



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. Objeto da Contratação**

O presente Termo de Referência (TR) trata da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão corporativa (*Outsourcing*) para atender necessidades de impressão/cópia/digitalização; sistema de gerenciamento de impressões; treinamento; manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos para substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção, incluindo fornecimento de insumos (exceto papel) para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico (SF).

O serviço em questão deverá compreender:

- Fornecimento de equipamentos novos (em regime de comodato), não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção;
- Instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças originais;
- Fornecimento de suprimentos e consumíveis novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;
- Fornecimento de solução de gerenciamento e administração do serviço contratado; e
- Treinamento e suporte aos usuários da solução.

**2. Quantitativos de equipamentos e estimativas de páginas impressas/copiadas**

	Item	Tipo de Equipamento	Métrica	Quantidade
<b>BLOCO</b>	1	TIPO I - Impressora Mono A4	Equipamento	11
	2	TIPO II - Multifuncional Mono A4	Equipamento	55
	3	TIPO III - Impressora Policromática A4	Equipamento	9
	4	TIPO IV - Impressora Policromática A3	Equipamento	1
	5	Impressão/Cópia Mono (mensal)	Página	338.000
	6	Impressão Color (mensal)	Página	12.000

**3. Vigência do Contrato**

3.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação até o limite permitido em lei;

3.2. A prorrogação do prazo de vigência do contrato em exercícios subsequentes ficará condicionada à avaliação da qualidade dos serviços prestados, à comprovação da compatibilidade com os preços de mercado, bem como à existência, em cada ano, de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

**4. Especificações Técnicas**

**4.1. Solução de administração do serviço contratado**

4.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer solução de administração dos serviços contratados, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviços solicitados. Tal solução deverá permitir o gerenciamento remoto de todos os equipamentos alocados, de forma integrada e centralizada, por meio da rede local da CONTRATANTE, utilizando o protocolo TCP/IP;

4.1.2. A solução de administração dos serviços deverá estar disponível nos dias úteis das 08:00hs às 17:00hs;

4.1.3. A solução de administração dos serviços e quaisquer outros softwares necessários deverão ser fornecidos com todas as licenças necessárias sem ônus para a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável pela instalação dos mesmos em equipamento(s) designado(s) pela CONTRATANTE para este fim. Estes *softwares* deverão ser previamente homologados pela CONTRATANTE, de forma a obedecer aos padrões utilizados em seu parque computacional;

4.1.4. Deverá ser propiciado a servidores designados pela CONTRATANTE o acesso irrestrito à solução de administração dos serviços.

**4.2. Requisitos mínimos da solução de administração do serviço contratado**

4.2.1. Suportar ambientes baseados em Windows e Linux/Unix, inclusive ambientes virtualizados baseados em VMware ou similar;

4.2.2. Gerenciar todas as funcionalidades através de interface única via WEB;

4.2.3. Gerenciar todas as funcionalidades de todos os equipamentos, de todas as unidades de SF;

4.2.4. Permitir a verificação de estado e desempenho dos equipamentos;

4.2.5. Permitir alteração da configuração dos equipamentos;

4.2.6. Permitir o controle de cópias coloridas e em preto e branco;

4.2.7. Realizar contabilização remota automaticamente das impressões realizadas pelos usuários nos equipamentos;

4.2.8. Preservar dados que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um usuário e departamento dentro de determinado período;

4.2.9. Permitir controle de custos de cópias por diretoria, departamento, área, andar, tipo de impressão (colorida ou monocromática) e por usuários;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- 4.2.10. Possibilitar a ativação de estação/servidor de liberação de impressões, permitindo que os equipamentos se tornem estações de liberação de trabalhos de impressão ou cópia, com login e senha;
- 4.2.11. Deverá permitir que, após o usuário enviar o arquivo para o servidor de impressão, este possa utilizar qualquer impressora na rede para realizar o serviço de impressão (Siga-me).
- 4.2.12. Suportar o cadastramento de usuários e grupos;
- 4.2.13. Possuir recurso para controle de utilização de uma impressora ou grupo de impressoras por um usuário ou um grupo de usuários;
- 4.2.14. Possuir interface de administração integrada ao Microsoft Active Directory para inventário automático de equipamentos, controle de direitos de uso dos equipamentos, contabilidade e bilhetagem;
- 4.2.15. Possuir funcionalidade específica para entrada manual de dados de bilhetagem dos equipamentos para os casos em que se configure inviável a captura remota automática;
- 4.2.16. Fornecer relatórios periódicos (diários, semanais e mensais) com contabilização de, no mínimo, volume de impressão por diretoria, departamento, área, andar, tipo de impressão (colorida ou monocromática), tipo de papel e relatórios de manutenção por impressora com data de solicitação e atendimento;
- 4.2.17. Possuir controle e geração de relatórios de custos por impressora, usuário, grupo de usuários, diferenciando impressões monocromáticas de coloridas, simplex de duplex, cópias de impressões e entre os diferentes tamanhos de papel;
- 4.2.18. Permitir a inserção de marca d'água nos trabalhos de impressão;
- 4.2.19. Enviar relatórios via e-mail;
- 4.2.20. Possibilidade de exportação de relatórios nos formatos CSV e HTML;
- 4.2.21. Suportar o gerenciamento de equipamentos conectados em portas: Ethernet, paralela ou USB, fornecendo status (ligado, desligado, nível de toner/papel, atolamento, bandeja aberta);
- 4.2.22. Suportar instalação e atualização transparentes para o usuário através de *login* script, instalando o módulo cliente apenas em ambiente que não possua servidor de impressão;
- 4.2.23. Suportar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- 4.2.24. Suportar base de dados compatível com o padrão SQL;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

4.2.25. Emitir alertas, em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo nível de insumos e consumíveis, permitindo assim a ação proativa da empresa CONTRATADA para evitar a interrupção do serviço prestado.

**4.3. Requisitos mínimos dos equipamentos de impressão, cópia e digitalização**

4.3.1. Os equipamentos da CONTRATADA deverão, obrigatoriamente:

4.3.1.1. Ser novos, não descontinuados pelo fabricante, não remanufaturados e sem uso anterior;

4.3.1.2. Fornecer recursos de controle de custos, tais como gerenciamento de economia de energia e eco-impressão;

4.3.1.3. Ser de um mesmo fabricante para cada tipo;

4.3.1.4. Possuir drivers para Windows e Linux/Unix;

4.3.1.5. Ser compatível com protocolos de rede SNMP, HTTP e TCP/IP v4 e v6;

4.3.1.6. Permitir a configuração de impressão frente e verso como forma padrão de impressão e também de forma opcional;

4.3.1.7. Estar em conformidade com as especificações apresentadas e com as especificidades do ambiente da Secretaria;

4.3.1.8. Permitir, na digitalização, o armazenamento do documento em um *pendrive* (interface USB) ou em pasta da rede;

4.3.1.9. Possuir a capacidade de imprimir em papéis com gramatura de 180g/m<sup>2</sup>, exclusivo para impressão que requeira tal funcionalidade e em quantidade suficiente para atendimento à volumetria apresentada no item 2;

4.3.1.10. Possuir velocidade mínima de 20 ppm em formato A3, exclusivo para impressão que requeira tal funcionalidade e em quantidade suficiente para atendimento à volumetria apresentada no item 2.

**4.4. Tipos dos Equipamentos**

**4.4.1. Tipo I - Impressora Monocromática A4**

- a) Velocidade de impressão mínima de 40 ppm;
- b) Resolução real de impressão mínima de 600 x 600 dpi;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- c) Memória RAM instalada de no mínimo 128 MB;
- d) Duplex Padrão (impressão frente e verso automático);
- e) Ciclo mensal de impressão mínimo de 100.000 páginas;
- f) Bandeja manual de capacidade mínima de 50 folhas;
- g) Bandeja de entrada de capacidade mínima de 250 folhas;
- h) Suportar tamanhos de papel A4, Ofício e Carta;
- i) Processador compatível com a velocidade de impressão;
- j) Compatíveis com sistemas operacionais Windows XP, 7, 8 e Linux;
- k) Conectividade Ethernet 10/100 Base TX e USB 2.0;
- l) Suportar protocolo de rede TCP/IP;
- m) Suportar linguagem de impressora PCL5e, PCL6 e PostScript 3; e
- n) Gramatura de papel mínima de 75 g/m<sup>2</sup>.

**4.4.2. Tipo II - Multifuncional Monocromática A4 – Médio Porte**

- a) Velocidade de impressão mínima de 40 ppm;
- b) Resolução real de impressão mínima de 600 x 600 dpi;
- c) Memória RAM instalada de no mínimo 512 MB;
- d) Duplex Padrão (impressão frente e verso automático);
- e) Ciclo mensal de impressão mínimo de 100.000 páginas;
- f) Bandeja manual de capacidade mínima de 50 folhas;
- g) Bandeja de entrada de capacidade mínima de 250 folhas;
- h) Suportar tamanho de papel A4, Ofício e Carta;
- i) Processador compatível com a velocidade de impressão;
- j) Compatíveis com sistemas operacionais Windows XP, 7, 8 e Linux;
- k) Conectividade Ethernet 10/100 Base TX e USB 2.0;
- l) Suportar protocolo de rede TCP/IP;
- m) Suportar linguagem de impressora PCL5e, PCL6 e PostScript 3;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- n) Gramatura de papel mínima de 75 g/m<sup>2</sup>;
- o) O equipamento deverá possuir, no mínimo, as 4(quatro) funções: Cópia, Impressão, Digitalização em rede e Envio de e-mail;
- p) Alimentador automático ADF com capacidade mínima de 50 folhas;
- q) Alimentador automático ADF de passada simples RADF ou duplex DADF;
- r) Scanner integrado ao equipamento, com capacidade de digitalização monocromática e policromática;
- s) Alimentador automático (ADF) de papel comum tamanho A4, Carta e Ofício;
- t) Suporte a digitalização para E-mail, pasta de rede, digitalização USB e FTP;
- u) Resolução mínima do scanner de 600 x 600 DPI; e
- v) Digitalização com formatos de arquivos TIFF, JPG e PDF (single e multipage) com funcionamento em rede (scan-to-folder ou scan-to-email).

**4.4.3. Tipo III - Impressora Policromática A4**

- a) Velocidade de impressão mínima de 35 ppm;
- b) Resolução real de impressão mínima de 600 x 600 dpi;
- c) Memória RAM instalada de no mínimo 384 MB;
- d) Duplex Padrão (impressão frente e verso automático);
- e) Ciclo mensal de impressão mínimo de 80.000 páginas;
- f) Bandeja manual de capacidade mínima de 50 folhas;
- g) Bandeja de entrada de capacidade mínima de 250 folhas;
- h) Suportar tamanho de papel A4, Ofício e Carta;
- i) Processador compatível com a velocidade de impressão;
- j) Compatíveis com sistemas operacionais Windows XP, 7, 8 e Linux;
- k) Conectividade Ethernet 10/100 Base TX e USB 2.0;
- l) Suportar protocolo de rede TCP/IP;
- m) Suportar linguagem de impressora PCL5e, PCL6 e PostScript 3; e
- n) Gramatura de papel mínima de 75 g/m<sup>2</sup>.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

**4.4.4. Tipo IV - Impressora Policromática A3**

- a) Velocidade de impressão mínima de 20 ppm;
- b) Resolução real de impressão mínima de 600 x 600 DPI;
- c) Memória RAM instalada de no mínimo 512 MB;
- d) Duplex Padrão (impressão frente e verso automático);
- e) Ciclo mensal de impressão mínimo de 100.000 páginas;
- f) Bandeja manual de capacidade mínima de 50 folhas;
- g) Bandeja de entrada de capacidade mínima de 250 folhas;
- h) Suportar tamanho de papel A3, A4, Ofício e Carta;
- i) Processador compatível com a velocidade de impressão;
- j) Compatíveis com sistemas operacionais Windows XP, 7, 8 e Linux;
- k) Conectividade Ethernet 10/100 Base TX e USB 2.0;
- l) Suportar protocolo de rede TCP/IP;
- m) Suportar linguagem de impressora PCL5e, PCL6 e PostScript 3;
- n) Gramatura de papel mínima de 75 g/m<sup>2</sup>.

4.4.5. Ao menos uma das impressoras do tipo III ou do tipo IV deverá possuir a capacidade de imprimir em papel com gramatura de 180 g/m<sup>2</sup>.

**5. Localidades de Prestação dos Serviços**

5.1. Os serviços serão prestados à Secretaria, nos locais a saber:

- 5.1.1. Edifício Andraus - Rua Pedro Américo, 32, República, São Paulo/SP;
- 5.1.2. Edifício Matarazzo – Viaduto do Chá, 15, Centro, São Paulo/SP;
- 5.1.3. Edifício OTHON – Rua Líbero Badaró, 190, Centro, São Paulo/SP;
- 5.1.4. Praça de Atendimento – Vale do Anhangabaú, 206, Anhangabaú, São Paulo/SP.

5.2. Destaca-se que os locais de prestação dos serviços se resumem, mas não se limitam aos endereços elencados no subitem anterior. De acordo com as necessidades da Secretaria, poderão ser prestados serviços em outros endereços, dentro de São Paulo/SP.

**6. Obrigações da CONTRATANTE**

6.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos Contratos;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- 6.2. Proceder ao recebimento provisório e definitivo do objeto contratado ou rejeitá-lo;
- 6.3. Atestar a Nota Fiscal/Fatura relativa ao objeto desta licitação;
- 6.4. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;
- 6.5. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 6.6. Acionar a CONTRATADA de acordo com os critérios estabelecidos neste TR;
- 6.7. Informar à CONTRATADA os novos locais para prestação do serviço, caso ocorra remanejamento do equipamento para outra unidade da CONTRATANTE não informada neste Termo de Referência;
- 6.8. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE para a entrega dos equipamentos/materiais objetos da licitação;
- 6.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;
- 6.10. Solicitar o reparo, correção, remoção, reconstrução ou substituição do objeto contratado, a expensas da CONTRATADA, no total ou em parte, quando se verificar vícios, defeitos ou incorreções.

**7. Obrigações da CONTRATADA**

- 7.1. Nomear preposto para representá-la na execução do contrato durante o período de vigência;
- 7.2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir o objeto contratado às suas expensas, no total ou em parte, no que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 7.3. Credenciar, junto ao setor competente da CONTRATANTE, empregados de seu quadro administrativo para proceder à entrega dos equipamentos, materiais e serviços solicitados;
- 7.4. Substituir qualquer empregado cuja atuação ou comportamento seja considerado inconveniente ou insatisfatório pela CONTRATANTE no prazo por ela determinado;
- 7.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das normas e procedimentos de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE;
- 7.6. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obrigam a atender.
- 7.7. Não sendo definido prazo para atendimento às solicitações, a CONTRATADA se obriga a atendê-las em até 5 (cinco) dias úteis contados da respectiva solicitação;
- 7.8. Comunicar qualquer anormalidade constatada relativa ao objeto, e prestar os esclarecimentos ao setor competente da CONTRATANTE independentemente de solicitação;





**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

7.9. Manter, durante o período de contratação, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

7.10. Nos casos de substituição de equipamentos que possuam mecanismos de armazenamento interno de documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não-volátil, a CONTRATADA deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por técnicos da CONTRATANTE ou entregar a estes o dispositivo de armazenamento no estado em que se encontra;

7.11. À CONTRATADA caberá assumir a responsabilidade:

7.11.1. Pelos prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços ora contratados, ou de atos dolosos ou culposos de seus empregados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade ao acompanhamento dado pela CONTRATANTE. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de reparar o dano, inclusive mediante a reposição do bem danificado em condições idênticas às anteriores ao dano, ou ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 dias, após a comunicação que lhe deverá ser feita por escrito. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, à CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento da garantia de execução ou da fatura/nota fiscal do mês;

7.11.2. Pelos encargos previdenciários previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;

7.11.3. Pelas providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução do objeto, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

7.11.4. Pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da presente contratação;

7.11.5. Pelos encargos oriundos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução do objeto do pregão.

7.12. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

7.12.1. Contratar, para execução do objeto, cônjuge, companheiro (a) ou parente até o terceiro grau de servidor lotado no local da prestação dos serviços;

7.12.2. A veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização;

7.12.3. Oferecer o contrato em garantia de operações de crédito bancário.

**8. Sustentabilidade Ambiental**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

8.1. Com fins de manter a conformidade com a legislação ambiental vigente; com o desenvolvimento sustentável e com a valorização do meio ambiente, a CONTRATADA deverá tomar as seguintes ações:

8.1.1. Instruir a equipe da CONTRATANTE durante os treinamentos sobre a utilização correta dos equipamentos de impressão a fim de evitar o desperdício de papel;

8.1.2. Configurar adequadamente os equipamentos para imprimir informações nos dois lados do papel quando a impressão exigir mais de uma página de documento;

8.1.3. Configurar adequadamente o programa de gerenciamento para controle das impressões coloridas;

8.1.4. Configurar adequadamente o *software* de bilhetagem para controlar todos os custos de impressão com a intenção de evitar o gasto de papel;

8.1.5. Proteger o meio ambiente e preservar a biodiversidade, gerenciando os impactos, quando da necessidade de realizar o descarte de toners e cartuchos;

8.1.6. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis, exceto papel, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado, sendo responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, os quais deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada;

8.1.7. A critério da CONTRATANTE poderá ser designado servidor ou comissão para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, cujo objetivo será a verificação do cumprimento da legislação ambiental vigente.

## **9. Implantação do serviço**

9.1. A CONTRATADA terá prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados do documento de notificação para entregar os equipamentos solicitados pela CONTRATANTE. Esse prazo será observado em todas as solicitações feitas, independentemente do quantitativo de equipamentos solicitado.

9.2. A ordem de solicitação de serviços (OS) referida no item 9.1 será emitida de acordo com as necessidades da CONTRATANTE com o indicativo do quantitativo de equipamentos por tipo e localidade a serem entregues.

9.3. As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, sempre acompanhadas de servidor indicado pela CONTRATANTE;

9.4. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos;

9.5. Quaisquer transformadores de voltagem, estabilizadores ou nobreaks que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e submetidos à homologação pela CONTRATANTE. Os cabos de alimentação elétrica desses equipamentos deverão obedecer às mesmas disposições citadas;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

9.6. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução;

**10. Treinamento de usuários**

10.1. Com o intuito de habilitar servidores designados pela CONTRATANTE, para o atendimento a usuários, a CONTRATADA deverá ministrar treinamento segundo os seguintes aspectos:

- 10.1.1. Utilização básica e operação dos equipamentos;
- 10.1.2. Solução de defeitos comuns;
- 10.1.3. Troca de suprimentos; e
- 10.1.4. Utilização da solução de administração do serviço contratado;

10.2. O treinamento deverá ser realizado preferencialmente nas datas de instalação inicial dos equipamentos, de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, para ao menos 3 (três) participantes. Tal treinamento deverá ter duração mínima de 4 (quatro) horas.

**11. Recebimento do Objeto**

11.1. Será emitido, pela CONTRATANTE, como condição para o início da contabilização dos serviços, TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO de cada equipamento, com aferição do contador interno do equipamento e indicação da data de início para a contabilização de páginas impressas. As eventuais páginas impressas nos testes iniciais dos equipamentos não serão contabilizadas para efeito de faturamento;

11.2. O recebimento do objeto desta contratação será procedido por servidor ou comissão designada pela CONTRATANTE, devendo realizar-se da seguinte forma:

11.2.1. Provisoriamente, por meio de recibo assinado pelas partes, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega dos bens, para efeito de posterior verificação da conformidade dos materiais/equipamentos/serviços com as especificações e condições previstas no Contrato, no Edital e seus anexos e na proposta apresentada pela CONTRATADA no Pregão;

11.2.2. Definitivamente, mediante TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DOS SERVIÇOS assinado pelas partes, em até 10 dias úteis contados do recebimento provisório, observada a perfeita adequação do objeto e consequente aceitação.

11.3. A CONTRATADA somente poderá dar início ao faturamento dos serviços após estar de posse do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DOS SERVIÇOS. A expedição do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO DOS SERVIÇOS também estará condicionada ao cumprimento dos requisitos estabelecidos no item 4;

11.4. Até a emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, a CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contados da solicitação da CONTRATANTE, os materiais em que se verificar vícios, defeitos, ou incorreções;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

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

**12. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva e Corretiva**

12.1. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA prestará assistência técnica e manutenções preventivas e corretivas, sem custo adicional em relação ao preço contratado, de forma adequada e conforme recomendações do fabricante, em todos os equipamentos alocados na CONTRATANTE;

12.2. Para atendimento aos chamados de assistência técnica/manutenção corretiva nos dias e horários estipulados neste documento, a CONTRATADA deverá prover, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, uma solução para abertura e acompanhamento de chamados com identificação destes (protocolo da abertura do chamado) através de número de telefone fixo (gratuito ou com custo de ligação local), endereço de e-mail ou site próprio na Internet. O atendimento por telefone deverá estar disponível entre 8:00hs e 17:00hs nos dias úteis, sem interrupções;

12.3. A CONTRATADA deverá atender aos chamados de manutenção corretiva no horário de 8:00hs às 17:00hs, nos dias úteis, nas dependências da CONTRATANTE, nos prazos estipulados nos Acordos de Níveis de Serviço - ANS após a abertura do chamado.

12.4. A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessária, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão como: riscos nas cópias, áreas brancas, etc;

12.5. Sempre que for necessária a retirada do equipamento para manutenção esta deverá ocorrer sem interrupção de serviço, mesmo que seja necessária a substituição do equipamento;

12.6. Considera-se o prazo para a realização de manutenção corretiva o período compreendido entre o recebimento da notificação e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa ou substituição do equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes;

12.7. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos por ela instalados, devendo apresentar cronograma de realização desses serviços para apreciação e autorização da CONTRATANTE, com pelo menos uma manutenção preventiva semestral em cada equipamento, que deverá ainda obedecer às recomendações de seus respectivos fabricantes;

12.8. As situações que podem (a critério da CONTRATANTE) originar chamados de assistência técnica e conserto de equipamentos à CONTRATADA incluem, mas não se limitam, às seguintes:

12.8.1. Troca de cartuchos ou toners;

12.8.2. Impressão ou digitalização com manchas ou riscos;



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- 12.8.3. Desatolamento de papel;
- 12.8.4. Impedimento de alimentação de papel no equipamento;
- 12.8.5. Configurações básicas e avançadas dos equipamentos, inclusive nos computadores;
- 12.8.6. Fornecimento e instalação de drivers;
- 12.8.7. Remanejamento (inclusive entre cidades diferentes), inclusão e remoção de equipamentos;
- 12.8.8. Descarte de consumíveis, exceto papel;
- 12.8.9. Manutenção preventiva e corretiva;
- 12.8.10. Demais procedimentos necessários à execução do objeto do contrato.

12.9. Servidores designados pela CONTRATANTE poderão realizar verificações dentro do escopo do treinamento dado, previamente à abertura de chamados,

12.10. Os procedimentos descritos nos itens 12.8.1, 12.8.3, 12.8.4 e demais configurações básicas poderão, se possível, ser executados por servidores designados pela CONTRATANTE e previamente treinados, a critério exclusivo desta. Caso a CONTRATANTE entenda necessário, abrirá chamado à CONTRATADA, iniciando a contagem dos prazos previstos nos Acordos de Níveis de Serviço;

12.11. Todos os atendimentos de suporte da CONTRATADA serão acompanhados por servidores designados pela CONTRATANTE, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pela solicitação de fechamento dos chamados.

**13. Fornecimento e Descarte de Consumíveis**

13.1. A substituição de consumíveis ensejada pelo uso dos equipamentos deverá ser realizada pela CONTRATADA de forma proativa, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados;

13.2. Os consumíveis deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e original do fabricante do equipamento;

13.3. A CONTRATADA deverá armazenar nas dependências da CONTRATANTE suprimentos em quantidade equivalente ao consumo de no mínimo 10% (dez por cento) do parque instalado em cada um dos endereços relacionados no item 5, com o mínimo de 1 (uma) unidade de toner ou cartucho e demais consumíveis necessários ao funcionamento dos equipamentos, por categoria instalada.

**14. Realocação de Equipamentos**

14.1. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional, o transporte e a reoperacionalização, no local de destino, de equipamentos instalados nas dependências de SF, no prazo estipulado no ANS deste documento.



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

**15. Acordo de Níveis de Serviço - ANS**

15.1. A CONTRATADA deverá cumprir as seguintes determinações de atendimento a chamados originados pela CONTRATANTE, sob pena de glosas previstas neste documento, sem prejuízo do eventual pagamento de multas decorrentes da instauração de procedimento de penalização, por descumprimento do Contrato, assegurada a ampla defesa e o contraditório nos termos da legislação vigente, do Edital e do Termo de Contrato:

Ocorrência	Prazo máximo de atendimento	Sanção
Atraso para desobstrução de papel	4 (quatro) horas a partir de abertura de chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal referente ao equipamento, acrescido de 1,0 % do valor mensal do equipamento por hora de atraso adicional até o limite de 24 horas, quando a CONTRATADA deverá consertar ou substituir o equipamento.
Atraso na troca de itens de consumo	4 (quatro) horas a partir de abertura de chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal referente ao equipamento, acrescido de 1,0 % do valor mensal do equipamento por hora de atraso adicional.
Atraso no conserto de equipamento	24 (vinte e quatro) horas a partir de abertura de chamado exceto para desobstrução de papel ou troca de itens	Glosa de 1,0% do valor mensal referente ao equipamento, acrescido de 1,0% do valor mensal do equipamento por hora de atraso adicional até o limite de 24 horas, quando a CONTRATADA deverá substituir o equipamento.
Atraso na substituição de equipamento	24 (vinte e quatro) horas a partir de abertura de chamado ou do prazo expirado para conserto	Glosa de 1,0% do valor mensal referente ao equipamento, acrescido de 1,0% do valor mensal do equipamento por hora de atraso adicional.
Atraso na realocação de equipamento	3 dias úteis a partir de abertura de chamado	Glosa de 1,0% do valor mensal do serviço, acrescido de 1,0% do valor mensal do serviço por dia de atraso adicional.
Atraso no recolhimento de consumíveis, exceto papel para descarte	10 dias úteis a partir de abertura de chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal do serviço, acrescido de 1,0% do valor mensal do serviço por dia de atraso adicional.
Atraso na reposição de insumos para manter o estoque mínimo exigido neste documento	3 dias úteis a partir de abertura de chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal do serviço, acrescido de 1,0% do valor mensal do serviço por dia de atraso adicional.
Problemas com o sistema de gerência	3 dias úteis a partir de abertura de chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal do serviço, acrescido de 1,0% do valor mensal do serviço por dia de atraso adicional.
Atraso na entrega de relatórios de gerência dos serviços de impressão	2 dias úteis após o 5º (quinto) dia útil ou a partir de abertura de chamado	Glosa de 0,5% do valor mensal do serviço, acrescido de 1,0% do valor mensal do serviço por dia de atraso adicional.
Indisponibilidade do serviço de atendimento a chamados	24 horas a partir do instante em que a CONTRATANTE constatou a indisponibilidade	Glosa de 1,0% do valor mensal do serviço, acrescido de 1,0% do valor mensal do serviço por hora de atraso adicional.

15.2. O valor do pagamento será aquele apresentado na fatura ou nota fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as glosas;





**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

15.3. A aferição das ocorrências poderá ser realizada pela fiscalização do contrato por meio do sistema de gerenciamento de chamados utilizado pela SF ou através de relatórios;

15.4. Será considerado inoperante o equipamento que permanecer indisponível por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, sendo necessário o conserto ou substituição do mesmo segundo o estabelecido no acordo de nível de serviço;

15.5. Os prazos para atendimento só serão considerados como tendo sido atendidos após fechamento protocolado, emitido pela solução para abertura e acompanhamento de chamados, telefone fixo, e-mail ou site próprio na Internet.

**16. Penalidades**

16.1. Na hipótese em que a soma dos percentuais relativos a glosas por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço exceda o limite mensal estabelecido de 50 % (cinquenta por cento), além do referido desconto, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no Termo de Contrato.

**17. Pagamento**

17.1. O pagamento por equipamento será feito conforme a seguinte fórmula:

**$VFSE = VFM + (VIM \times QIM) + (VIP \times QIP)$**  Onde:

**VFSE** = Valor final do serviço por equipamento

**VFM** = Valor final mensal do equipamento

**VIM** = Valor da impressão Monocromática

**QIM** = Quantidade de impressões Monocromáticas

**VIP** = Valor da impressão Policromática

**QIP** = Quantidade de impressões Policromáticas

17.2. Somente haverá pagamento pelos serviços após a instalação e perfeito funcionamento dos equipamentos/materiais contratados;

17.3. A CONTRATANTE efetuará o pagamento à CONTRATADA no prazo de 30 (trinta) dias contados do atesto da nota fiscal/fatura pela CONTRATANTE, por meio de ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA, após o recebimento definitivo do objeto e seu atesto pelo Gestor do Contrato, não cabendo atualização monetária durante este período. A nota fiscal deverá ser emitida em nome da Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico – CNPJ nº 46.392.130/0001-18;

17.4. A CONTRATADA deverá apresentar aos fiscais do contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, uma única nota fiscal/fatura de prestação dos serviços, acompanhada de relatório contendo o número de páginas impressas por equipamento, com os correspondentes valores devidos pela impressão das páginas;

17.5. O pagamento será realizado para cada página efetivamente impressa, acrescido de um custo fixo mensal referente ao aluguel de cada um dos equipamentos alocados. Considera-se como página efetivamente impressa, a impressão em um dos lados de uma folha;

17.6. Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas, por exemplo),



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
FINANÇAS E  
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

será contabilizada apenas uma impressão efetiva por cada lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento;

17.7. A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada através do contador interno de cada equipamento e as digitalizações que não originem documentos impressos não serão contabilizadas para efeito de faturamento;

17.8. Nos equipamentos policromáticos, deverá haver a contabilização diferenciada das páginas impressas em preto e branco e em cores;

17.9. A CONTRATANTE não pagará nenhum valor adicional à proposta apresentada, a título de frete, garantia ou outro custo qualquer;

17.10. Qualquer atraso ocorrido na apresentação da fatura ou nota fiscal, ou dos documentos exigidos como condição para pagamento por parte da CONTRATADA, importará em prorrogação automática do prazo de vencimento da obrigação da CONTRATANTE;

17.11. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir do montante a pagar à CONTRATADA os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste termo de referência.