



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título:

Informe de forma simples e concisa o que se pretende contratar (demanda). Utilize no máximo três linhas, pois o detalhamento da solicitação será feito posteriormente.

Prestação de serviços de impressão (outsourcing), com fornecimento de equipamentos e insumos originais, sistema de gerenciamento de impressões e manutenção preventiva e corretiva com substituição de peças, para a Sede do TRE-PE.

1.2 Unidade Demandante:

Presidência, Corregedoria, Gabinete de Conselheiro, Secretaria-Geral, Diretoria-Geral, Departamento e Secretaria.

Seção de Microinformática (SEMIC), da Coordenadoria de Infraestrutura (COINF), da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Informe os dados do servidor:

Nome: André Ricardo Neves de Moraes

Matrícula:309.16.317

Telefone: (81) 3194-9438

E-mail: andre.moraes@tre-pe.jus.br e semic@tre-pe.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Apresente o contexto e indique fatos que deram origem à demanda.

A presente demanda para prestação de serviços de impressão outsourcing originou-se das situações que seguem descritas:

1. O patrimônio de impressoras do Tribunal não possui cobertura de suporte técnico, em virtude do término da garantia do fabricante, o que enseja a necessidade de investir em contrato de manutenção para esses equipamentos, com elevadas despesas para terceirização desse serviço;

2. Custo com aquisição de suprimentos de impressão, o qual aumenta ainda mais em razão da quantidade e qualidade desses materiais. A escolha adequada dos suprimentos faz-se necessária para garantir a boa qualidade dos documentos impressos e a diminuição dos riscos de danos às impressoras;

3. Despesas destinadas à aquisição de impressoras e àquelas que, apesar de não estarem mensuradas, guardam relação com os procedimentos empreendidos na gestão das aquisições de impressoras e suprimentos, bem como na gestão voltada à estocagem e à distribuição desses materiais permanentes e de expediente;

4. Ausência de controle das impressões por unidade;

5. Problemas nas impressoras e impossibilidade de solução imediata, podendo interromper os serviços e oferecer riscos de prejuízos e insatisfação dos usuários.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

Oportunidades ou dificuldades identificadas a partir da situação atual descrita, às quais pretendem ser aproveitadas, resolvidas ou minimizadas por meio da solução proposta.

O aluguel de impressoras com insumos e suporte técnico (outsourcing), em substituição ao parque próprio na Sede do TRE-PE, visa dirimir os problemas nas questões supracitadas no item 2.1, no âmbito dos prédios da Sede do TRE-PE, oferecendo ainda maior eficiência na gestão das impressões, no que pertine à quantidade de impressões nesses locais, ante o impacto da implantação dos processos administrativos e judiciais eletrônicos (Indicador n.º 5 da Resolução 2011/2015 do CNJ).

2.3 Motivação da Demanda:

O que a contratação irá resolver?

- a) Diminuir a demanda por manutenção de impressoras e dos custos nela envolvidos;
- b) Diminuir as despesas com aquisição de impressoras e suprimentos;
- c) Reduzir a interrupção dos serviços na Sede do TRE-PE, decorrente de problemas nas impressoras;
- d) Aumentar a satisfação dos usuários;
- e) Reduzir os riscos para o negócio;
- d) Melhorar a eficiência na gestão das impressões na Sede do TRE-PE.

2.4 Resultados Pretendidos:

O que a solução resultará em termos de benefícios para o TRE.

O aluguel de impressoras com insumos e suporte técnico (outsourcing), em substituição ao parque próprio na Sede do TRE-PE, visa:

- a) dirimir a demanda por manutenção de impressoras e respectivos custos, as despesas com aquisição de impressoras e suprimentos, a interrupção dos serviços na Sede do TRE-PE, decorrente de problemas nas impressoras, a possibilidade de insatisfação do usuário, os riscos para o negócio;
- b) melhorar a eficiência na gestão das impressões na Sede do TRE-PE, no que pertine ao

controle das impressões por unidade.

2.5 Alinhamento Estratégico:

Informe qual é a relação da demanda com as estratégias do TRE. Pode ser utilizada, por exemplo, uma estratégia do Judiciário, ou estabelecida no Planejamento Estratégico do TRE (PEI) ou de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC).

A presente contratação está alinhada com o objetivo estratégico 9 do PEI - Planejamento Estratégico Institucional (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), com o objetivo estratégico 2 do PETIC - Planejamento Estratégico de TIC (Prover a infraestrutura de TIC necessária às atividades judiciais e administrativas) e com a Meta 2 do PDTIC – Plano Diretor de TIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC).

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

Menos de 1 ano De 1 a 3 anos Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

A demanda é permanente nos trabalhos realizados no TRE-PE.

Não há fato conhecido que possa implicar a descontinuidade da demanda ou sua substituição.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

Consideram-se clientes os responsáveis pela demanda e que farão uso da solução diretamente.

Consideram-se usuários os que se beneficiarão da solução, bem como aqueles que, embora não venham a utilizá-la diretamente, passam a gozar de algum tipo de benefício a partir da entrega do produto ou serviço contratado.

Ao analisar os clientes ou usuários que farão uso ou se beneficiarão da solução, cuidar para que não sejam considerados em multiplicidade.

Todas as unidades da Sede do TRE-PE.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

Até 1 Unidade 2 ou 3 Unidades 4 ou mais Unidades do TRE

Caso a sua demanda tenha impacto em mais de uma unidade, justifique a opção selecionada:

A solução deverá atender a todas as unidades da Sede deste Tribunal.

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:

Até 1 órgão 2 ou 3 órgãos 4 ou mais órgãos não se aplica

Caso a sua demanda tenha impacto em mais de um Tribunal, justifique a opção selecionada:

3.3 Expectativa de entrega da solução.

Em até quanto tempo ou em até que data a solução demandada deve ser implantada para não perder sua utilidade ou a oportunidade que se apresenta?

A solução deverá ser entregue até o dia 30 de novembro de 2019, de acordo o Plano de Contratações 2019 da STIC.

3.4 Integrante Demandante:

Informe os dados do servidor:

Nome: André Ricardo Neves de Moraes

Matrícula:309.16.317

Telefone: (81) 3194-9438

E-mail: andre.moraes@tre-pe.jus.br e semic@tre-pe.jus.br

4 ANEXOS

Informe sobre a existência de documentos utilizados para o embasamento da demanda.

Não há anexos.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 24/01/2019.

Devem assinar este documento o responsável pela área demandante, sua chefia imediata e o titular da unidade.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ RICARDO NEVES DE MORAES, Gestor(a) de Ata**, em 01/02/2019, às 11:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIA REGINA GOMES DE MELO, Coordenador(a)**, em 01/02/2019, às 11:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 04/02/2019, às 09:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0817774** e o código CRC **36D3DDA8**.



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Prestação de serviço contínuo de impressão (*outsourcing* de impressão), com emprego de solução de gestão através de *software*, incluso o fornecimento dos equipamentos e o suporte *on-site*, assim como todos os suprimentos, peças e materiais de consumo (exceto papel), para atender as unidades administrativas do TRE-PE, situadas no município de Recife.

O serviço a ser contratado deve atender às Especificações Técnicas constantes dos ANEXOS I e II.

O valor estimado foi baseado em contratações semelhantes realizadas recentemente por outros entes públicos, ou seja, contratação de serviço de impressão, com fornecimento de equipamentos novos, suprimentos (exceto papel), manutenção preventiva e corretiva:

Item	Descrição da solução	Quant.	Valor Unitário	Valor Total (mensal)
1	Outsourcing de impressão monocromática	45.020	R\$ 0,1178	R\$ 5.303,36
Valor Total (anual)				R\$ 63.640,27

Código CATSERV: BR 00002657-3 – *Outsourcing* de impressão monocromática, folha A4, dentro da franquia, sem papel.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

A decisão pela presente demanda deve-se ao fato de que atualmente o parque de impressoras do TRE-PE não possui cobertura de suporte técnico, em virtude do término do período de garantia.

Existem ainda as despesas destinadas à aquisição de impressoras e suprimentos, bem como os custos que guardam relação com os procedimentos empreendidos na gestão de aquisição de impressoras e suprimentos, estocagem e distribuição desses materiais permanentes e de expediente.

Ademais, este Tribunal não dispõe de dados para avaliar o Indicador n.º 5, da Resolução n.º 201/2015 do CNJ, relativa à quantidade de impressões por unidade, impedindo uma gestão mais eficiente desse item.

A Análise de Viabilidade desmonstrou haver vantajosidade econômico-financeira na presente contratação, quando confrontado com a aquisição e manutenção de novas impressoras.

Há também os riscos de prejuízos e de insatisfação dos usuários, decorrentes da interrupção dos serviços em virtude de problemas nas impressoras e da impossibilidade de imediata solução.

A prestação de serviços de impressão visa diminuir:

- A demanda por manutenção de impressoras e os custos nela envolvidos;
- As despesas com aquisição de impressoras e suprimentos;
- A interrupção dos serviços decorrentes de problemas nas impressoras;
- A insatisfação dos usuários em decorrência de interrupções no serviço;
- Os riscos para o negócio.

Objetiva ainda, melhorar a eficiência na gestão da quantidade de impressões por unidade, bem como atualizar de forma automática o parque de equipamentos de impressoras da sede do TRE-PE.

Ressalte-se que as impressoras recolhidas em razão desta contratação serão destinadas às Centrais de Atendimento ao Eleitor e Cartórios Eleitorais no Estado de Pernambuco, para otimizar especialmente a impressão dos títulos eleitorais em formato A4.

Motivações da Contratação

Apesar do advento do processo eletrônico judicial e administrativo, e da conseqüente diminuição do número de impressões, o manuseio da informação em mídia impressa ainda se mostra efetivo, tornando-se imperativo manter em adequado funcionamento o serviço de impressão aos usuários do TRE-PE.

Há também a necessidade de adequação a um modelo que abarque a gestão de impressões por unidade, garantindo eficiência, eficácia e economicidade na realização deste processo, ante a onerosidade nas aquisições e manutenções de ativos, os quais se tornam obsoletos e necessitam de compra de suprimentos de impressão (*toners*) por parte da Administração Pública.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

A presente contratação almeja a redução da demanda por manutenção de impressoras e dos custos nela envolvidos, das despesas com aquisição de impressoras e suprimentos, da interrupção dos serviços decorrentes de problemas nas impressoras, da insatisfação dos usuários em decorrência de interrupções no serviço e dos riscos para o negócio.

Objetiva ainda melhorar a eficiência na gestão da quantidade de impressões por unidade, bem assim atualizar de forma automática o parque de equipamentos de impressoras da sede do TRE-PE.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

Benefícios resultantes da escolha:

- a) Redução da demanda de manutenção de impressoras e respectivos custos,
- b) Redução das despesas com aquisição de impressoras e respectivos suprimentos;
- c) Redução do tempo de interrupção dos serviços de impressão nas unidades administrativas;
- d) Elevação da satisfação do usuário e redução dos riscos para o negócio, no que se refere à impressão;
- e) Implantação da gestão de impressões nas unidades administrativas;
- f) Disponibilização de forma imediata de impressoras novas para utilização nas unidades administrativas.

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A presente contratação está alinhada com:

- a) O Objetivo Estratégico 9 do PEI - Planejamento Estratégico Institucional (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC);
- b) O Objetivo Estratégico 2 do PETIC - Planejamento Estratégico de TIC (Prover a infraestrutura de TIC necessária às atividades judiciais e administrativas);
- c) A Meta 2 do PDTIC – Plano Diretor de TIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- d) O Plano de Contratações 2019, sob o sequencial nº 206.

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) - nº 0817774 e a Análise de Viabilidade - 0833798, elaborado pela equipe de Planejamento da Contratação.

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Durante o processo de definição da demanda prevista de impressões, foi levado em consideração, como critério de medição, o consumo de papel A4 pelas unidades administrativas, durante os exercícios de 2017 e 2018, fornecido pela Seção de Almoxarifado, vez que não há histórico de impressões por setor.

Chegou-se a uma demanda de **45.020 unidades de impressões por mês**, totalizando **540.240 unidades de impressões por ano**.

Para atender a esse número de impressões, foi estimado o fornecimento de **64 impressoras**

em regime de comodato. Este quantitativo atende perfeitamente as unidades administrativas, visto que as impressoras serão instaladas nos locais relacionados no ANEXO III.

Ressalte-se que haverá uma redução de aproximadamente 60% do número de impressoras atualmente instaladas nas unidades administrativas do TRE-PE.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

A contratação de serviço de impressão objetiva a utilização de um modelo eficiente de gestão de impressões, bem como a redução de despesas com manutenção, aquisição de impressoras, suprimentos e outros gastos, conforme fatos contextualizados no Documento de Oficialização de Demanda (DOD), no protocolo (0817774), do presente SEI.

Em complemento às justificativas já apresentadas, em uma análise breve, a presente contratação estima redução de custos, conforme explanação:

- Em caso de aquisição, a quantidade estimada de equipamentos a ser utilizada nesta contratação, de 64 impressoras multifuncionais (com garantia de 5 anos) teria custo de aproximadamente R\$ 108.800,00.

- Seria necessária ainda a aquisição de 216 unidades de *toners* por ano, ao custo aproximado de R\$ 309,00, considerando a quantidade de consumo de papel A4, apresentada pela Seção de Almoxarifado.

- O custo total aproximado, em 5 anos, totalizaria R\$ 442.520,00 (R\$ 108.800,00 referente a impressoras e R\$ 333.720,00 referentes aos *toners*), com custo anual de R\$ 88.504,00.

Tais valores estariam acima dos estimados para a contratação pretendida, motivo pelo qual foi escolhida essa solução para a demanda apresentada.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

1.8.1 Natureza do Objeto

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de tecnologia de informação, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência. Portanto, a melhor opção é a modalidade PREGÃO, sendo preferencialmente em sua forma eletrônica e do tipo MENOR PREÇO.

1.8.2 Elementos de Caracterização

As ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO estão previstas nos ANEXOS I e II, deste Termo de Referência.

1.8.3 Critérios de Sustentabilidade:

Visando à efetiva aplicação de critérios ambientais e socioambientais, que contribuam para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e em atendimento ao disposto no art. 3º da Lei n.º 8.666/93, bem como no Acórdão n.º 1056/2017 – Plenário do TCU, na Resolução n.º 201/2015 do CNJ e na Resolução n.º 23.474/2016 do TSE, serão exigidos os seguintes requisitos de sustentabilidade:

- a. Bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);
- b. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º 4, de 11 de maio de 2016;
- c. Não ter sido condenada a empresa contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n.º 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105.
- d. Compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e de existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para realização da correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a legislação, Lei N.º 12.305/2010, e os preceitos de preservação ambiental.
 - d.1 Caso seja a própria licitante a única responsável por todo o processo, deverá ser apresentado o certificado ambiental, habilitando-a a realização desta atividade, assim como a apresentação do P.G.R.S (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos).

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

O objeto não será parcelado, uma vez que todos os produtos e serviços a serem fornecidos e prestados são componentes de uma única solução de TIC, a qual não pode ser desmembrada sem que haja perda de produtividade e economia de escala.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

1.10.1 Proposta:

a) Será necessário o envio de catálogos descritivos dos produtos (impressoras multifuncionais e softwares) ofertados, para comprovação das características técnicas.

a.1) Caso haja alguma especificação técnica que não possa ser comprovada por meio dos catálogos, será aceita documentação do fabricante com reconhecimento de firma do seu representante, com poderes legais para assinatura, enviada com documentos que comprovem essa condição, de forma a complementar e/ou ratificar o atendimento de cada característica do produto ofertado.

b) Visando à aplicação de requisitos de sustentabilidade, serão exigidos(as):

b.1) A apresentação de documentação legal que comprove o compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e a existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para a correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

b.1.1) Caso seja a própria licitante a única responsável por todo o processo, deverá ser apresentado o certificado ambiental, habilitando-a a realização desta atividade, assim como a apresentação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

b.1.2) A comprovação acima deverá ser feita através de documentação legal, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão de continuidade, devidamente comunicada pelo Pregoeiro à licitante, por meio de *chat*.

b.2) Bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

b.2.1) A comprovação acima deverá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o produto fornecido cumpre com as exigências, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão de continuidade, devidamente comunicada pelo Pregoeiro às licitantes, através de *chat*.

1.10.2 Habilitação:

Deverá ser demonstrada a Habilitação Jurídica, a Regularidade Fiscal/Trabalhista e a Qualificação Técnica da empresa classificada em primeiro lugar.

1.10.2.1 A qualificação técnica será comprovada mediante:

Apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, comprovando a experiência da licitante em prestação de serviços de *outsourcing* de impressão, com média mensal de impressão igual ou superior a ser fornecida na presente contratação, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

1.11 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

O serviço de impressão gera o seguinte impacto ambiental: descarte de *toners*, fotocondutores e outros resíduos sólidos. Sua destinação é de responsabilidade da Contratada e deve ser feita de acordo com o que segue:

1.11.1 Compromisso firmado entre as partes responsáveis (Contratada e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e de existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para realização da correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

1.11.1.1 Caso seja a própria licitante a única responsável por todo o processo, deverá possuir certificado ambiental, habilitando-a a realização desta atividade e Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

1.12 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

A contratação deve obedecer ao disposto nas Resoluções nº 182/2013 do CNJ e nº 249/2016 do TRE/PE, nas especificações técnicas previstas nos ANEXOS I e II deste Termo de Referência,

na observância jurídica dos entendimentos do Tribunal de Contas da União (Súmula 269/TCU e decisões plenárias) e da legislação aplicável à espécie, dentre as quais a Lei de Licitações, nº 8.666/93.

1.13 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

1.13.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Constituem obrigações da Contratada dar plena e fiel execução ao Contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos:
2. Executar os serviços conforme ANEXOS I e II deste Termo de Referência, nos locais relacionados no ANEXO III, na cidade de Recife/PE.
3. Fornecer o serviço de impressão com alto nível de qualidade e resolução.
4. Responsabilizar-se por todos os equipamentos fornecidos na contratação e pela manutenção técnica preventiva e corretiva dos mesmos, com fornecimento das peças cabíveis.
5. Responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os suprimentos necessários para utilização das impressoras, exceto papel.
6. Receber solicitações, enviar suprimentos e executar serviços de manutenção de maneira que não haja interrupção dos serviços.
7. Responsabilizar-se pelo licenciamento da plataforma tecnológica (sistema operacional, servidor de aplicação, sistema gerenciador de banco de dados e outros), necessária ao funcionamento do *software* de gerenciamento de impressão, o qual será instalado no *hardware* da Contratante, utilizando a infraestrutura deste. Caso seja necessário, o acesso remoto será avaliado pela equipe de Redes do TRE-PE.
8. Manter uma impressora em regime de *backup*, caso ocorra a interrupção do funcionamento de algum equipamento, de modo a não interromper os serviços até a reposição do modelo inicialmente alocado.
9. Atender aos registros de incidentes dos usuários relativos ao serviço de impressão.
10. Realizar troca de *toners* e demais suprimentos, exceto papel.
11. Realizar leitura de diagnósticos das impressoras, exibidos no painel do equipamento.
12. Não subcontratar parcialmente ou integralmente os serviços para a execução contratual, sendo de sua total responsabilidade a execução do mesmo.
13. Manter, durante toda a vigência do contrato, compromisso de efetuar, com o fabricante, o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e destinação ambiental por parte da fabricante, para realização do correto descarte de todos resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010, e os preceitos de preservação ambiental.
 - Caso seja a própria Contratada a única responsável por todo o processo, deverá ter certificação ambiental, habilitando-a a realização desta atividade, assim como a apresentação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.
14. Apresentar, **no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir da publicação do extrato do contrato**, declaração(ões) que comprovem:
 - Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
 - Não ter sido condenada a empresa contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.
15. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa, não incluindo ou reduzindo esta responsabilidade da fiscalização ou do acompanhamento do serviço prestado pela Contratante.
16. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços, atendendo sempre à cordialidade, à moral, e à urbanidade, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente, respondendo, inclusive, por qualquer acidente de trabalho ocorrido durante a prestação dos serviços.
17. Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem, nas dependências da Contratante, devidamente identificados com crachás.
18. Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses.
19. Manter durante toda execução do contrato as condições de habilitação e qualificações exigidas no edital e seus anexos.
20. Manter sede ou filial de representação na cidade de Recife, que compõe a jurisdição do TRE-PE, durante toda a vigência da contratação, e proceder toda a assistência técnica necessária à execução dos serviços, mantendo sempre atualizadas, neste Tribunal, respectivas informações relacionadas a razão social, CNPJ, endereço e telefone.

1.13.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da Contratante:

1. Fornecer a infraestrutura de rede e *internet* para instalação do *software* de monitoramento, bilhetagem e controle de impressão. Caso seja necessário, o acesso remoto pela Contratada será avaliado pela equipe de Redes do TRE-PE.
2. Definir a logística de implantação, a ser elaborada pelo Gestor da Contratação, na qual constará o cronograma de entrega e instalação dos equipamentos, bem como a relação de impressora *versus* setor.
3. Acompanhar a contratação, por intermédio dos gestores titular e substituto da contratação, com as atribuições previstas no item 2.1.2.3 deste Termo de Referência.
4. Solicitar, por meio do Gestor da Contratação, manutenção ou substituição de impressoras com defeito.
5. Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos disponibilizados e alocados nas dependências do TRE-PE, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas.
6. Realizar o pagamento mensalmente à Contratada do valor da franquia e das páginas efetivamente impressas que ultrapassarem a franquia, no período atestado, conforme relatório de produção no sistema.

1.13.3 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Caberá ainda a Contratada:

1. Executar os serviços conforme ANEXO I e fornecer e instalar os equipamentos especificados no ANEXO II deste Termo de Referência, nos locais relacionados no ANEXO III, na cidade de Recife.

2. Entregar e instalar os equipamentos e o *software* de gerenciamento de impressão no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da emissão da ordem de serviço, devendo observar que:

- a) A instalação dos equipamentos inclui a ligação em rede com as devidas configurações, incluindo a orientação para o uso;
- b) Todas as peças e suprimentos utilizados deverão ser novos e de primeiro uso;
- c) Todos os equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso, e compatíveis com os ambientes operacionais Windows;
- d) Os pontos lógicos, os pontos elétricos e demais instalações físicas necessárias serão de responsabilidade da Contratante;

3. Ser responsável por todos os equipamentos por ela fornecidos, devendo ainda fornecer todos os suprimentos, exceto papel, bem como pela manutenção técnica preventiva e corretiva dos mesmos, com fornecimento das peças cabíveis.

4. Executar serviços de manutenção de maneira que não haja interrupção dos serviços.

5. Transferir conhecimento à equipe técnica de suporte da Contratante para a correta operação dos equipamentos e do *software* de gerenciamento de impressões, compreendendo, no mínimo, as seguintes tarefas:

- a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos e do *software* de gerenciamento de impressão;
- b) Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;
- c) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
- d) Instalação e customização de *drivers* nas estações de trabalho;
- e) Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos;
- f) Utilização da impressão através da bandeja automática;
- g) Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;
- h) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas.

6. Considerar, para efeito de fornecimento do *software* de gerenciamento de impressão, 600 usuários de serviços de impressão.

7. Observar as seguintes especificações mínimas que o *software* deverá atender:

- a) Deverá ser instalado integralmente no ambiente do TRE-PE, em infraestrutura física fornecida por este;

- b) Não poderá enviar dados/informações para fora da rede do TRE-PE;
- c) Deverá funcionar em ambientes totalmente Windows;
- d) Possuir uma interface *web* de administração, em idioma português do Brasil, disponível para acesso por parte de usuário administrador interno do TRE-PE;
- e) A autenticação dos usuários dos serviços de impressão deverá ser integrada ao serviço de diretório LDAP do TRE-PE, sob responsabilidade da Contratada.
- f) Permitir a definição e aplicação de políticas de impressão como, por exemplo, limitação de impressão em modo *simplex/full-duplex* e cotas por usuário, grupo de usuários ou equipamentos;
- g) Capturar dinamicamente os contadores físicos de todos os equipamentos instalados na rede corporativa do TRE-PE;
- h) Armazenar em banco de dados o nome do usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão (*simplex ou duplex*) e custo para cada documento impresso;
- i) Disponibilizar consultas e relatórios de consumo por período, equipamento, usuário ou grupo;
- j) Exibir informações e emitir alertas sobre erros de impressão e níveis atuais de *toner* e abastecimento de papel;
- k) Deverá contabilizar as páginas efetivamente impressas (não será permitida a contabilização da intenção de impressão);
- l) Deverá ser capaz de exportar os dados de relatórios para arquivos em formato *csv*.

8. Possuir um sistema de *help-desk* e disponibilizar um sistema de gerenciamento para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos.

- a) A comunicação do problema será feita para o centro de atendimento único da Contratada, devendo a Contratada manter registros das mesmas.
- b) O serviço de *help-desk* deverá estar disponível aos usuários, mediante a utilização de todos os meios de comunicação e horários abaixo indicados:
 - telefone de segunda a sexta-feira (horário comercial);
 - *internet* para abertura de chamados: 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano;
 - *e-mail*: para consultas e envio de solicitações 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano.

9. Prestar o serviço de suporte técnico de segunda a sexta-feira, nos prazos máximos previstos no item 2.1.4.1 deste Termo de Referência.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

Vide subitens a seguir:

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A gestão da contratação caberá aos gestores titular e substituto da contratação, membros da equipe técnica da Seção de Microinformática, da Coordenadoria de Infraestrutura:

- Gestor do Contrato: Flávio Roberto Gomes da Costa (Seção de Microinformática), telefone: 3194-9438 /e-mail: semic@tre-pe.jus.br
- Gestor do Contrato Substituto: André Ricardo Neves de Moraes (Seção de Microinformática), telefone: 3194-9438 /e-mail: semic@tre-pe.jus.br

Fiscal Demandante e Fiscal Técnico: os papéis serão desempenhados pelo Gestor do Contrato.

Fiscal Administrativo: não será necessário para esta contratação, pois o procedimento de pedido, desde a emissão do empenho até a efetiva entrega do serviço, e de recebimento será atribuído à Seção de Microinformática.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

2.1.2.1 Vigência Contratual

O contrato terá duração de 12 (doze) meses, a partir da data da publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 48

(quarenta e oito meses), nos termos do art. 57, IV da Lei nº 8.666/93.

No caso de prorrogação contratual, a Contratada deverá apresentar documentação legal que comprove o compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e a existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para a correta destinação de todos resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

2.1.2.2 Logística de Implantação

a) A logística de implantação será definida pelo Gestor da Contratação, e contemplará o cronograma de entrega e instalação dos equipamentos, bem como a relação de impressora *versus* setor, devendo ser elaborada de acordo com o Mapa de Distribuição de Equipamentos por Localidade (ANEXO III), não podendo o prazo para entrega dos equipamentos e para instalação dos *softwares* de Monitoramento, Bilhetagem e Controle ultrapassar 60 (sessenta) dias corridos, a partir da emissão da Ordem de Serviço.

b) Dentro desse prazo, a Contratada deverá ainda transferir conhecimento à equipe técnica de suporte da Contratante para a correta operação dos equipamentos e do *software* de gerenciamento de impressões.

2.1.2.3 Acompanhamento da execução contratual

Durante a vigência da contratação, o objeto será acompanhado pelos gestores titular e substituto da contratação, aos quais competem, entre outras atribuições:

- a. Acionar a Central de Serviços da Contratada, quando de incidentes, problemas, perda de qualidade ou desempenho dos serviços. O acionamento ocorrerá conforme previsto no Acompanhamento dos Níveis Mínimos de Serviço – ANS, descrito no Tópico 2.1.4.1;
- b. Encaminhar à autoridade administrativa da Contratante relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem descumprimento das obrigações contratuais assumidas e que sujeitem a Contratada às sanções legais previstas;
- c. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;
- d. Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;
- e. Elaborar a logística de implantação;
- f. Convocar reunião inicial com todos os envolvidos na contratação;
- g. Acompanhar e monitorar toda a execução dos serviços, bem como a fiel observância do contrato, nos ditames da lei;
- h. Solicitar a correção ou substituição de impressoras com defeito e/ou substituição de suprimento necessário à sua utilização/funcionamento, exceto papel;
- i. Acompanhar o fiel cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS, descrito no Tópico 2.1.4.1;
- j. Não permitir a realização de assistência técnica, em espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela Contratada;
- k. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da Contratada às dependências do Tribunal;
- l. Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- m. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- n. Emitir formalmente Ordem de Serviço para a Contratada.
- o. Analisar o Relatório Mensal de Serviços apresentado pela Contratada.
- p. Aplicar glosa(s) por descumprimento de indicador(es) de nível de serviço.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

A Contratante, por meio do Gestor do Contrato, emitirá Ordem de Serviço para autorizar a execução do serviço.

A Contratada deverá possuir um sistema de *help-desk* e disponibilizar um sistema de gerenciamento para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos.

a) A comunicação do problema será feita para o centro de atendimento único da Contratada, devendo a Contratada manter registros das mesmas.

b) O serviço de *help-desk* deverá estar disponível aos usuários, mediante a utilização de todos os meios de comunicação e horários abaixo indicados:

- telefone de segunda a sexta-feira (horário comercial);
- *internet* para abertura de chamados: 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano;
- *e-mail*: para consultas e envio de solicitações 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Descrever a forma de acompanhamento do atendimento aos prazos de garantia ou aos níveis mínimos de serviços exigidos.

2.1.4.1 Acordo de Nível de Serviço - ANS

O Acordo de Nível de Serviço definirá os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, com o objeto de garantir a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, não correspondendo à penalidade.

Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem os níveis de qualidade pactuados para o serviço, e atribuição de respectivos descontos sob a fatura mensal (glosas) na hipótese dos serviços não serem prestados na qualidade pactuada.

Para os serviços a serem prestados, a Contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos abaixo para atendimento com resolução do chamado:

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO		
Número	Descrição	Prazo Máximo
1	Registro do chamado	15 minutos
2	Instalação de equipamento <i>backup</i>	4 horas úteis
3	Resolução dos chamados técnicos do suporte técnico remoto (telefone, e-mail e <i>internet</i>) que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.	2 horas úteis
4	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para troca de consumíveis.	4 horas úteis
5	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento.	8 horas úteis
6	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento.	12 horas úteis
7	Desligamento, transporte e reinstalação para pleno funcionamento de equipamento, nos casos de alteração do local de instalação.	12 horas úteis

Para a contagem dos prazos, serão consideradas horas úteis aquelas dentro do período de funcionamento do TRE-PE.

A substituição de *toner* deverá ser realizada de modo proativo, preferencialmente quando baixar de 2% (dois por cento) de sua capacidade total, evitando-se a indisponibilidade dos serviços.

Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a Contratada deverá realizar a completa

exclusão dos dados, com a comprovação por técnicos da Contratante, previamente à retirada do equipamento.

Para execução dos serviços de manutenção, o(s) equipamento(s) poderão ser transportado(s) para o(s) laboratório(s)/oficina(s) da Contratada, desde que substituídos por equipamento *backup* com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para o contratante.

Neste caso, com a instalação do equipamento substituto, com a mesma configuração ou superior, o chamado poderá ser considerado resolvido.

Para manter os adequados níveis de qualidade, disponibilidade e desempenho dos serviços contratados, a Contratada deverá considerar as metas descritas a seguir:

Indicadores de Nível de Serviço				
Indicador	Nome do Indicador	Descrição	Meta Exigida	Glosa (% a ser aplicado sobre a NF)
1	Índice de resolução de chamados de suporte técnico remoto (IRC_R)	<p>$IRC_R = (TCR_R / TC_R) * 100$</p> <p>Onde:</p> <p>IRC_R: Índice de resolução de chamados de suporte técnico remoto</p> <p>TCR_R: Total de chamados de suporte técnico remoto <i>resolvidos</i> em até 2 horas úteis</p> <p>TC_R: Total de chamados de suporte técnico remoto</p> <p>Obs.: Para chamados que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.</p>	>= 95%	3%
2	Índice de resolução de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis (IRC_C)	<p>$IRC_C = (TCC_R / TC_C) * 100$</p> <p>Onde:</p> <p>IRC_C: Índice de resolução de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis.</p> <p>TCC_R: Total de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis <i>resolvidos</i> em até 4 horas úteis.</p> <p>TC_C: Total de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis.</p>	>= 90%	2%
		<p>$IRC_{P1} = TCP_1 / TC_1 * 100$</p> <p>Onde:</p> <p>IRC_{P1}: Índice resolução de chamados de suporte técnico</p>		

3	<p>Índice de resolução de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento (IRC_{P1})</p>	<p>presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento</p> <p>TCP₁: Total de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento, <i>resolvidos</i> em até 8 horas</p> <p>TC₁: Total de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento</p>	>= 90%	2%
4	<p>Índice resolução de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento (IRC_{P2})</p>	<p>IRC_{P2} = TCP₂ / TC₂ * 100</p> <p>Onde:</p> <p>IRC_{P2}: Índice resolução de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento</p> <p>TCP₂: Total de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento, <i>resolvidos</i> em até 12 horas</p> <p>TC₂: Total de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento</p>	>= 90%	2%
5	<p>Índice de resolução de chamados para alteração do local de instalação (IRC_{AL})</p>	<p>IRC_{AL} = TCAL_R / TCAL * 100</p> <p>Onde:</p> <p>IRC_{AL}: Índice de chamados para alteração do local de instalação</p> <p>TCAL_R: Total de chamados para alteração do local de instalação, <i>resolvidos</i> em até 12 horas</p> <p>TCAL: Total de chamados para alteração do local de instalação</p>	100%	2%

O descumprimento dos indicadores de nível de serviço configurará quebra do ANS e implicará na aplicação de glosa sobre a fatura mensal dos serviços, conforme discriminados na tabela acima, de forma a promover o pagamento proporcional à qualidade do serviço prestado.

A Contratada submeterá, mensalmente, para aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço, relativos à prestação do suporte técnico, o Relatório Mensal de Serviços, a ser apresentado ao Contratante para aprovação da fiscalização do contrato, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço para comparação com os critérios mínimos de nível de serviço contratado, contendo a tabela de consolidação das medições dos indicadores.

O Relatório Mensal de Serviços deverá conter as justificativas da empresa no caso de desempenho inferior aos níveis mínimos de serviços fixados, os quais serão observados quando da análise do relatório, integrando a defesa prévia da Contratada.

As informações apresentadas no relatório mensal de serviços serão passíveis de auditoria pelo Contratante.

Quaisquer indicadores que tenham sido comprovadamente influenciados negativamente por problemas causados pelo Contratante não ensejarão ajustes no pagamento ou aplicação de penalidades à Contratada.

Poderão ser aplicadas várias glosas cumulativamente se houver o não cumprimento de várias metas da tabela de indicadores de nível de serviço.

A contar da ciência da quebra do ANS, a empresa poderá apresentar pedido de reconsideração no prazo de 5 dias, o qual será analisado pela fiscalização do contrato, e, em sendo deferido, seus efeitos poderão ser apurados mediante nova nota fiscal a ser emitida pela empresa ou na fatura subsequente.

O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração sobre a validade ou não da mesma.

A aplicação das glosas não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços, nem impede a aplicação das penalidades previstas contratualmente.

No primeiro mês de prestação do serviço, os indicadores serão medidos mas não haverá glosa em caso de não atingimento das metas.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

2.1.5.1 O contrato será acompanhado pelo gestor da Contratante em todo o seu ciclo de vida, que terá competência para representá-la em todos os assuntos relativos ao contrato.

2.1.5.2 A comunicação entre a Contratante e a Contratada será realizada por intermédio do Gestor do Contrato, que se reportará ao preposto ou outros profissionais designados pela Contratada, por meio de telefone, e-mail, ofício, sistema *help desk*.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

2.1.6.1 Condições e Prazos para o Início dos Serviços:

O prazo para entrega dos equipamentos e para instalação dos *softwares* de Monitoramento, Bilhetagem e Controle será de no máximo 60 (sessenta) dias corridos, a partir da emissão da Ordem de Serviço.

2.1.6.2 Recebimento do Objeto:

Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/1993, o objeto será recebido da seguinte forma:

- a. Provisoriamente, no ato da entrega do objeto contratado em pleno funcionamento;
- b. Definitivamente, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após verificação de sua conformidade com o presente Termo de Referência.

Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os objetos possuem vícios aparentes ou redibitórios ou estão em desacordo com as especificações ou a proposta, será interrompido o prazo de recebimento e suspenso o pagamento, até que seja sanado o problema.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou por este instrumento.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Após o aceite da nota fiscal, o Gestor da Contratação, lotado na Seção de Microinformática, da Coordenadoria de Infraestrutura, procederá com os trâmites para pagamento junto à Diretoria-Geral e Secretaria de Orçamento e Finanças.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

A Contratada deverá transferir conhecimento à equipe técnica de suporte da Contratante para a correta operação dos equipamentos e do *software* de gerenciamento de impressões, compreendendo, no mínimo, as seguintes tarefas:

- a. Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos e do *software* de gerenciamento de impressão;
- b. Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;
- c. Instruções básicas de operação dos *softwares* propostos;
- d. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
- e. Instalação e customização de *drivers* nas estações de trabalho;
- f. Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos;
- g. Utilização da impressão através da bandeja automática;
- h. Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;
- i. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Não se aplica à presente contratação.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Vide subitem 1.10.2.1 deste Termo de Referência.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

A contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

As seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I - Advertência;

II - Multa de:

- a) 0,4% (quatro décimos por cento) por hora, sobre o valor mensal da fatura relativa ao mês da ocorrência, no caso de interrupção total da prestação dos serviços;
- b) 0,4% (quatro décimos por cento) por dia, sobre o valor mensal da fatura relativa ao mês do inadimplemento, no caso de atraso injustificado;
- c) 2% (dois por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença;
- d) 5% (cinco por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença.

III - Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PE, por prazo não superior a dois anos;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

A não entrega dos serviços constantes da Tabela do Tópico 2.1.4.1 nos prazos previstos, sem a devida justificativa pela Contratada, caracterizará atraso injustificado.

A inexecução total do objeto se caracterizará pelo descumprimento de todas as obrigações da Contratada (tópico 1.13.1 e 1.13.3).

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo descumprimento de, pelo menos, uma das obrigações da Contratada (tópico 1.13.1 e 1.13.3).

O valor da multa, apurado após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE ou cobrado administrativamente.

O TRE-PE poderá liberar previamente o pagamento de parte do valor contratado, condicionando a liberação do valor retido de até 20% do valor da fatura, à conclusão do procedimento apuratório de responsabilidade.

Se a Contratada não recolher o valor da multa que porventura lhe for aplicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

Pela inexecução do objeto, garantido o direito à ampla defesa, poderão ser aplicadas à Contratada as sanções administrativas previstas na Lei nº 10.520/2002, sujeitando-se, ainda, as sanções previstas no artigo 87 da Lei nº 8.666/93, aplicada ao pregão subsidiariamente.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

A aplicação de penalidades não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços.

A aplicação de penalidades não se confunde com a aplicação de glosas decorrentes da quebra do ANS.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO

- a. Instalação das impressoras, incluindo a ligação em rede com as devidas configurações e orientações para o uso.
- b. Fornecimento de *toners* e demais suprimentos, exceto papel, necessários ao adequado funcionamento das impressoras.
- c. Promoção da manutenção e assistência técnica "*on-site*" dos equipamentos, sem ônus para o TRE-PE, incluindo a mão de obra, reposição total de peças, despesas de locomoção, estadia e outras necessárias à prestação da assistência.
- d. Realização de visitas de manutenção preventiva mensal para executar revisão geral, ajustes, limpeza e demais serviços necessários ao perfeito funcionamento de todas as impressoras instaladas.
 - d.1. As visitas deverão ocorrer em dia útil, no horário do expediente do TRE-PE, em dia e horário previamente agendados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, e deverão ser acompanhadas por servidor da Contratante previamente designado.
- e. Prestação de manutenção corretiva (assistência técnica) mediante contato com a Central de Atendimento da Contratada, originado a partir de solicitação da Contratante, quando verificado fato que impeça o perfeito funcionamento das impressoras alocadas para a prestação do serviço, sem limite de chamados.
 - e.1. A execução de serviços de manutenção corretiva e de reposição de peças e acessórios, exceto papel, quando necessários, será realizada de acordo com os prazos previstos no Acompanhamento dos Níveis Mínimos de Serviço, do Termo de Referência, a contar da abertura do chamado técnico realizado pela Contratante.
 - e.2. O prazo para atendimento tem início na recepção da solicitação da Contratante, quando esta ocorrer durante o horário de funcionamento do TRE-PE, caso contrário o prazo terá início no começo do horário de funcionamento do próximo dia útil.
 - e.3. Havendo a necessidade de retirada do equipamento do local onde se encontra instalado, deverá ser instalada, no mesmo local, equipamento com características iguais ou superiores, até a devolução daquele que estiver em reparos, sem custos adicionais.
- f) Inclusão, nos serviços de manutenção, de toda a assistência técnica com reposição de peças e suporte de técnicos durante o prazo de vigência do contrato, incluindo todos os recursos necessários à sua execução sem ônus extra à Contratante.
- g) Disponibilização de serviço de suporte técnico, mediante a utilização de todos os meios de comunicação e horários abaixo indicados:
 - g.1) telefone de segunda a sexta-feira (horário comercial);
 - g.2) *internet* para abertura de chamados: 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano;
 - g.3) *e-mail*: para consultas e envio de solicitações 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano.
- h) Substituição de *toner* realizada de modo proativo, preferencialmente quando baixar de 2%

(dois por cento) de sua capacidade total, evitando-se a indisponibilidade dos serviços.

i) Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a Contratada deverá realizar a completa exclusão dos dados, com a comprovação por técnicos da Contratante, previamente à retirada do equipamento.

j) Para execução dos serviços de manutenção, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da Contratada, desde que substituídos, dentro do prazo de 4 horas úteis da abertura do chamado, por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a Contratante. Neste caso, com a instalação do equipamento substituído com a mesma configuração ou superior, o chamado será considerado resolvido.

ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

MULTIFUNCIONAL LASER OU LED MONOCROMÁTICA

1.1 Características mínimas do *hardware*:

1.1.1 Tipo: Método de impressão laser ou led monocromática

1.1.2 Impressão frente e verso (duplex automático)

1.1.3 Velocidade mínima de impressão (A4, preto): 40ppm

1.1.4 Resolução mínima de 1200x1200 dpi para impressão em alta resolução

1.1.5 Memória interna mínima: 512 MB

1.1.6 Ciclo de trabalho mensal máximo de pelo menos 100.000 (cem mil) páginas/mês

1.1.7 Possibilidade de configuração da impressora remotamente através de página HTTP, acessando-a através de endereço IP

1.1.8 Possibilitar a impressão por sistema de senha (ferramenta de confidencialidade e controle de fila de impressão para uso em ilhas de impressão) via painel de controle integrado

1.1.9 Processador mínimo de 600 MHz

1.2 Cópia/Digitalização:

1.2.1 Digitalização

1.2.2 Alimentador automático de originais (frente e verso): mínimo 50 folhas

1.2.3 Tamanhos/formatos suportados - mesa plana: Ofício; Alimentador automático de originais (frente e verso)A4

1.2.4 Redução/ampliação: 25 a 400%

1.2.5 Resolução mínima para digitalização de 1200x1200 dpi

1.2.6 Formatos de saída: PDF, PDF/A, JPEG e TIFF

1.2.7 Permitir cópias múltiplas do mesmo documento

1.2.8 Software OCR para geração de PDF-A pesquisável

1.2.9 Digitalização para rede

1.3 Compatibilidade:

1.3.1 Linguagem de impressão compatível com ambiente Windows

1.3.2 Suporte a emulação PCL5, PCL6, *Post Script* 3 ou emulação compatível

1.4 Manuseio de papel:

1.4.1 Tamanho de mídia: A4

1.4.2 Alimentador automático de originais (frente e verso): Capacidade mínima de 50 (cinquenta) folhas

- 1.4.3 Bandeja principal - capacidade mínima de 500 (quinhentas) folhas
- 1.4.4 Capacidade mínima de saída de papel: 250 (duzentas e cinquenta) folhas
- 1.4.5 Gramatura mínima de 60-210 g/m²

1.5 Conectividade/Interfaces:

- 1.5.1 Possuir interface USB 2.0 ou superior
- 1.5.2 Ethernet 10/100/1000 com conector RJ-45. 1.5.3 Compatibilidade com protocolo TCP/IP (IPv4 e IPv6), DHCP

1.6 Certificações:

- 1.6.1 O equipamento deverá possuir compatibilidade com *Energy Star*

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA OS SISTEMAS DE MONITORAMENTO, BILHETAGEM, CONTROLE E GESTÃO DE CHAMADOS

Para efeito de fornecimento do *software* de Monitoramento, Bilhetagem e Controle, deverão ser consideradas as seguintes especificações mínimas:

1 Bilhetagem

- 1.1 Rastrear e aplicar custos para serviços de cópia e impressão por setor, por equipamento e por usuário;
- 1.2 Gerenciar nível de suprimentos enviando alertas por e-mail para usuários específicos quando o *toner* apresentar nível baixo.
- 1.3 Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de cópias, número de páginas;
- 1.4 Emitir relatórios padronizados que apresentem o usuário, a operação e quantas páginas o trabalho contém;
- 1.5 Permitir inclusões e alterações dos centros de custo;
- 1.6 Permitir integração com *Microsoft Active Directory* para cadastramento da base de usuários e dos seus centros de custo;
- 1.7 Oferecer aos usuários acesso a uma interface web onde poderão visualizar somente seus próprios trabalhos, podendo consultar o custo, quantidade de páginas e o *status*.
- 1.8 Realizar a gestão de custos de impressões nas impressoras conectadas em rede;
- 1.9 Estabelecer regras que possibilitem a redução de custos. As regras incluem: a inclusão de marca d'água forçada, a limitação de horário de utilização dos equipamentos, a impressão frente e verso forçado e a impressão em escala de cinza forçada;
- 1.10 Permitir o envio de relatórios dos trabalhos impressos por usuário, por dispositivo, por centro de custo e por servidor de impressão, programados e pré-configurados, para os e-mails dos administradores, nos formatos HTML, PDF, CSV, XML, XLS e XLSX;
- 1.11 Efetuar o controle de cotas, sendo esta configurável por usuários e grupos de usuários, com possibilidade de definir alerta por e-mail quando um determinado nível da quota for atingido. Este nível deve ser configurável ao percentual desejado pela contratante.

2 Controle

- 2.1 Gerenciar no painel dos dispositivos multifuncionais a fila de impressão do usuário, permitindo ao mesmo:
 - 2.1.1 Verificar os trabalhos pendentes;
 - 2.1.2 Selecionar quais e quantos trabalhos liberar;
 - 2.1.3 Possibilitar a exclusão de trabalhos enviados em duplicidade ou por engano;
 - 2.1.4 Marcar um trabalho como favorito, permitindo liberar este trabalho quantas vezes for necessário, sem a necessidade de enviar este trabalho novamente para impressão;
 - 2.1.5 Visualizar as informações de cada trabalho nos equipamentos com tecnologia embarcada: Número de páginas, Frente/Frente e Verso, Proprietário do Trabalho e uma imagem da primeira página do trabalho;
 - 2.1.6 Realizar a retenção dos trabalhos de impressão em uma fila única e segura na solução,

sendo que a liberação poderá ser efetuada em qualquer equipamento compatível e autorizado que esteja sendo monitorado pela solução;

2.1.7 Possibilidade de criação de filas seguras compartilhadas entre dois ou mais usuários, sem a necessidade de compartilhar quaisquer informações de autenticação.

3 Monitoramento

3.1 Ter a capacidade de detectar automaticamente quando novos dispositivos compatíveis com SNMP (Simple Network Management Protocol – Protocolo Simples de Gerência de Rede), sejam eles autorizados ou não, forem instalados na rede, possibilitando:

3.1.1 Emitir alertas em caso de falha na impressão ou falta de suprimentos;

3.1.2 Gerar relatório e histórico de utilização dos consumíveis utilizados e com a sua vida útil atual;

3.1.3 Efetuar por meio de agente a coleta dos contadores físicos das impressoras em redes descentralizadas, tendo apenas recursos mínimos de *internet* para envio das informações, para efeito de concentrar as informações em uma única base central;

3.1.4 Capturar Status de suprimentos, e emitir relatório de troca de suprimentos;

3.1.5 Visualizar em *dashboard* total de páginas consumidas.

4 Solução para gestão de chamados

4.1 A interface de Help Desk deverá possibilitar as seguintes funcionalidades:

4.1.2 Informações de status dos serviços solicitados;

4.1.3 Envio de Solicitações de Serviços de Assistência Técnica;

4.1.4 Envio de Solicitações de Suprimentos;

4.1.5 Gerenciamento de Incidentes (Tickets) de pedidos de serviço de quebra/reparo (assistência técnica), suprimentos, mover/adicionar/alterar;

4.2 O sistema deverá ser capaz de gerenciar regras de SLA (Service Level Agreement) - Acordos de Nível de Serviços, alertando quando chamados abertos estiverem prestes a ter o prazo de atendimento ultrapassado;

4.7 O sistema deverá permitir a extração de relatórios mensais informando os equipamentos com alto índice de reparos e excesso de utilização de suprimentos.

ANEXO III

MAPAS DE DISTRIBUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE

A distribuição/localização abaixo indicada poderá sofrer ajustes durante a vigência contratual, desde que mantida a quantidade de impressoras e o município de instalação (Recife).

Unidades Administrativas localizadas no prédio Sede

Endereço: Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, Recife/PE, CEP 52010-904

Local	Impressora Multifuncional
Térreo	
SEEXP-Protocolo	1
1º andar	
STIC-GAB	1
COINF	1
COSUP	1
COSIS	2
Total	5

Local	Impressora Multifuncional
2º andar	
SJ-GAB	1
COASES	1
CRIP	1
COJUD	1
ASSEC	2
ASSDG	2
Total	8

Local	Impressora Multifuncional
3º andar	
SOF-GAB	1
COFIN	1
COR	1
SGP-GAB	1
COEDE	2
COPES	2
Total	8

Local	Impressora Multifuncional
4º andar	
SA-GAB	1
CEA	1
COAD	1
CPL	1
ASPLAN	1
ASCAI	1
OUVE	1
ASCOM	1
GAB-Jurist	1
GAB-Jurist	1
Total	10

Local	Impressora Multifuncional
5º andar	
Presidência	3
Vice-presidência	2
CRE-GAB	1
CSC	1
CJC	1
DG-GAB	2
SCI-GAB	1
COAOG	1
COAUD	1
GAB-Juiz1	1
GAB-Juiz2	1
GAB-Juiz Federal	1
ASSEG	1
Total	17

Unidades Administrativas localizadas no Anexo ao prédio Sede

Endereço: Praça do Entroncamento, 36, Graças, Recife-PE, CEP 52.011-300

Local	Impressora Multifuncional
Casarão	
CAS	4
ASSEG	1
Total	5

Unidades Administrativas localizadas no prédio da Rui Barbosa

Endereço: Av. Rui Barbosa, 320, Graças, Recife/PE, CEP:52.011-040

Local	Impressora Multifuncional
Rui Barbosa	
EJE-GAB	1
EJE	1
COMAP	1
SEPAT	1
SETRANS	1
SEEXP-Expedição	1
SEAL	1
SELGA-Arquivo	1
Total	8

Unidades Administrativas localizadas no prédio da Iputinga

Endereço: Av. Camarão, 220, Iputinga, Recife-PE, CEP 50.721-360

Local	Impressora Multifuncional
QG	
COGEL	2

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não se aplica à presente contratação.

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 23/04/2019, às 10:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE AZEVÊDO BATISTA, Chefe de Seção**, em 23/04/2019, às 10:58, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0865331** e o código CRC **27F23239**.

0002238-07.2019.6.17.8000

0865331v35



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Prestação de serviço contínuo de impressão (*outsourcing* de impressão), com emprego de solução de gestão através de *software*, incluso o fornecimento dos equipamentos e o suporte *on-site*, assim como todos os suprimentos, peças e materiais de consumo necessários (*exceto* papel), para atender as unidades administrativas do TRE-PE, situadas no município de Recife.

O serviço a ser contratado deve atender às Especificações Técnicas constantes dos ANEXOS I e II.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

A decisão pela presente demanda deve-se ao fato de que atualmente o parque de impressoras do TRE-PE não possui cobertura de suporte técnico, em virtude do término do período de garantia.

Existem ainda as despesas destinadas à aquisição de impressoras e suprimentos, bem como os custos que guardam relação com os procedimentos empreendidos na gestão de aquisição de impressoras e suprimentos, estocagem e distribuição desses materiais permanentes e de expediente.

Ademais, este Tribunal não dispõe de dados para avaliar o Indicador n.º 5, da Resolução n.º 201/2015 do CNJ, relativa à quantidade de impressões por unidade, impedindo uma gestão mais eficiente desse item.

A Análise de Viabilidade desmonstrou haver vantajosidade econômico-financeira na presente contratação, quando confrontado com a aquisição e manutenção de novas impressoras.

Há também os riscos de prejuízos e de insatisfação dos usuários, decorrentes da interrupção dos serviços em virtude de problemas nas impressoras e da impossibilidade de imediata solução.

A prestação de serviços de impressão visa diminuir:

- a) A demanda por manutenção de impressoras e os custos nela envolvidos;
- b) As despesas com aquisição de impressoras e suprimentos;
- c) A interrupção dos serviços decorrentes de problemas nas impressoras;
- d) A insatisfação dos usuários em decorrência de interrupções no serviço;
- e) Os riscos para o negócio.

Objetiva ainda, melhorar a eficiência na gestão da quantidade de impressões por unidade, bem como atualizar de forma automática o parque de equipamentos de impressoras da sede do TRE-PE.

Ressalte-se que as impressoras recolhidas em razão desta contratação serão destinadas às Centrais de Atendimento ao Eleitor e Cartórios Eleitorais no Estado de Pernambuco, para otimizar especialmente a impressão dos títulos eleitorais em formato A4.

Motivações da Contratação

Apesar do advento do processo eletrônico judicial e administrativo, e da consequente diminuição do número de impressões, o manuseio da informação em mídia impressa ainda se mostra efetivo, tornando-se imperativo manter em adequado funcionamento o serviço de impressão aos usuários do TRE-PE.

Há também a necessidade de adequação a um modelo que abarque a gestão de impressões por unidade, garantindo eficiência, eficácia e economicidade na realização deste processo, ante a onerosidade nas aquisições e manutenções de ativos, os quais se tornam obsoletos e

necessitam de compra de suprimentos de impressão (*toners*) por parte da Administração Pública.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

A presente contratação almeja a redução da demanda por manutenção de impressoras e dos custos nela envolvidos, das despesas com aquisição de impressoras e suprimentos, da interrupção dos serviços decorrentes de problemas nas impressoras, da insatisfação dos usuários em decorrência de interrupções no serviço e dos riscos para o negócio.

Objetiva ainda melhorar a eficiência na gestão da quantidade de impressões por unidade, bem assim atualizar de forma automática o parque de equipamentos de impressoras da sede do TRE-PE.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

Benefícios resultantes da escolha:

- a) Redução da demanda de manutenção de impressoras e respectivos custos,
- b) Redução das despesas com aquisição de impressoras e respectivos suprimentos;
- c) Redução do tempo de interrupção dos serviços de impressão nas unidades administrativas;
- d) Elevação da satisfação do usuário e redução dos riscos para o negócio, no que se refere à impressão;
- e) Implantação da gestão de impressões nas unidades administrativas;
- f) Disponibilização de forma imediata de impressoras novas para utilização nas unidades administrativas.

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A presente contratação está alinhada com:

- a) O Objetivo Estratégico 9 do PEI - Planejamento Estratégico Institucional (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC);
- b) O Objetivo Estratégico 2 do PETIC - Planejamento Estratégico de TIC (Prover a infraestrutura de TIC necessária às atividades judiciais e administrativas);
- c) A Meta 2 do PDTIC – Plano Diretor de TIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- d) O Plano de Contratações 2019, sob o sequencial nº 206.

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) - nº 0817774 e a Análise de Viabilidade - 0833798, elaborado pela equipe de Planejamento da Contratação.

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Durante o processo de definição da demanda prevista de impressões, foi levado em consideração, como critério de medição, o consumo de papel A4 pelas unidades administrativas, durante os exercícios de 2017 e 2018, fornecido pela Seção de Almoxarifado, vez que não há histórico de impressões por setor.

Chegou-se a uma demanda de **45.020 unidades de impressões por mês**, totalizando **540.240 unidades de impressões por ano**.

Para atender a esse número de impressões, foi estimado o fornecimento de **64 impressoras** em regime de comodato. Este quantitativo atende perfeitamente as unidades administrativas, visto que as impressoras serão instaladas nos locais relacionados no ANEXO III.

Ressalte-se que haverá uma redução de aproximadamente 60% do número de impressoras atualmente instaladas nas unidades administrativas do TRE-PE.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

A contratação de serviço de impressão objetiva a utilização de um modelo eficiente de gestão de impressões, bem como a redução de despesas com manutenção, aquisição de impressoras, suprimentos e outros gastos, conforme fatos contextualizados no Documento de Oficialização de Demanda (DOD), no protocolo (0817774), do presente SEI.

Em complemento às justificativas já apresentadas, em uma análise breve, a presente

contratação estima redução de custos, conforme explanação:

- Em caso de aquisição, a quantidade estimada de equipamentos a ser utilizada nesta contratação, de 64 impressoras multifuncionais (com garantia de 5 anos) teria custo de aproximadamente R\$ 108.800,00.

- Seria necessária ainda a aquisição de 216 unidades de *toners* por ano, ao custo aproximado de R\$ 309,00, considerando a quantidade de consumo de papel A4, apresentada pela Seção de Almoarifado.

- O custo total aproximado, em 5 anos, totalizaria R\$ 442.520,00 (R\$ 108.800,00 referente a impressoras e R\$ 333.720,00 referentes aos *toners*), com custo anual de R\$ 88.504,00.

Tais valores estariam acima dos estimados para a contratação pretendida, motivo pelo qual foi escolhida essa solução para a demanda apresentada.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

1.8.1 Natureza do Objeto

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de tecnologia de informação, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência. Portanto, a melhor opção é a modalidade PREGÃO, sendo preferencialmente em sua forma eletrônica e do tipo MENOR PREÇO.

1.8.2 Elementos de Caracterização

As ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO estão previstas nos ANEXOS I e II, deste Termo de Referência.

1.8.3 Critérios de Sustentabilidade:

Visando à efetiva aplicação de critérios ambientais e socioambientais, que contribuam para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e em atendimento ao disposto no art. 3º da Lei n.º 8.666/93, bem como no Acórdão n.º 1056/2017 – Plenário do TCU, na Resolução n.º 201/2015 do CNJ e na Resolução n.º 23.474/2016 do TSE, serão exigidos os seguintes requisitos de sustentabilidade:

- a. Bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);
- b. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º 4, de 11 de maio de 2016;
- c. Não ter sido condenada a empresa contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n.º 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105.
- d. Compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e de existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para realização da correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a legislação, Lei N.º 12.305/2010, e os preceitos de preservação ambiental.
 - d.1 Caso seja a própria licitante a única responsável por todo o processo, deverá ser apresentado o certificado ambiental, habilitando-a a realização desta atividade, assim como a apresentação do P.G.R.S (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos).

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

O objeto não será parcelado, uma vez que todos os produtos e serviços a serem fornecidos e prestados são componentes de uma única solução de TIC, a qual não pode ser desmembrada sem que haja perda de produtividade e economia de escala.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

1.10.1 Proposta:

a) Será necessário o envio de catálogos descritivos dos produtos (impressoras multifuncionais e softwares) ofertados, para comprovação das características técnicas.

- a.1) Caso haja alguma especificação técnica que não possa ser comprovada por meio dos catálogos, será aceito documentação do fabricante com reconhecimento de firma do seu

representante, com poderes legais para assinatura, enviada com documentos que comprovem essa condição, de forma a complementar e/ou ratificar o atendimento de cada característica do produto ofertado.

b) Visando à aplicação de requisitos de sustentabilidade, serão exigidos(as):

b.1) A apresentação de documentação legal que comprove o compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e a existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para a correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

b.1.1) Caso seja a própria licitante a única responsável por todo o processo, deverá ser apresentado o certificado ambiental, habilitando-a a realização desta atividade, assim como a apresentação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

b.1.2) A comprovação acima deverá ser feita através de documentação legal, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão de continuidade, devidamente comunicada pelo Pregoeiro à licitante, por meio de *chat*.

b.2) Bens que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

b.2.1) A comprovação acima deverá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o produto fornecido cumpre com as exigências, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão de continuidade, devidamente comunicada pelo Pregoeiro às licitantes, através de *chat*.

1.10.2 Habilitação:

Deverá ser demonstrada a Habilitação Jurídica, a Regularidade Fiscal/Trabalhista e a Qualificação Técnica da empresa classificada em primeiro lugar.

1.10.2.1 A qualificação técnica será comprovada mediante:

Apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, comprovando a experiência da licitante em prestação de serviços de *outsourcing* de impressão, com média mensal de impressão igual ou superior a ser fornecida na presente contratação, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

1.11 Vigência

O contrato terá duração de 12 (doze) meses, a partir da data da publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, IV da Lei nº 8.666/93.

No caso de prorrogação contratual, a Contratada deverá apresentar documentação legal que comprove o compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e a existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para a correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

1.12 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

O serviço de impressão gera o seguinte impacto ambiental: descarte de *toners*, fotocondutores e outros resíduos sólidos. Sua destinação é de responsabilidade da Contratada e deve ser feita de acordo com o que segue:

1.11.1 Compromisso firmado entre as partes responsáveis (Contratada e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e de existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para realização da correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

1.11.1.1 Caso seja a própria licitante a única responsável por todo o processo, deverá possuir certificado ambiental, habilitando-a a realização desta atividade e Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

1.13 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

A contratação deve obedecer ao disposto nas Resoluções nº 182/2013 do CNJ e nº 249/2016 do TRE/PE, nas especificações técnicas previstas nos ANEXOS I e II deste Termo de Referência,

na observância jurídica dos entendimentos do Tribunal de Contas da União (Súmula 269/TCU e decisões plenárias) e da legislação aplicável à espécie, dentre as quais a Lei de Licitações, nº 8.666/93.

1.14 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

1.13.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Constituem obrigações da Contratada dar plena e fiel execução ao Contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos:
2. Executar os serviços conforme ANEXOS I e II deste Termo de Referência, nos locais relacionados no ANEXO III, na cidade de Recife/PE.
3. Fornecer o serviço de impressão com alto nível de qualidade e resolução.
4. Responsabilizar-se por todos os equipamentos fornecidos na contratação e pela manutenção técnica preventiva e corretiva dos mesmos, com fornecimento das peças cabíveis.
5. Responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os suprimentos necessários para utilização das impressoras, exceto papel.
6. Receber solicitações, enviar suprimentos e executar serviços de manutenção de maneira que não haja interrupção dos serviços.
7. Responsabilizar-se pelo licenciamento da plataforma tecnológica (sistema operacional, servidor de aplicação, sistema gerenciador de banco de dados e outros), necessária ao funcionamento do *software* de gerenciamento de impressão, o qual será instalado no *hardware* da Contratante, utilizando a infraestrutura deste. Caso seja necessário, o acesso remoto será avaliado pela equipe de Redes do TRE-PE.
8. Manter uma impressora em regime de *backup*, caso ocorra a interrupção do funcionamento de algum equipamento, de modo a não interromper os serviços até a reposição do modelo inicialmente alocado.
9. Atender aos registros de incidentes dos usuários relativos ao serviço de impressão.
10. Realizar troca de *toners* e demais suprimentos, exceto papel.
11. Realizar leitura de diagnósticos das impressoras, exibidos no painel do equipamento.
12. Não subcontratar parcialmente ou integralmente os serviços para a execução contratual, sendo de sua total responsabilidade a execução do mesmo.
13. Manter, durante toda a vigência do contrato, compromisso de efetuar, com o fabricante, o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e destinação ambiental por parte da fabricante, para realização do correto descarte de todos resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010, e os preceitos de preservação ambiental.
 - Caso seja a própria Contratada a única responsável por todo o processo, deverá ter certificação ambiental, habilitando-a a realização desta atividade, assim como a apresentação do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.
14. Apresentar, **no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir da publicação do extrato do contrato**, declaração(ões) que comprovem:
 - Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
 - Não ter sido condenada a empresa contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.
15. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa, não incluindo ou reduzindo esta responsabilidade da fiscalização ou do acompanhamento do serviço prestado pela Contratante.
16. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços, atendendo sempre à cordialidade, à moral, e à urbanidade, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente, respondendo, inclusive, por qualquer acidente de trabalho ocorrido durante a prestação dos serviços.
17. Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem, nas dependências da Contratante, devidamente identificados com crachás.
18. Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos ou materiais indispensáveis à realização desses.
19. Manter durante toda execução do contrato as condições de habilitação e qualificações exigidas no edital e seus anexos.
20. Manter sede ou filial de representação na cidade de Recife, que compõe a jurisdição do TRE-PE, durante toda a vigência da contratação, e proceder toda a assistência técnica necessária à execução dos serviços, mantendo sempre atualizadas, neste Tribunal, respectivas informações relacionadas a razão social, CNPJ, endereço e telefone.

1.13.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da Contratante:

1. Fornecer a infraestrutura de rede e *internet* para instalação do *software* de monitoramento, bilhetagem e controle de impressão. Caso seja necessário, o acesso remoto pela Contratada será avaliado pela equipe de Redes do TRE-PE.
2. Definir a logística de implantação, a ser elaborada pelo Gestor da Contratação, na qual constará o cronograma de entrega e instalação dos equipamentos, bem como a relação de impressora *versus* setor.
3. Acompanhar a contratação, por intermédio dos gestores titular e substituto da contratação, com as atribuições previstas no item 2.1.2.3 deste Termo de Referência.
4. Solicitar, por meio do Gestor da Contratação, manutenção ou substituição de impressoras com defeito.
5. Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos disponibilizados e alocados nas dependências do TRE-PE, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas.
6. Realizar o pagamento mensalmente à Contratada do valor da franquia e das páginas efetivamente impressas que ultrapassarem a franquia, no período atestado, conforme relatório de produção no sistema.

1.13.3 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Caberá ainda a Contratada:

1. Executar os serviços conforme ANEXO I e fornecer e instalar os equipamentos especificados no ANEXO II deste Termo de Referência, nos locais relacionados no ANEXO III, na cidade de Recife.

2. Entregar e instalar os equipamentos e o *software* de gerenciamento de impressão no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da emissão da ordem de serviço, devendo observar que:

- a) A instalação dos equipamentos inclui a ligação em rede com as devidas configurações, incluindo a orientação para o uso;
- b) Todas as peças e suprimentos utilizados deverão ser novos e de primeiro uso;
- c) Todos os equipamentos deverão ser novos e de primeiro uso, e compatíveis com os ambientes operacionais Windows;
- d) Os pontos lógicos, os pontos elétricos e demais instalações físicas necessárias serão de responsabilidade da Contratante;

3. Ser responsável por todos os equipamentos por ela fornecidos, devendo ainda fornecer todos os suprimentos, exceto papel, bem como pela manutenção técnica preventiva e corretiva dos mesmos, com fornecimento das peças cabíveis.

4. Executar serviços de manutenção de maneira que não haja interrupção dos serviços.

5. Transferir conhecimento à equipe técnica de suporte da Contratante para a correta operação dos equipamentos e do *software* de gerenciamento de impressões, compreendendo, no mínimo, as seguintes tarefas:

- a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos e do *software* de gerenciamento de impressão;
- b) Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;
- c) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
- d) Instalação e customização de *drivers* nas estações de trabalho;
- e) Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos;
- f) Utilização da impressão através da bandeja automática;
- g) Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;
- h) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas.

6. Considerar, para efeito de fornecimento do *software* de gerenciamento de impressão, 600 usuários de serviços de impressão.

7. Observar as seguintes especificações mínimas que o *software* deverá atender:

- a) Deverá ser instalado integralmente no ambiente do TRE-PE, em infraestrutura física fornecida por este;

- b) Não poderá enviar dados/informações para fora da rede do TRE-PE;
- c) Deverá funcionar em ambientes totalmente Windows;
- d) Possuir uma interface *web* de administração, em idioma português do Brasil, disponível para acesso por parte de usuário administrador interno do TRE-PE;
- e) A autenticação dos usuários dos serviços de impressão deverá ser integrada ao serviço de diretório LDAP do TRE-PE, sob responsabilidade da Contratada.
- f) Permitir a definição e aplicação de políticas de impressão como, por exemplo, limitação de impressão em modo *simplex/full-duplex* e cotas por usuário, grupo de usuários ou equipamentos;
- g) Capturar dinamicamente os contadores físicos de todos os equipamentos instalados na rede corporativa do TRE-PE;
- h) Armazenar em banco de dados o nome do usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão (*simplex ou duplex*) e custo para cada documento impresso;
- i) Disponibilizar consultas e relatórios de consumo por período, equipamento, usuário ou grupo;
- j) Exibir informações e emitir alertas sobre erros de impressão e níveis atuais de *toner* e abastecimento de papel;
- k) Deverá contabilizar as páginas efetivamente impressas (não será permitida a contabilização da intenção de impressão);
- l) Deverá ser capaz de exportar os dados de relatórios para arquivos em formato *csv*.

8. Possuir um sistema de *help-desk* e disponibilizar um sistema de gerenciamento para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos.

- a) A comunicação do problema será feita para o centro de atendimento único da Contratada, devendo a Contratada manter registros das mesmas.
- b) O serviço de *help-desk* deverá estar disponível aos usuários, mediante a utilização de todos os meios de comunicação e horários abaixo indicados:
 - telefone de segunda a sexta-feira (horário comercial);
 - *internet* para abertura de chamados: 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano;
 - *e-mail*: para consultas e envio de solicitações 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano.

9. Prestar o serviço de suporte técnico de segunda a sexta-feira, nos prazos máximos previstos no item 2.1.4.1 deste Termo de Referência.

1.15 Proposta de Preços

O valor estimado foi baseado em contratações semelhantes realizadas recentemente por outros entes públicos, ou seja, contratação de serviço de impressão, com fornecimento de equipamentos novos, suprimentos (exceto papel), manutenção preventiva e corretiva:

Item	Descrição da solução	Quant.	Valor Unitário	Valor Total (mensal)
1	Outsourcing de impressão monocromática	45.020	R\$ 0,0686*	R\$ 3.088,64*
Valor Total (anual)				R\$ 37.063,74*

*Valores revistos em observância ao Pronunciamento 414 (0888317), conforme determinado no Despacho DG 2673 (0892453). Cálculos constantes do Anexo V do Pronunciamento 475_Nova Pesquisa de mercado (0905060).

Código CATSERV: BR 00002657-3 – *Outsourcing* de impressão monocromática, folha A4, dentro da franquia, sem papel.

1.16 Valor e Recursos Orçamentários

De acordo com a nova Pesquisa de Mercado (0905060), o valor máximo anual da contratação de R\$ 37.063,74 restou compatível com a estimativa de R\$ 60.000,00, prevista no Plano de Contratações.

1.17 Reajuste

O preço proposto poderá sofrer reajuste, mediante solicitação da contratada, desde que respeitada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data da apresentação da proposta, tomando por base a variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IBGE, ou outro que venha a substituí-lo, ou seja determinado pelo Governo Federal.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

Vide subitens a seguir:

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A gestão da contratação caberá aos gestores titular e substituto da contratação, membros da equipe técnica da Seção de Microinformática, da Coordenadoria de Infraestrutura:

- Gestor do Contrato: Flávio Roberto Gomes da Costa (Seção de Microinformática), telefone: 3194-9438 /e-mail: semic@tre-pe.jus.br
- Gestor do Contrato Substituto: André Ricardo Neves de Moraes (Seção de Microinformática), telefone: 3194-9438 /e-mail: semic@tre-pe.jus.br

Fiscal Demandante e Fiscal Técnico: os papéis serão desempenhados pelo Gestor do Contrato.

Fiscal Administrativo: não será necessário para esta contratação, pois o procedimento de pedido, desde a emissão do empenho até a efetiva entrega do serviço, e de recebimento será atribuído à Seção de Microinformática.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

2.1.2.1 Vigência Contratual

O contrato terá duração de 12 (doze) meses, a partir da data da publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do art. 57, IV da Lei nº 8.666/93.

No caso de prorrogação contratual, a Contratada deverá apresentar documentação legal que comprove o compromisso firmado entre as partes responsáveis (licitante e fabricante) de efetuarem conjuntamente o procedimento de logística reversa dos resíduos dos suprimentos e a existência de programa de destinação ambiental por parte da fabricante, para a correta destinação de todos os resíduos, em conformidade com a Lei n.º 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental.

2.1.2.2 Logística de Implantação

a) A logística de implantação será definida pelo Gestor da Contratação, e contemplará o cronograma de entrega e instalação dos equipamentos, bem como a relação de impressora *versus* setor, devendo ser elaborada de acordo com o Mapa de Distribuição de Equipamentos por Localidade (ANEXO III), não podendo o prazo para entrega dos equipamentos e para instalação dos *softwares* de Monitoramento, Bilhetagem e Controle ultrapassar 60 (sessenta) dias corridos, a partir da emissão da Ordem de Serviço.

b) Dentro desse prazo, a Contratada deverá ainda transferir conhecimento à equipe técnica de suporte da Contratante para a correta operação dos equipamentos e do *software* de gerenciamento de impressões.

2.1.2.3 Acompanhamento da execução contratual

Durante a vigência da contratação, o objeto será acompanhado pelos gestores titular e substituto da contratação, aos quais competem, entre outras atribuições:

- a. Acionar a Central de Serviços da Contratada, quando de incidentes, problemas, perda de qualidade ou desempenho dos serviços. O acionamento ocorrerá conforme previsto no Acompanhamento dos Níveis Mínimos de Serviço – ANS, descrito no Tópico 2.1.4.1;
- b. Encaminhar à autoridade administrativa da Contratante relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem descumprimento das obrigações contratuais assumidas e que sujeitem a Contratada às sanções legais previstas;
- c. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição deste Instrumento e seus Anexos, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da Contratada para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;
- d. Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela Contratada por descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;

- e. Elaborar a logística de implantação;
- f. Convocar reunião inicial com todos os envolvidos na contratação;
- g. Acompanhar e monitorar toda a execução dos serviços, bem como a fiel observância do contrato, nos ditames da lei;
- h. Solicitar a correção ou substituição de impressoras com defeito e/ou substituição de suprimento necessário à sua utilização/funcionamento, exceto papel;
- i. Acompanhar o fiel cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS, descrito no Tópico 2.1.4.1;
- j. Não permitir a realização de assistência técnica, em espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela Contratada;
- k. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da Contratada às dependências do Tribunal;
- l. Zelar pela segurança dos materiais e equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- m. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- n. Emitir formalmente Ordem de Serviço para a Contratada.
- o. Analisar o Relatório Mensal de Serviços apresentado pela Contratada.
- p. Aplicar glosa(s) por descumprimento de indicador(es) de nível de serviço.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

A Contratante, por meio do Gestor do Contrato, emitirá Ordem de Serviço para autorizar a execução do serviço.

A Contratada deverá possuir um sistema de *help-desk* e disponibilizar um sistema de gerenciamento para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos.

a) A comunicação do problema será feita para o centro de atendimento único da Contratada, devendo a Contratada manter registros das mesmas.

b) O serviço de *help-desk* deverá estar disponível aos usuários, mediante a utilização de todos os meios de comunicação e horários abaixo indicados:

- telefone de segunda a sexta-feira (horário comercial);
- *internet* para abertura de chamados: 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano;
- *e-mail*: para consultas e envio de solicitações 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Descrever a forma de acompanhamento do atendimento aos prazos de garantia ou aos níveis mínimos de serviços exigidos.

2.1.4.1 Acordo de Nível de Serviço - ANS

O Acordo de Nível de Serviço definirá os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, com o objeto de garantir a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, não correspondendo à penalidade.

Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem os níveis de qualidade pactuados para o serviço, e atribuição de respectivos descontos sob a fatura mensal (glosas) na hipótese dos serviços não serem prestados na qualidade pactuada.

Para os serviços a serem prestados, a Contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos abaixo para atendimento com resolução do chamado:

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO		
Número	Descrição	Prazo Máximo
1	Registro do chamado	15 minutos
2	Instalação de equipamento <i>backup</i>	4 horas úteis
	Resolução dos chamados técnicos do suporte	

3	técnico remoto (telefone, e-mail e <i>internet</i>) que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.	2 horas úteis
4	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para troca de consumíveis.	4 horas úteis
5	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento.	8 horas úteis
6	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento.	12 horas úteis
7	Desligamento, transporte e reinstalação para pleno funcionamento de equipamento, nos casos de alteração do local de instalação.	12 horas úteis

Para a contagem dos prazos, serão consideradas horas úteis aquelas dentro do período de funcionamento do TRE-PE.

A substituição de *toner* deverá ser realizada de modo proativo, preferencialmente quando baixar de 2% (dois por cento) de sua capacidade total, evitando-se a indisponibilidade dos serviços.

Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a Contratada deverá realizar a completa exclusão dos dados, com a comprovação por técnicos da Contratante, previamente à retirada do equipamento.

Para execução dos serviços de manutenção, o(s) equipamento(s) poderão ser transportado(s) para o(s) laboratório(s)/oficina(s) da Contratada, desde que substituídos por equipamento *backup* com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para o contratante.

Neste caso, com a instalação do equipamento substituto, com a mesma configuração ou superior, o chamado poderá ser considerado resolvido.

Para manter os adequados níveis de qualidade, disponibilidade e desempenho dos serviços contratados, a Contratada deverá considerar as metas descritas a seguir:

Indicadores de Nível de Serviço				
Indicador	Nome do Indicador	Descrição	Meta Exigida	Glosa (% a ser aplicado sobre a NF)
1	Índice de resolução de chamados de suporte técnico remoto (IRC _R)	$IRC_R = (TCR_R / TC_R) * 100$ <p>Onde:</p> <p>IRC_R: Índice de resolução de chamados de suporte técnico remoto</p> <p>TCR_R: Total de chamados de suporte técnico remoto <i>resolvidos</i> em até 2 horas úteis</p> <p>TC_R: Total de chamados de suporte técnico remoto</p>	>= 95%	3%

		Obs.: Para chamados que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.		
2	Índice de resolução de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis (IRC_C)	$IRC_C = (TCC_R / TC_C) * 100$ <p>Onde:</p> <p>IRC_C: Índice de resolução de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis.</p> <p>TCC_R: Total de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis <i>resolvidos</i> em até 4 horas úteis.</p> <p>TC_C: Total de chamados de suporte técnico presencial para troca de consumíveis.</p>	>= 90%	2%
3	Índice de resolução de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento (IRC_{P1})	$IRC_{P1} = TCP_1 / TC_1 * 100$ <p>Onde:</p> <p>IRC_{P1}: Índice resolução de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento</p> <p>TCP₁: Total de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento, <i>resolvidos</i> em até 8 horas</p> <p>TC₁: Total de chamados de suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento</p>	>= 90%	2%
4	Índice resolução de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do	$IRC_{P2} = TCP_2 / TC_2 * 100$ <p>Onde:</p> <p>IRC_{P2}: Índice resolução de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento</p> <p>TCP₂: Total de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o</p>	>= 90%	2%

	equipamento (IRC_{p2})	funcionamento do equipamento, <i>resolvidos</i> em até 12 horas TC ₂ : Total de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que NÃO impeçam o funcionamento do equipamento		
5	Índice de resolução de chamados para alteração do local de instalação (IRC_{AL})	$IRC_{AL} = TC_{ALR} / TC_{AL} * 100$ <p>Onde:</p> <p>IRC_{AL}: Índice de chamados para alteração do local de instalação</p> <p>TC_{ALR}: Total de chamados para alteração do local de instalação, <i>resolvidos</i> em até 12 horas</p> <p>TC_{AL}: Total de chamados para alteração do local de instalação</p>	100%	2%

O descumprimento dos indicadores de nível de serviço configurará quebra do ANS e implicará na aplicação de glosa sobre a fatura mensal dos serviços, conforme discriminados na tabela acima, de forma a promover o pagamento proporcional à qualidade do serviço prestado.

A Contratada submeterá, mensalmente, para aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço, relativos à prestação do suporte técnico, o Relatório Mensal de Serviços, a ser apresentado ao Contratante para aprovação da fiscalização do contrato, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço para comparação com os critérios mínimos de nível de serviço contratado, contendo a tabela de consolidação das medições dos indicadores.

O Relatório Mensal de Serviços deverá conter as justificativas da empresa no caso de desempenho inferior aos níveis mínimos de serviços fixados, os quais serão observados quando da análise do relatório, integrando a defesa prévia da Contratada.

As informações apresentadas no relatório mensal de serviços serão passíveis de auditoria pelo Contratante.

Quaisquer indicadores que tenham sido comprovadamente influenciados negativamente por problemas causados pelo Contratante não ensejarão ajustes no pagamento ou aplicação de penalidades à Contratada.

Poderão ser aplicadas várias glosas cumulativamente se houver o não cumprimento de várias metas da tabela de indicadores de nível de serviço.

A contar da ciência da quebra do ANS, a empresa poderá apresentar pedido de reconsideração no prazo de 5 dias, o qual será analisado pela fiscalização do contrato, e, em sendo deferido, seus efeitos poderão ser apurados mediante nova nota fiscal a ser emitida pela empresa ou na fatura subsequente.

O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração sobre a validade ou não da mesma.

A aplicação das glosas não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços, nem impede a aplicação das penalidades previstas contratualmente.

No primeiro mês de prestação do serviço, os indicadores serão medidos mas não haverá glosa em caso de não atingimento das metas.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

2.1.5.1 O contrato será acompanhado pelo gestor da Contratante em todo o seu ciclo de vida, que terá competência para representá-la em todos os assuntos relativos ao contrato.

2.1.5.2 A comunicação entre a Contratante e a Contratada será realizada por intermédio do Gestor do Contrato, que se reportará ao preposto ou outros profissionais designados pela Contratada, por meio de telefone, e-mail, ofício, sistema *help desk*.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

2.1.6.1 Condições e Prazos para o Início dos Serviços:

O prazo para entrega dos equipamentos e para instalação dos *softwares* de Monitoramento, Bilhetagem e Controle será de no máximo 60 (sessenta) dias corridos, a partir da emissão da Ordem de Serviço.

2.1.6.2 Recebimento do Objeto:

Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/1993, o objeto será recebido da seguinte forma:

- a. Provisoriamente, no ato da entrega do objeto contratado em pleno funcionamento;
- b. Definitivamente, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, após verificação de sua conformidade com o presente Termo de Referência.

Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os objetos possuem vícios aparentes ou redibitórios ou estão em desacordo com as especificações ou a proposta, será interrompido o prazo de recebimento e suspenso o pagamento, até que seja sanado o problema.

O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou por este instrumento.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Após o aceite da nota fiscal, o Gestor da Contratação, lotado na Seção de Microinformática, da Coordenadoria de Infraestrutura, procederá com os trâmites para pagamento junto à Diretoria-Geral e Secretaria de Orçamento e Finanças.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

A Contratada deverá transferir conhecimento à equipe técnica de suporte da Contratante para a correta operação dos equipamentos e do *software* de gerenciamento de impressões, compreendendo, no mínimo, as seguintes tarefas:

- a. Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos e do *software* de gerenciamento de impressão;
- b. Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;
- c. Instruções básicas de operação dos *softwares* propostos;
- d. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
- e. Instalação e customização de *drivers* nas estações de trabalho;
- f. Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos;
- g. Utilização da impressão através da bandeja automática;
- h. Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;
- i. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Não se aplica à presente contratação.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Vide subitem 1.10.2.1 deste Termo de Referência.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

A contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

As seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I - Advertência;

II - Multa de:

- a) 0,4% (quatro décimos por cento) por hora, sobre o valor mensal da fatura relativa ao mês da ocorrência, no caso de interrupção total da prestação dos serviços;
- b) 0,4% (quatro décimos por cento) por dia, sobre o valor mensal da fatura relativa ao mês do inadimplemento, no caso de atraso injustificado;
- c) 2% (dois por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença;
- d) 5% (cinco por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença.

III - Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PE, por prazo não superior a dois anos;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

A não entrega dos serviços constantes da Tabela do Tópico 2.1.4.1 nos prazos previstos, sem a devida justificativa pela Contratada, caracterizará atraso injustificado.

A inexecução total do objeto se caracterizará pelo descumprimento de todas as obrigações da Contratada (tópico 1.13.1 e 1.13.3).

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo descumprimento de, pelo menos, uma das obrigações da Contratada (tópico 1.13.1 e 1.13.3).

O valor da multa, apurado após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE ou cobrado administrativamente.

O TRE-PE poderá liberar previamente o pagamento de parte do valor contratado, condicionando a liberação do valor retido de até 20% do valor da fatura, à conclusão do procedimento apuratório de responsabilidade.

Se a Contratada não recolher o valor da multa que porventura lhe for aplicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

Pela inexecução do objeto, garantido o direito à ampla defesa, poderão ser aplicadas à Contratada as sanções administrativas previstas na Lei nº 10.520/2002, sujeitando-se, ainda, as sanções previstas no artigo 87 da Lei nº 8.666/93, aplicada ao pregão subsidiariamente.

As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

A aplicação de penalidades não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços.

A aplicação de penalidades não se confunde com a aplicação de glosas decorrentes da quebra do ANS.

2.1.12 Sustentabilidade

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO

- a. Instalação das impressoras, incluindo a ligação em rede com as devidas configurações e orientações para o uso.
- b. Fornecimento de *toners* e demais suprimentos, exceto papel, necessários ao adequado funcionamento das impressoras.
- c. Promoção da manutenção e assistência técnica “*on-site*” dos equipamentos, sem ônus para o TRE-PE, incluindo a mão de obra, reposição total de peças, despesas de locomoção, estadia e outras necessárias à prestação da assistência.
- d. Realização de visitas de manutenção preventiva mensal para executar revisão geral, ajustes, limpeza e demais serviços necessários ao perfeito funcionamento de todas as impressoras instaladas.

d.1. As visitas deverão ocorrer em dia útil, no horário do expediente do TRE-PE, em dia e

horário previamente agendados, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, e deverão ser acompanhadas por servidor da Contratante previamente designado.

e. Prestação de manutenção corretiva (assistência técnica) mediante contato com a Central de Atendimento da Contratada, originado a partir de solicitação da Contratante, quando verificado fato que impeça o perfeito funcionamento das impressoras alocadas para a prestação do serviço, sem limite de chamados.

e.1. A execução de serviços de manutenção corretiva e de reposição de peças e acessórios, exceto papel, quando necessários, será realizada de acordo com os prazos previstos no Acompanhamento dos Níveis Mínimos de Serviço, do Termo de Referência, a contar da abertura do chamado técnico realizado pela Contratante.

e.2. O prazo para atendimento tem início na recepção da solicitação da Contratante, quando esta ocorrer durante o horário de funcionamento do TRE-PE, caso contrário o prazo terá início no começo do horário de funcionamento do próximo dia útil.

e.3. Havendo a necessidade de retirada do equipamento do local onde se encontra instalado, deverá ser instalada, no mesmo local, equipamento com características iguais ou superiores, até a devolução daquele que estiver em reparos, sem custos adicionais.

f) Inclusão, nos serviços de manutenção, de toda a assistência técnica com reposição de peças e suporte de técnicos durante o prazo de vigência do contrato, incluindo todos os recursos necessários à sua execução sem ônus extra à Contratante.

g) Disponibilização de serviço de suporte técnico, mediante a utilização de todos os meios de comunicação e horários abaixo indicados:

g.1) telefone de segunda a sexta-feira (horário comercial);

g.2) *internet* para abertura de chamados: 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano;

g.3) *e-mail*: para consultas e envio de solicitações 24 horas/dia, 7 dias/semana, 365 dias/ano.

h) Substituição de *toner* realizada de modo proativo, preferencialmente quando baixar de 2% (dois por cento) de sua capacidade total, evitando-se a indisponibilidade dos serviços.

i) Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a Contratada deverá realizar a completa exclusão dos dados, com a comprovação por técnicos da Contratante, previamente à retirada do equipamento.

j) Para execução dos serviços de manutenção, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da Contratada, desde que substituídos, dentro do prazo de 4 horas úteis da abertura do chamado, por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a Contratante. Neste caso, com a instalação do equipamento substituto com a mesma configuração ou superior, o chamado será considerado resolvido.

ANEXO II

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

MULTIFUNCIONAL LASER OU LED MONOCROMÁTICA

1.1 Características mínimas do *hardware*:

1.1.1 Tipo: Método de impressão laser ou led monocromática

1.1.2 Impressão frente e verso (duplex automático)

1.1.3 Velocidade mínima de impressão (A4, preto): 40ppm

1.1.4 Resolução mínima de 1200x1200 dpi para impressão em alta resolução

1.1.5 Memória interna mínima: 512 MB

1.1.6 Ciclo de trabalho mensal máximo de pelo menos 100.000 (cem mil) páginas/mês

1.1.7 Possibilidade de configuração da impressora remotamente através de página HTTP, acessando-a através de endereço IP

1.1.8 Possibilitar a impressão por sistema de senha (ferramenta de confidencialidade e

controle de fila de impressão para uso em ilhas de impressão) via painel de controle integrado

1.1.9 Processador mínimo de 600 MHz

1.2 Cópia/Digitalização:

1.2.1 Digitalização

1.2.2 Alimentador automático de originais (frente e verso): mínimo 50 folhas

1.2.3 Tamanhos/formatos suportados - mesa plana: Ofício; Alimentador automático de originais (frente e verso)A4

1.2.4 Redução/ampliação: 25 a 400%

1.2.5 Resolução mínima para digitalização de 1200x1200 dpi

1.2.6 Formatos de saída: PDF, PDF/A, JPEG e TIFF

1.2.7 Permitir cópias múltiplas do mesmo documento

1.2.8 Software OCR para geração de PDF-A pesquisável

1.2.9 Digitalização para rede

1.3 Compatibilidade:

1.3.1 Linguagem de impressão compatível com ambiente Windows

1.3.2 Suporte a emulação PCL5, PCL6, *Post Script* 3 ou emulação compatível

1.4 Manuseio de papel:

1.4.1 Tamanho de mídia: A4

1.4.2 Alimentador automático de originais (frente e verso): Capacidade mínima de 50 (cinquenta) folhas

1.4.3 Bandeja principal - capacidade mínima de 500 (quinhentas) folhas

1.4.4 Capacidade mínima de saída de papel: 250 (duzentas e cinquenta) folhas

1.4.5 Gramatura mínima de 60-210 g/m²

1.5 Conectividade/Interfaces:

1.5.1 Possuir interface USB 2.0 ou superior

1.5.2 Ethernet 10/100/1000 com conector RJ-45. 1.5.3 Compatibilidade com protocolo TCP/IP (IPv4 e IPv6), DHCP

1.6 Certificações:

1.6.1 O equipamento deverá possuir compatibilidade com *Energy Star*

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA OS SISTEMAS DE MONITORAMENTO, BILHETAGEM, CONTROLE E GESTÃO DE CHAMADOS

Para efeito de fornecimento do *software* de Monitoramento, Bilhetagem e Controle, deverão ser consideradas às seguintes especificações mínimas:

1 Bilhetagem

1.1 Rastrear e aplicar custos para serviços de cópia e impressão por setor, por equipamento e por usuário;

1.2 Gerenciar nível de suprimentos enviando alertas por e-mail para usuários específicos quando o *toner* apresentar nível baixo.

1.3 Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de cópias, número de páginas;

1.4 Emitir relatórios padronizados que apresentem o usuário, a operação e quantas páginas o trabalho contém;

1.5 Permitir inclusões e alterações dos centros de custo;

1.6 Permitir integração com *Microsoft Active Directory* para cadastramento da base de usuários e dos seus centros de custo;

1.7 Oferecer aos usuários acesso a uma interface web onde poderão visualizar somente seus próprios trabalhos, podendo consultar o custo, quantidade de páginas e o *status*.

1.8 Realizar a gestão de custos de impressões nas impressoras conectadas em rede;

1.9 Estabelecer regras que possibilitem a redução de custos. As regras incluem: a inclusão de marca d'água forçada, a limitação de horário de utilização dos equipamentos, a impressão frente e verso forçado e a impressão em escala de cinza forçada;

1.10 Permitir o envio de relatórios dos trabalhos impressos por usuário, por dispositivo, por centro de custo e por servidor de impressão, programados e pré-configurados, para os e-mails dos administradores, nos formatos HTML, PDF, CSV, XML, XLS e XLSX;

1.11 Efetuar o controle de cotas, sendo esta configurável por usuários e grupos de usuários, com possibilidade de definir alerta por e-mail quando um determinado nível da quota for atingido. Este nível deve ser configurável ao percentual desejado pela contratante.

2 Controle

2.1 Gerenciar no painel dos dispositivos multifuncionais a fila de impressão do usuário, permitindo ao mesmo:

2.1.1 Verificar os trabalhos pendentes;

2.1.2 Selecionar quais e quantos trabalhos liberar na impressora, mediante senha individual;

2.1.3 Possibilitar a exclusão de trabalhos enviados em duplicidade ou por engano;

2.1.4 Marcar um trabalho como favorito, permitindo liberar este trabalho quantas vezes for necessário, sem a necessidade de enviar este trabalho novamente para impressão;

2.1.5 Visualizar as informações de cada trabalho nos equipamentos com tecnologia embarcada: Número de páginas, Frente/Frente e Verso, Proprietário do Trabalho e uma imagem da primeira página do trabalho;

2.1.6 Realizar a retenção dos trabalhos de impressão em uma fila única e segura na solução, sendo que a liberação poderá ser efetuada em qualquer equipamento compatível e autorizado que esteja sendo monitorado pela solução;

2.1.7 Possibilidade de criação de filas seguras compartilhadas entre dois ou mais usuários, sem a necessidade de compartilhar quaisquer informações de autenticação.

3 Monitoramento

3.1 Ter a capacidade de detectar automaticamente quando novos dispositivos compatíveis com SNMP (Simple Network Management Protocol – Protocolo Simples de Gerência de Rede), sejam eles autorizados ou não, forem instalados na rede, possibilitando:

3.1.1 Emitir alertas em caso de falha na impressão ou falta de suprimentos;

3.1.2 Gerar relatório e histórico de utilização dos consumíveis utilizados e com a sua vida útil atual;

3.1.3 Efetuar por meio de agente a coleta dos contadores físicos das impressoras em redes descentralizadas, tendo apenas recursos mínimos de *internet* para envio das informações, para efeito de concentrar as informações em uma única base central;

3.1.4 Capturar Status de suprimentos, e emitir relatório de troca de suprimentos;

3.1.5 Visualizar em *dashboard* total de páginas consumidas.

4 Solução para gestão de chamados

4.1 A interface de Help Desk deverá possibilitar as seguintes funcionalidades:

4.1.2 Informações de status dos serviços solicitados;

4.1.3 Envio de Solicitações de Serviços de Assistência Técnica;

4.1.4 Envio de Solicitações de Suprimentos;

4.1.5 Gerenciamento de Incidentes (Tickets) de pedidos de serviço de quebra/reparo (assistência técnica), suprimentos, mover/adicionar/alterar;

4.2 O sistema deverá ser capaz de gerenciar regras de SLA (Service Level Agreement) - Acordos de Nível de Serviços, alertando quando chamados abertos estiverem prestes a ter o prazo de atendimento ultrapassado;

4.7 O sistema deverá permitir a extração de relatórios mensais informando os equipamentos

com alto índice de reparos e excesso de utilização de suprimentos.

ANEXO III

MAPAS DE DISTRIBUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE

A distribuição/localização abaixo indicada poderá sofrer ajustes durante a vigência contratual, desde que mantida a quantidade de impressoras e o município de instalação (Recife).

Unidades Administrativas localizadas no prédio Sede

Endereço: Av. Governador Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, Recife/PE, CEP 52010-904

Local	Impressora Multifuncional
Térreo	
SEEXP-Protocolo	1
1º andar	
STIC-GAB	1
COINF	1
COSUP	1
COSIS	2
Total	5

Local	Impressora Multifuncional
2º andar	
SJ-GAB	1
COASES	1
CRIP	1
COJUD	1
ASSEC	2
ASSDG	2
Total	8

Local	Impressora Multifuncional
3º andar	
SOF-GAB	1
COFIN	1
COR	1
SGP-GAB	1
COEDE	2
COPEs	2
Total	8

Local	Impressora Multifuncional
4º andar	
SA-GAB	1
CEA	1
COAD	1
CPL	1
ASPLAN	1
ASCAI	1
OUVE	1
ASCOM	1
GAB-Jurist	1
GAB-Jurist	1
Total	10

Local	Impressora Multifuncional
5º andar	
Presidência	3
Vice-presidência	2
CRE-GAB	1
CSC	1
CJC	1
DG-GAB	2
SCI-GAB	1
COAOG	1
COAUD	1
GAB-Juiz1	1
GAB-Juiz2	1
GAB-Juiz Federal	1
ASSEG	1
Total	17

Unidades Administrativas localizadas no Anexo ao prédio Sede

Endereço: Praça do Entroncamento, 36, Graças, Recife-PE, CEP 52.011-300

Local	Impressora Multifuncional
Casarão	
CAS	4
ASSEG	1
Total	5

Unidades Administrativas localizadas no prédio da Rui Barbosa

Endereço: Av. Rui Barbosa, 320, Graças, Recife/PE, CEP:52.011-040

Local	Impressora Multifuncional
Rui Barbosa	
EJE-GAB	1
EJE	1
COMAP	1
SEPAT	1
SETRANS	1
SEEXP-Expedição	1
SEAL	1
SELGA-Arquivo	1
Total	8

Unidades Administrativas localizadas no prédio da Iputinga

Endereço: Av. Camarão, 220, Iputinga, Recife-PE, CEP 50.721-360

Local	Impressora Multifuncional
QG	
COGEL	2

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não se aplica à presente contratação.

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DE AZEVÊDO BATISTA, Chefe de Seção**, em 28/05/2019, às 11:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 03/06/2019, às 11:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0902290** e o código CRC **29079F88**.

0002238-07.2019.6.17.8000

0902290v13