originais inseridos no alimentador "ADF", garantindo que o usuário visualize corretamente o conteúdo digitalizado sem a necessidade de rotacionar as imagens;
 - 3.2.1.30.3. Tecnologia de alinhamento da imagem de forma automática que centraliza o conteúdo caso este seja puxado torto pelo alimentador "ADF" evitando desta forma o retrabalho para o usuário;
 - 3.2.1.30.4. Função de recorte "Crop" para ajuste de imagem com remoção de bordas;
 - 3.2.1.30.5. Possibilidade de digitalização direto para Sharepoint;
 - 3.2.1.30.6. As características descritas são mínimas e, desta forma, serão aceitos itens com características superiores, desde que completamente compatíveis com o exigido;
 - 3.2.1.30.7. Caso a solução (hardwares e softwares) da empresa CLASSIFICADA e HABILITADA não atenda ao exigido em edital, terá sua proposta desclassificada, passando a ser chamado outra empresa por ordem de classificação.

3.2.2. ESPECIFICAÇÃO DO ITEM TIPO II

- 3.2.2.1. Multifuncional monocromática com tecnologia laser ou LED;
- 3.2.2.2. Velocidade mínima de: 45 ppm em A4 ou carta de 75g/m²;
- 3.2.2.3. Volume mensal mínimo de 15.000 páginas;
- 3.2.2.4. Painel de controle sensível ao toque de no mínimo 7 polegadas;
- 3.2.2.5. Resolução de Cópia: 600 x 600 dpi;
- 3.2.2.6. Resolução de impressão: 1.200 x 1.200 dpi;
- 3.2.2.7. Memória RAM: Mínimo 1,5 GB, com possibilidade de expansão para 2GB ou superior;
- 3.2.2.8. Impressão frente e verso: Suporta papel A6, A5, A4, carta e ofício;
- 3.2.2.9. Bandeja de entrada para no mínimo 500 folhas;
- 3.2.2.10. Bandeja multiuso para no mínimo 100 folhas;
- 3.2.2.11. Gramatura: Bandeja Padrão: de 60 - 120 g/m²; papel A6, A5, A4 e ofício no mínimo; ou Bandeja Multiuso (MPT): de 60 - 200 g/m²;
- 3.2.2.12. Bandeja de saída de no mínimo 250 folhas;
- 3.2.2.13. Processador de no mínimo 1200 MHz;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

- 3.2.2.14.** PDLs/Emulações: PCL6 (PCL5c/PCL-XL), POSTSCRIPT3 com suporte a AES, PDF Impressão Direta, Impressão Direta;
- 3.2.2.15.** Interfaces: Padrão: 10/100/1000BaseTX;
- 3.2.2.16.** Conector de interface: USB 2.0, alta velocidade;
- 3.2.2.17.** Porta USB: 1 USB host, alta velocidade frontal;
- 3.2.2.18.** Drivers de impressão Windows 7, Windows 8, Windows Server 2008 R2, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10, Mac OS, LINUX;
- 3.2.2.19.** Permitir impressão confidencial, teste e retenção, cópia rápida e armazenamento de trabalhos;
- 3.2.2.20.** Possuir impressão via USB em JPEG, PDF e TIFF;
- 3.2.2.21.** Velocidade de Digitalização de no mínimo: 38 ipm colorido;
- 3.2.2.22.** Processador de Documentos com duplex de passagem única Automática Padrão /100 Folhas Originais;
- 3.2.2.23.** Scanner monocromático e colorido;
- 3.2.2.24.** Scan to email e SMB;
- 3.2.2.25.** Capacidade mínima do Toner: 20.000 páginas a 5% de área coberta;
- 3.2.2.26.** Compatibilidade de autenticação de usuário com protocolos LDAP e Kerberos, sendo aplicável para cada função do equipamento;
- 3.2.2.27.** Acesso remoto ao equipamento;
- 3.2.2.28.** Solução de digitalização com disponibilização dos recursos abaixo no processo de digitalização. A solução poderá ser nativa no próprio hardware ou apresentada via software:
 - 3.2.2.28.1.** Eliminação de página em branco;
 - 3.2.2.28.2.** Detecção automática da cor;
 - 3.2.2.28.3.** Configuração de qualidade de saída;
 - 3.2.2.28.4.** Resolução de digitalização selecionável;
 - 3.2.2.28.5.** Aperfeiçoamento de texto e imagem;
 - 3.2.2.28.6.** Função remoção de borda.
- 3.2.2.29.** As características descritas são mínimas e, desta forma, serão aceitos itens com características superiores, desde que completamente compatíveis com o exigido;
- 3.2.2.30.** Caso a solução (hardwares e softwares) da empresa CLASSIFICADA e HABILITADA não atenda ao exigido em edital, terá sua proposta desclassificada, passando a ser chamado outra empresa por ordem de classificação.

4. MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A modalidade da contratação será menor custo por cópia sem franquia de páginas, ou seja, não haverá o pagamento mensal da locação dos equipamentos, mais sim o custo de impressões/cópias coloridas e monocromáticas impressas no período.

4.2. Estará incluso na contratação do serviço o sistema de gerenciamento de ativos e impressões efetivamente realizadas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças e componentes, bem como o fornecimento de insumos originais exceto papel.

5.CONDIÇÕES GERAIS

5.1. A licitante deverá fornecer todos os equipamentos, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências do Sesc Maranhão, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste documento.

5.2. A empresa a ser contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, novos em linha de produção e de primeiro uso, na sua última versão de software e hardware, além de estarem em conformidade com programas de redução de consumo de energia, bem como acessórios, licenças de softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências do Sesc Maranhão.

5.3. Antes da primeira entrega de equipamentos, todos os tipos de impressoras deverão ser analisados tecnicamente pela equipe da Gerência de Tecnologia e Assessoria de Comunicação do Sesc Maranhão, em uma única etapa, momento em que serão efetuadas as verificações dos catálogos e manuais oficiais dos equipamentos, como também, testes dos modelos que serão instalados pela licitante. Deverá ser realizada uma prova de conceito com todos os recursos de hardware e software necessários à realização da operação que serão de responsabilidade da licitante vencedora incluindo a integração do equipamento com o software de gestão apresentado na proposta.

5.4. O conjunto de impressoras de um Tipo, deverá ser do mesmo fabricante e modelo cada, ou seja, Tipo I de um único fabricante, Tipo II de um único fabricante, de um único fabricante, visando a padronização do hardware durante a validade do contrato, tornando uniformes os procedimentos, inclusive no que se refere a sua correta utilização, além de estarem em conformidade com programas de redução de consumo de energia.

5.5. A análise técnica dos equipamentos ficará condicionada à entrega, instalação e configuração de 01 (um) modelo de cada tipo de equipamento solicitado, acompanhado dos catálogos/manuais oficiais dos equipamentos ofertados, em até 20 (vinte) dias úteis após a solicitação do Sesc Maranhão.

5.6. Os equipamentos para análise técnica deverão ser entregues nas dependências do Sesc Maranhão, Ed. Francisco Guimarães e Souza, Av. dos Holandeses, Qd 24, SN Jardim Renascença II, São Luís – MA Fone: (98) 3215-1500 - CEP: 65075-650.

5.7. As características dos equipamentos fornecidos deverão estar em conformidade com as especificações técnicas apresentadas neste Termo de Referência.

5.8. As especificações apresentadas são mínimas, sendo aceitos equipamentos com características superiores.

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

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

5.10. Todos os equipamentos deverão ser entregues com estabilizadores de tensão com características técnicas compatíveis com os modelos das impressoras.

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

5.12. Todos os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, o recurso de autenticação para a liberação das impressões e cópias através de: PIN, nome de usuário e senha ou cartão de aproximação ou a combinação deles com liberação de impressão através de tecnologia RFID, por senha ou biometria.

5.13. A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente, a leitura dos contadores de cópias/impressões nos equipamentos disponibilizados, para efeito de faturamento, através de software específico. Não será aceito leitura manual via telefone.

5.14. Serão faturados APENAS as cópias impressas. As digitalizações não deverão ser contabilizadas para fins de faturamento.

5.15. A CONTRATADA deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pelo Sesc Maranhão, no prazo máximo de 02(dois) dias úteis.

5.16. Quando houver a necessidade de retirada de equipamento para manutenção externa às unidades do Sesc Maranhão, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 12h para substituir o equipamento por outro com características equivalentes aos disponibilizados no contrato.

5.17. Para qualquer retirada ou entrada de equipamento das dependências do Sesc Maranhão, a CONTRATADA deverá emitir uma nota fiscal de remessa ou de entrada do equipamento.

6. FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS

6.1. Todos os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, toners, cilindros, reveladores), peças e acessórios serão fornecidos pela Contratada. O fornecimento de papel é de responsabilidade do Sesc Maranhão.

6.2. Todos os consumíveis, acima supracitados, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, similares, compatíveis, reenvasados e/ou recondicionados.

6.3. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados exclusivamente pelos profissionais da Contratada, devendo respeitar os prazos de Atendimentos descritos no item Acordo de Níveis de Serviços, deste Termo de Referência.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

6.4. A logística da CONTRATADA terá de contemplar a gestão de estoque de suprimentos (tonner) em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês, em cada unidade Sesc Maranhão.

6.5. Deverão ser entregues, aos responsáveis pelos setores contemplados com os equipamentos, no ato da instalação dos mesmos, um toner reserva para suprir à demanda quando da troca de toners vazios.

6.6. Os responsáveis pelos setores deverão assinar um recibo de duas vias, constando a data de entrega dos equipamentos, acessórios e insumos, devidamente especificados e com os quantitativos descritos, e a segunda via, bem como a nota fiscal dos equipamentos deverão ser encaminhados para a Gerência de Tecnologia do Sesc Maranhão pela CONTRATADA .

6.7. A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, sem nenhum ônus para o Sesc Maranhão. Para tanto, deverá apresentar declaração de logística reversa com descarte sustentável para destinação final dos toners que a Contratada fornece para alimentar as impressoras, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente.

7. SOLUÇÃO DE GESTÃO

7.1. O software de gestão dos serviços deverá ser em rede, via WEB, e possuir as seguintes características:

7.1.1. Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo gerenciar remotamente via rede TCP/IP os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, nível dos suprimentos de impressão e contabilização de impressões, cópias e digitalizações;

7.1.2. Deverá permitir a emissão de relatórios do histórico das intervenções técnicas e eventuais deslocamentos de equipamentos;

7.1.3. A base de usuários deverá ser única por lote para o sistema de gestão e controle da solução, e ser integrada ao Microsoft Active Directory da CONTRATADA;

7.1.4. Possibilitar trabalhos de impressão sejam armazenados em um servidor único de impressão, de tal maneira que, independentemente do local que usuário esteja nas dependências da organização, ele possa acessar seus trabalhos de impressão e imprimir-los na impressora mais próxima que atenda aos requisitos do trabalho (cor e dimensão);

7.1.5. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras multifuncionais/copiadoras;

7.1.6. O software de gestão deverá permitir a configuração do local de destino para armazenar os arquivos digitalizados, possibilitando que este local seja uma pasta de um desktop ou uma pasta de servidor de rede;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges

7.1.7. Se cópia deverá informar usuário, horário, número de cópias, impressora, cor ou PB e custo. Se impressão, deverá informar nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor ou monocromática, tamanho do papel e custo;

7.1.8. Deverá gerenciar o nível de cor de um trabalho página a página para cobrar colorido apenas as páginas coloridas dentro de um mesmo trabalho;

7.1.9. Deve gerenciar os equipamentos de impressão no caso de alertas de erro ou nível de toner baixo e enviar e-mail para usuários específicos;

7.1.10. O software deve detectar e deletar jobs duplicados automaticamente;

7.1.11. Deve permitir customizar restrições de impressão de trabalhos que tenham valor superior ou quantidade de cópias pré-definidas;

7.1.12. Possibilidade de gerar relatórios via web de impressão e cópia por usuário, impressora (equipamento físico), computadores (estação ou servidor de impressão), departamentos e centros de custo;

7.1.13. Geração de relatórios de análise informando sumários, cópias por usuários, cópia colorida ou monocromática, impressões por usuários, impressão colorida ou monocromática, por tamanho de papel, duplex ou simplex, em impressoras de rede, locais ou remotas;

7.1.14. Exportação de dados para análise, em formatos PDF, HTML e CSV;

7.1.15. Definição de cotas por usuário, grupos de usuários e a geração de relatórios de utilização de cotas;

7.1.16. Definição de custos de cópia e página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão e cópia colorida ou monocromática;

7.1.17. Permitir restrição de horários para que os usuários possam realizar determinadas operações específicas e outras não em horários diferentes;

7.1.18. A CONTRATADA deverá fornecer serviço de suporte e assistência técnica, incluindo instalação, configuração e manutenção;

7.1.19. A CONTRATADA deverá fazer o repasse de conhecimento para usuários, gestores e técnicos na utilização dos equipamentos e solução de gestão disponibilizada.

8. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO DE USUÁRIOS

8.1. Na fase de implantação, a Contratada deverá ministrar treinamento para 02 (dois) funcionários da Gerência de Tecnologia do Sesc Maranhão, para a utilização, implantação, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos.

8.2. A Contratada será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gerenciamento dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como

cópia e escaneamento, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho.

8.3. A Contratada deverá treinar dois facilitadores por tipo de equipamento em cada local de instalação. Os treinamentos serão coordenados pelo Sesc Maranhão e poderão ser realizados no próprio local onde as impressoras e multifuncionais estiverem instaladas.

8.4. O Sesc Maranhão se responsabilizará pelas salas de aulas, recursos audiovisuais e estações de trabalho que se fizerem necessários aos treinamentos.

8.5. A Contratada poderá utilizar, para efeito de treinamento, os equipamentos que ela especificar para as funções de backup, ou seja, aqueles que serão utilizados para substituir temporariamente os defeituosos.

8.6. A Contratada deverá disponibilizar as instruções do treinamento em mídia eletrônica, em formato HTML, ilustrado com imagens para que o Sesc Maranhão possa fazer a divulgação.

8.7. Todo treinamento e sua documentação deverão ser previamente aprovados pelo Sesc Maranhão e, depois de aprovado, passarão a fazer parte do acervo documental do Sesc Maranhão.

8.8. O conteúdo programático dos cursos para os facilitadores deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as seguintes tarefas:

8.8.1. Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;

8.8.2. Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;

8.8.3. Instruções básicas de operação dos softwares propostos;

8.8.4. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;

8.8.5. Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho;

8.8.6. Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;

8.8.7. Utilização da impressão através da bandeja manual;

8.8.8. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo:

8.8.8.1. Atolamentos;

8.8.8.2. Níveis de consumíveis;

8.8.8.3. Tampas de compartimentos abertas;

8.8.8.4. Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;

8.8.8.5. Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos.

9. SUPORTE

9.1. A empresa deverá possuir número de telefone para suporte técnico, abertura de ordem de serviço (OS) e solicitação de suprimentos, devendo possuir equipe técnica capacitada a prestar atendimento de suporte e esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos.

9.2. Todo o suporte aos usuários da solução disponibilizada pela empresa a ser contratada deve seguir as disciplinas, processos e práticas preconizados conforme a seguir:

9.2.1. A Contratada deverá prover suporte técnico necessário ao atendimento das necessidades do Sesc Maranhão e dentro do escopo solicitado, contando com teleatendimento, via número telefônico específico e/ou portal web de atendimento. Os serviços da central de suporte deverão abranger abertura de chamados, controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência;

9.2.2. Caberá à Contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de serviço determinados no item Acordo de Níveis de Serviços deste Termo de Referência;

9.2.3. O suporte técnico de 1º nível terá de ser disponibilizado aos usuários dos serviços de impressão, cópia e digitalização, mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação: telefone, internet e e-mail: de segunda a sexta-feira - das 08 às 17 horas.

10. PRAZO DE ENTREGA

10.1. Após assinatura do contrato as estações de impressão devem ser entregues e instaladas em no máximo 30 (trinta) dias corridos, incluindo neste prazo, a implementação das seguintes soluções:

10.1.1. Customização das configurações dos equipamentos;

10.1.2. Identificação dos equipamentos;

10.1.3. Treinamento de equipe;

10.2. O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas.

11. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

11.1. A CONTRATADA deverá realizar a reunião de *Kick-off* no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato. A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

11.2. Nesta reunião A CONTRATADA deverá designar um gerente de projeto responsável pela liderança técnica e administrativa do projeto de instalação e configuração do parque de impressoras. O projeto deverá ter como prazo limite para seu encerramento, 07 (sete) dias após entrega das impressoras.

11.3. A instalação deverá ser efetuada de forma a não comprometer o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação no ambiente da CONTRATANTE.

11.4. A empresa CONTRATADA deverá prever em sua proposta os serviços de instalação, configuração, ativação, testes e passagem de conhecimento.

11.5. A CONTRATADA deverá instalar todos os softwares fornecidos sob esta especificação, em um prazo de 07 (sete) dias a contar da entrega das impressoras e caberá a mesma:

11.5.1. Elaborar o projeto executivo de instalação;

11.5.2. Elaborar o cronograma de instalação;

11.5.3. Fornecer todo o material necessário para instalação, interligação entre equipamentos, incluindo interligação com equipamentos existentes.

12. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

12.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação do software e acessórios, deixando-os em pleno funcionamento.

12.2. A CONTRATADA deverá considerar no Plano de Migração, a possibilidade de reverter qualquer etapa da atividade, caso sejam encontrados problemas durante a migração.

13. SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

13.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para o Sesc Maranhão, técnico especializado, preferencialmente por Lote, durante 5 (cinco) dias após instalação das 10 (dez) primeiras impressoras de forma presencial ou remota, no intervalo de horário de 08h às 12h, e 14h às 17h.

13.2. O técnico atuará na administração e manutenção do software, no esclarecimento de dúvidas quanto ao funcionamento do software e serviços.

14. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

14.1. Para atendimento do Acordo de Níveis de Serviços, a Contratada deverá respeitar os prazos e metas descritos abaixo:

14.1.1. Prazo máximo para atendimento presencial, após a abertura do chamado técnico, será de até 8 (oito) horas úteis para capital e região metropolitana e 12 (doze) horas úteis para outras cidades, considerando o período útil de 8h às 17h;

14.1.2. Prazo máximo para eventuais substituições de peças, equipamentos e/ou aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados será de até 8 (oito) horas úteis para a capital e região metropolitana e 12 (doze) horas úteis para outras cidades do estado, considerando o período útil de 8h às 17h.

14.2. A Contratada fornecerá até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, os relatórios/consultas mensais, com os percentuais efetivamente atingidos e as variações, positivas ou negativas, em relação aos indicadores deste acordo de níveis de serviços.

14.3. Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da Contratada, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para o Sesc Maranhão.

14.4. Os equipamentos que apresentarem falhas frequentes, ou seja, mais de 3 (três) interrupções no mesmo mês ou 9 (nove) no mesmo trimestre deverão ser substituídos sob pena de multa correspondente ao valor expresso no tópico DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS do contrato.

15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. O arrematante deverá apresentar atestado de capacidade técnica compatível com o objeto do edital e abrangendo todos os serviços e tecnologias especificadas, fornecido por empresa pública ou privada que possua no mínimo 50% da quantidade mínima de impressoras solicitadas.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Manter durante a vigência do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.2. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência.

16.3. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência.

16.4. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do Sesc Maranhão.

16.5. Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado ao Sesc Maranhão, provocados por ação ou omissão da Contratada, em decorrência de falhas ou imperfeições na execução dos serviços.

16.6. Responsabilizar-se pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação expressa da Administração, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber.

16.7. Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados pelo Sesc Maranhão, em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges



16.8. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do Sesc Maranhão.

16.9. Esclarecer, em tempo hábil, eventuais dúvidas e indagações do Sesc Maranhão.

16.10. Comunicar ao Gestor do contrato, designado formalmente pelo Sesc Maranhão, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do instrumento.

16.11. Prestar os serviços nas condições e prazos estabelecidos.

16.12. Realizar a manutenção dos equipamentos de forma a garantir o atendimento às exigências deste Termo de Referência.

16.13. Fornecer os equipamentos de acordo com as configurações técnicas determinadas pelo Sesc Maranhão neste Termo de Referência.

16.14. Fornecer os suprimentos, exceto papel, de acordo com as características determinadas pelo Sesc Maranhão.

16.15. Entregar os equipamentos novos, sem utilização anterior, embalados adequadamente, de forma que os proteja contra avarias e garanta a completa segurança durante o transporte.

16.16. Entregar e ativar os equipamentos nos locais indicados neste Termo de Referência, no prazo estabelecido.

16.17. Remover, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade.

16.18. Refazer os serviços que foram executados de maneira incorreta ou insatisfatória, sem ônus para o Sesc Maranhão.

16.19. Apresentar as informações detalhadas dos serviços disponibilizados e as restrições porventura existentes.

16.20. Manter os equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste Termo de Referência.

16.21. Responsabilizar-se por todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, exceto papel, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços, em cada unidade do Sesc Maranhão, nos níveis exigidos neste Termo de Referência.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges



16.22. Caberá à Contratada fornecer toda a infraestrutura de software e hardware, exceto servidor, necessária para a implantação da solução proposta.

16.23. Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do Sesc Maranhão, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada.

17.2. Arcar com os prejuízos provocados por mal uso dos equipamentos desde que comprovados por laudo técnico de Assistência Técnica do fabricante do equipamento.

17.3. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços, conforme especificado neste Termo de Referência.

17.4. Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre quaisquer irregularidades observadas na prestação dos serviços.

17.5. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com os termos de sua proposta comercial e do edital de licitação.

17.6. Pagar a importância correspondente aos serviços prestados pela Contratada, no prazo pactuado, mediante as notas fiscais/faturas devidamente atestadas.

17.7. Permitir o livre acesso dos empregados da Contratada, às dependências do Sesc Maranhão para execução dos serviços.

17.8. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto deste edital, que venham a ser solicitados pela Contratada.

17.9. Efetuar o pagamento devido, nos prazos acordados em contrato.

17.10. Promover, caso necessário, auditoria técnica e operacional do ambiente e recursos utilizados pela Contratada, por meio de pessoal próprio ou equipe de terceiros.

17.11. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no edital de licitação.

17.12. Fornecer toda a infraestrutura necessária (servidor, local físico, mobiliário, tomadas elétricas e pontos de acesso à rede) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

17.13. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto, que venham a ser solicitados pelos colaboradores do fornecedor vencedor da licitação;

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges



17.14. Acompanhar e fiscalizar a entrega formalizada por meio do Pedido ao Fornecedor, bem como atestar na nota fiscal/fatura da efetiva entrega dos itens;

17.15. Receber os itens entregues pelo fornecedor vencedor da licitação que estejam em conformidade com as especificações;

17.16. Recusar ou devolver com a devida justificativa, qualquer item entregue distinto das especificações ou que não apresentarem condições para uso;

17.17. Comunicar previamente ao fornecedor vencedor da licitação, qualquer modificação ou criação de novas normas e procedimentos a serem observados no fornecimento do objeto deste Processo Licitatório;

17.18. Efetuar os pagamentos pelos fornecimentos realizados, após devidamente atestada às notas fiscais/faturas, sendo liberado de acordo com o prazo estabelecido para pagamento pela entidade;

17.19. Analisar os itens entregues para fins de atesto e verificação de conformidade com as especificações solicitadas neste Termo de Referência.

18. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

18.1. O contrato terá a duração de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura das partes, podendo ser renovado por meio de Termo Aditivo, mediante acordo entre as partes.

19. DO PAGAMENTO

19.1. A cada prestação de serviço realizada, o pagamento será efetivado pelo Sesc Maranhão, em até 30 (trinta) dias corridos, mediante apresentação da nota fiscal e a regularidade da documentação (Regularidade Fiscal) exigida no Edital da licitação.

19.2. A nota fiscal apresentada pela contratada somente será aceita, com atesto do Fiscal do Contrato de que a execução dos serviços foi realizada da forma desejada e prazos corretos.

19.3. A nota fiscal que apresentar desacordos ou irregularidades será devolvida para as devidas correções, as quais deverão ser realizadas no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis. Nesse caso, o prazo começará a fluir a partir da data de reapresentação da nota fiscal, sem quaisquer ônus por parte da contratada.

19.4. Para depósito em conta bancária, os dados bancários da CONTRATADA deverão estar indicados no corpo da Nota Fiscal, assim como, o número do pedido de compra correspondente. No caso de depósitos em conta corrente que não seja na Caixa Econômica Federal ou no Banco do Brasil S/A, será descontado o valor referente à despesa do "TED".

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges



19.5. Os valores apresentados nas notas fiscais são considerados completos e abrangem todos os tributos (impostos, taxas, licenças, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), entrega, leis sociais, seguros, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória ou necessária.

19.6. Não haverá sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

19.7. O CNPJ constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo indicado na Proposta, sob pena de não ser efetuado o pagamento. Na Nota Fiscal deverão constar os seguintes dados: descrição do objeto, mês referente ao pagamento, nº do Pedido de Compra e o valor do serviço.

20. PENALIDADES

20.1. A contratada ficará sujeita as penalidades citadas no Capítulo IX da Resolução Sesc N° 1.593/2024.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. Casos omissos serão resolvidos entre as partes, de comum acordo, com base na Resolução Sesc N° 1.593/2024.

Coordenadora: Eline dos Santos Ramos
Membro: Analis Oliveira Teixeira
Membro: Sandra Regina Gonçalves Borges