

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Nilo Peçanha, nº 620 - Bairro Petrópolis
Natal-RN, CEP 59012-300
- <http://huol.ebserh.gov.br>

Contrato - SEI nº 46/2018

Processo nº 23526.002661/2018-83

Unidade Gestora: [SGPTI]

CONTRATO Nº 46/2018 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSEH, FILIAL HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES E A EMPRESA MÁQUINAS E EQUIPAMENTO COMERCIAL EIRELI, NOS TERMOS DO PREGÃO ELETRÔNICO SISRP Nº 27/2018, PARA O FIM QUE ESPECIFICA.

CONTRATANTE: A EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSEH, FILIAL HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ONOFRE LOPES, empresa pública com personalidade jurídica de direito privado vinculada ao Ministério da Educação, inscrita no CNPJ sob o nº 15.126.437/0007-39, situada na Av. Nilo Peçanha, 620, Petrópolis, CEP 59012-300, Natal/RN, neste ato representada pelo seu Superintendente, **Stênio Gomes da Silveira**, brasileiro, portador do RG nº 164371 SSP/PB e CPF nº 074.141.294-20, nomeado pela Portaria Nº 81, de 23/01/2015, publicada no Diário Oficial da União nº 18, de 27/01/2015, e por sua Gerente Administrativa, **Francisca Zilmar de Oliveira Fernandes**, brasileira, portadora do RG nº 515519 ITEP/RN e CPF nº 297.555.814-72, nomeada pela Portaria 118, de 25/10/2013, publicada no Boletim de Serviço da EBSEH nº 11/2013 no dia 28/10/2013, no uso das atribuições conferidas pela Portaria nº 125, de 11 de dezembro de 2012;

CONTRATADA: MÁQUINAS E EQUIPAMENTO COMERCIAL EIRELI., com sede na Av. Prudente de Moraes, 2293 – Lagoa Seca, Natal/RN, CEP: 59020-400, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.702.550/0001-52, telefone (84) 4006-5767, e-mail: gilvanneto@gtrigueiro.com.br, financeiro@gtrigueiro.com.br e contratos@gtrigueiro.com.br, neste ato representada por seu Sócio Gerente, o Senhor **GILVAN TRIGUEIRO JÚNIOR**, brasileiro, casado, RG nº 495.353 SSP/RN, inscrito no CPF sob o nº 322.458.584-68.

Pregão Eletrônico SISRP nº 27/2018, Processo Administrativo nº **23526.002661/2018-83** em conformidade com as disposições estabelecidas pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, do Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e da Instrução Normativa nº 05/2017 – MPDG / SLTI, de 26 de abril de 2017, e demais legislações correlatas, cuja minuta foi devidamente analisada e aprovada pelo Setor Jurídico desta filial, mediante as cláusulas e condições a seguir transcritas:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1 O objeto do presente Instrumento Contratual é a **Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de outsourcing de impressão, consistindo na prestação de serviços de impressão/cópia contínua, incluindo a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e consumíveis necessários (exceto papel comum A4, comum A3, Ofício e Carta), a fim de atender as demandas do Hospital Universitário Onofre Lopes, filial da Empresa Brasileira de serviços Hospitalares pelo período de 24 (vinte quatro) meses, conforme descrito no edital e seus anexos.**

1.2 Este Instrumento Contratual vincula-se ao Edital do **Pregão Eletrônico SISRP nº 27/2018** e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3 Os itens do objeto da contratação estão discriminados no Relatório de Serviços Licitados, anexos do Edital.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

2.1 Emitir nota de empenho a crédito do fornecedor no valor total correspondente ao material/serviço solicitado;

2.2 Enviar eletronicamente (através de e-mail) a nota de empenho e/ou ordem de serviço digitalizada emitida em favor do fornecedor, ou quando da impossibilidade de comunicação citada anteriormente o encaminhamento do empenho será feito por outros meios (fax, via postal etc);

2.3 Oferecer todas as condições e informações necessárias para que a CONTRATADA possa prestar os serviços referentes ao objeto licitado dentro das especificações exigidas no Relatório de Serviços/Material Licitados, ANEXO V do edital;

2.4 Fornecer à CONTRATADA, a qualquer tempo, toda a informação que julgar pertinente à execução/entrega do objeto licitado, no intuito do bom desenvolvimento do compromisso assumido, sempre se pautando nas normas reguladoras citadas e outras que venham a ser emitidas mesmo após a assinatura do contrato;

2.5 A CONTRATANTE, se reserva o direito de acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA através de um representante da administração de cada unidade beneficiária, especialmente designado, a quem caberá registrar em livro, documento ou sistema próprio todas as ocorrências relacionadas com a entrega/execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas, senões ou defeitos observados;

2.6 A fiscalização exercida pela CONTRATANTE, não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita entrega/execução do objeto contratual;

2.7 Solicitar à CONTRATADA a retificação de qualquer fornecimento/serviço cujo padrão de qualidade esteja fora das especificações contidas no edital e seus anexos;

2.8 Comunicar à CONTRATADA, tão logo constatare casos de irregularidades, defeitos, vícios ou incorreções, durante o fornecimento/execução do objeto, para que a mesma adote medidas indispensáveis ao bom andamento do que foi solicitado, conforme objeto constante no edital e seus anexos;

- 2.9 Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas, pela CONTRATADA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação, bem como a sua compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 2.10 Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, às dependências da CONTRATANTE, para execução do objeto;
- 2.11 Impedir que pessoas não autorizadas pela CONTRATADA executem o objeto contratado;
- 2.12 Notificar, por escrito, a CONTRATADA quando da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da entrega do objeto, fixando prazo para sua correção.
- 2.13 Exigir da empresa CONTRATADA integral responsabilidade pela boa execução e eficiência no cumprimento do objeto, mormente no que se refere ao fornecimento/serviço do objeto licitados.
- 2.14 Responsabilizar-se pelas despesas com serviços de instalação de pontos de rede de informática e de rede elétrica, assim como as adaptações das áreas físicas e de mobiliários necessários à instalação das Impressoras, desde que previamente acordado.
- 2.15 - Solicitar à CONTRATADA a retificação de qualquer fornecimento de insumos ou equipamentos cujo padrão de qualidade esteja fora das especificações contidas no Termo de Referência e/ou no Relatório de Serviços Licitados;
- 2.16 Comunicar à CONTRATADA, tão logo constatare casos de irregularidades, defeitos, vícios ou incorreções, durante a execução do objeto, para que a mesma adote medidas indispensáveis ao bom andamento do que foi solicitado, conforme objeto constante no edital e seus anexos;
- 2.17 Receber os equipamentos e atestar às Notas Fiscais relativa aos serviços objeto do futuro Contrato, após a verificação de que foram cumpridos os termos do edital da licitação e demais requisitos.
- 2.18 Emitir solicitações de chamados de manutenção corretiva/preventiva sempre que necessário conforme estabelecido no Termo de Referência.
- 2.19 Rejeitar no todo ou em parte o objeto entregue em desacordo com as especificações contidas no Termo de Referência e/ou no relatório dos serviços licitados;
- 2.20 A CONTRATANTE deverá pagar tão-somente pelos fornecimentos efetivamente realizados, de acordo com o preço ofertado na licitação.
- 2.21 A CONTRATANTE deverá adotar um cronograma de manutenções preventivas para manter o serviço outsourcing de impressão/cópia em pleno funcionamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.1 Assinar e devolver o contrato até 05 (cinco) dias úteis após seu recebimento conforme instruções da CONTRATANTE;
- 3.2 Realizar acesso diário ao e-mail da empresa, informado no SICAF – Sistema Integrado de Cadastramento de Fornecedores do Governo Federal ou no portal Comprasnet (www.comprasgovernamentais.gov.br) quando da retirada do edital, e confirmar, quando da abertura das mensagens eletrônicas, o recebimento dos empenhos enviados eletronicamente pela CONTRATANTE, ou de qualquer outra informação contida no e-mail;
- 3.3 Colocar à disposição da CONTRATANTE, todos os meios necessários para comprovação da qualidade dos serviços, permitindo a verificação de sua conformidade com as especificações e exigências do edital e seus anexos;
- 3.5 Manter durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação;
- 3.6 Manter a frente dos serviços um representante credenciado, com a missão de garantir o bom andamento da execução do contrato e com a obrigação de tomar decisões pertinentes quanto a imediata correção de falhas;
- 3.7 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente toda legislação relativa à segurança, higiene e medicina do trabalho, bem como quaisquer medidas adicionais que venham a ser solicitadas pela CONTRATANTE, as quais não isentarão a CONTRATADA de suas responsabilidades legais;
- 3.8 Empregar na execução dos serviços, mão-de-obra especializada, além dos recursos materiais suficientes para atender a CONTRATANTE, dentro do prazo e período estabelecidos;
- 3.9 Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados, no cumprimento das obrigações deste CONTRATO, ficando, ainda, a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício, responsabilidade solidária ou subsidiária;
- 3.10 Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, referentes à forma de execução do objeto contratado e atender prontamente quaisquer exigências da CONTRATANTE inerentes ao objeto licitado, bem como ao cumprimento das demais obrigações assumidas neste CONTRATO;
- 3.11 Atender prontamente quaisquer exigências da CONTRATANTE inerentes ao objeto licitado;
- 3.12 Fornecer sempre, à medida que forem vencendo os prazos de validade da documentação apresentada, novo(s) documento(s) que comprove(m) todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação, bem como os que comprovem a sua compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 3.13 Prover condições que possibilitem o atendimento das condições firmadas a partir da data da assinatura do CONTRATO;
- 3.14 Em havendo necessidade, assente no que preceitua o art. 65, § 1º, da Lei 8.666/93, aceitar os acréscimos ou supressões nos quantitativos que se fizerem indispensáveis, sempre nas mesmas condições registradas;
- 3.15 Ressarcir os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas no presente CONTRATO;
- 3.16 Deverá informar na nota fiscal a descrição detalhada do serviço fornecido pela empresa, de acordo com as especificações descritas na Nota de empenho e em conformidade com as especificações constantes no Relatório de Serviços a serem Licitados e Termo de Referência.
- 3.17 Fornecer esclarecimentos e informações técnicas à contratante, quando necessárias, acerca dos serviços executados, por escrito;
- 3.18 Solicitar formalmente o acesso às instalações do hospital da sua equipe para realização dos serviços, informando dados pessoais dos seus empregados, determinando que seus empregados trajem uniforme e/ou crachá de identificação enquanto permanecerem nas dependências da CONTRATANTE e que se responsabilizem pelas suas ferramentas de trabalho e cumprimentos das normas do hospital;

17

3.19 A CONTRATADA deverá possuir equipamentos e ferramentas em quantidade suficientes de forma a atender as demandas da HUOL-UFRN/EBSEH e cumprir plenamente com os prazos de execução dos serviços.

3.20 - Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem, todas as dependências utilizadas na execução dos serviços.

3.21 Zelar para que sua equipe de profissionais mantenha disciplina nos locais de prestação dos serviços, obedecendo rigorosamente às normas estabelecidas pelo CONTRATANTE.

3.22 Retirar todo lixo, excesso de material, estruturas temporárias e equipamentos dos locais onde foram realizados os serviços, antes do recebimento final por parte da fiscalização;

3.23 Responsabilizar-se civil e penalmente pelos danos causados diretamente à Administração, seus bens ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, especialmente com relação aos equipamentos e documentos arquivados na localidade, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade e fiscalização ou acompanhamento pelo HUOL-UFRN/EBSEH.

3.24 Dar ciência imediata e por escrito à CONTRATADA sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços.

3.25 Refazer, reparar ou corrigir, os serviços em que se verificarem defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços.

3.26 Evitar o mínimo possível de interferência e impacto nos ambientes do HUOL-UFRN/EBSEH.

3.27 Pagar, pontualmente, aos fornecedores e as obrigações fiscais, relativas ao objeto contratado, com base no presente contrato, exonerando a CONTRATANTE de responsabilidade solidária ou subsidiária por tal pagamento;

3.32 - Fornecer esclarecimentos e informações técnicas à contratante, quando necessárias, acerca dos serviços executados, por escrito;

3.33 Informar, na nota fiscal, a descrição detalhada do serviço executado, de acordo com as especificações descritas na Nota de empenho e em conformidade com as especificações constantes no Relatório de Serviços a serem Licitados e Termo de Referência.

3.34 A CONTRATADA deverá manter, sempre atualizado o seu endereço, telefone, e-mail e meios de contato junto a CONTRATANTE.

3.35 - Realizar instalação dos equipamentos/insumos fornecidos em perfeitas condições de uso, de acordo com as especificações do edital, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos IMPRORROGÁVEIS, contados a partir do recebimento da Nota de Empenho, pelo fornecedor, conforme a descrição do serviço ofertado pela empresa;

3.36 A CONTRATADA deverá fornecer a CONTRATANTE suporte técnico pelo período do contrato e a partir da data de recebimento definitivo da solução adquirida, contemplando assistência técnica para todos os produtos (hardware e software) do objeto. - Condições de manutenção e suporte técnico, contemplando manutenção preventiva e corretiva, incluindo atualização de versões, assim como suporte técnico, tanto para os produtos (hardware e software) quanto para todos os serviços contemplados pelo objeto.

4. CLÁUSULA QUARTA – DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

4.1 A CONTRATADA deverá possuir habilitação para prestar o serviço de outsourcing de impressão/cópia compatíveis com os sistemas de gestão hospitalar que visam atender, de natureza continuada, a prestação do serviço, bem como, atender os quesitos abaixo mediante de declaração de comprovação.

4.1.1 Fornecer soluções homologadas para uso no mercado nacional;

4.1.2 Possuir portfólio semelhante ao sugerido no edital de pelo menos 50% dos quantitativos licitados;

4.1.3 Possuir escritório ou filial em Natal/RN (ou região metropolitana) até assinatura do contrato;

4.1.4 Fornecer atendimento de suporte local no período de 24 horas inclusive feriados e finais de semana, mediante abertura de chamado;

4.1.5 Suprir as demandas de impressão corporativa nas várias áreas do hospital com fornecimento de Insumos;

4.1.6 Possuir benefícios ambientais que otimize o menor desperdício possível, sejam eles energia, toners ou papel, em conformidade com conceito de TI verde – uma tendência mundial voltada para o impacto dos recursos tecnológicos no meio ambiente;

4.1.7 Deverá possuir o detalhamento do projeto, entrega das soluções, planejamento, implementação e testes, transferência de conhecimentos, documentação e finalização do projeto;

4.1.8 A CONTRATADA deverá oferecer garantia a todos itens do objeto licitado junto ao fabricante, sem ônus para CONTRATANTE. Os serviços de manutenção estão inclusos no contrato, economizando com isto despesas com a contratação de tais serviços;

4.1.9 Fornecer as soluções de outsourcing de impressão/cópia todas novas de 1ª uso, utilizando seus devidos suprimentos originais, novos e com lacre do fabricante;

4.1.10 Automatização do gerenciamento do serviço de outsourcing de impressão/cópia, por meio de software fornecido pela CONTRATADA. O software informa pró-ativamente quando da necessidade de substituir os suprimentos ou em realizar abastecimento de papel;

4.2 Comprovação de aptidão do desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, através da apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

4.2.1 Conforme Acórdão 3070/2013 referente à súmula TCU 263. "É legal, para a comprovação da capacidade técnico-profissional da licitante, a exigência de quantitativos mínimos, executados em experiência anterior, compatíveis com o objeto que se pretende contratar".

4.3 Declaração formal de disponibilidade da solução do objeto a ser licitado, instalações e de pessoal técnico adequado para a execução do objeto da licitação.

4.4 Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados, no cumprimento das obrigações, ficando, ainda, a CONTRATANTE isenta de qualquer vínculo empregatício, responsabilidade solidária ou subsidiária.

4.5 Caberá à CONTRATANTE rejeitar no total ou em parte, o objeto entregue em desacordo ou com falhas no funcionamento. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, nem ético-profissional pelo perfeito cumprimento das obrigações assumidas, dentro dos limites estabelecidos pela Lei.

4.5.1 Condição de Manutenção de Sigilo:

4.5.1.1 A CONTRATADA e seus profissionais deverão assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência quanto à manutenção de sigilo, que estabelece sua ampla responsabilidade pela confidencialidade das informações que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATANTE e que tomaram ciência das normas de segurança vigentes no Órgão. Sendo que o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo deve ser assinado pelo Representante Legal e pelo Preposto da CONTRATADA, e o Termo de Ciência deve ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação;

4.5.1.2 A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às instalações do CONTRATANTE, bem como os referidos Termos assinados;

4.5.1.3 A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança;

4.5.1.4 A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao representante da SGPTI-HUOL-UFRN/EBSERH qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

4.5.1.5 Toda informação referente às Áreas de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – HUOL-UFRN/EBSERH que a CONTRATADA, seus Prepostos e Técnicos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros.

4.6 A CONTRATADA terá acesso às dependências do hospital através de um funcionário previamente designado, informando ao gestor do Contrato os dados pessoais do mesmo

4.6.1 Para desempenhar as atividades do objeto do contrato o funcionário da CONTRATADA deverá estar devidamente identificado com crachá da empresa informando nome completo, nome da empresa, CPF e função.

4.7 Manter na solução objeto do Contrato, etiqueta da CONTRATADA, atualizada com o registro da data da última revisão/conserto realizado e identificação do técnico que desempenhou tal atividade.

4.8 Os funcionários de cada setor da CONTRATANTE serão capacitados pela CONTRATADA para efetuar a substituição dos suprimentos e interpretar os possíveis erros comuns para prover quais medidas serão necessárias para resolução

4.9 Os serviços de manutenção preventiva deverão ser efetuados de acordo com a frequência determinada pelo fabricante mediante cronograma a ser elaborado em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

4.10 Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe do CONTRATANTE que porventura se façam necessários para fins de atualização tecnológica, reforço de capacitação, conhecer ambientes laborais com solução similar implantada, laboratórios, fábricas, ou seja, todo e qualquer evento que tenha por finalidade agregar conhecimento e potencializar a solução adquirida por parte da equipe do CONTRATANTE.

4.11 Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento.

4.12 Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666, de 1993, Preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE, bem como seu substituto, em casos de ausências e impedimentos.

5. CLÁUSULA QUINTA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.2 Os serviços outsourcing de impressão/cópia de que trata esta contratação serão prestados nos diversos setores da CONTRATANTE estando incluso todos os serviços de manutenção preventiva e corretiva, por conta da empresa contratada.

5.3 Cada equipamento instalado pela CONTRATADA deverá possuir uma etiqueta contendo o nome da CONTRATADA, o IP da mesma na rede, o local de sua instalação e controle de vistoria do técnico.

5.4 A CONTRATADA deverá manter os serviços outsourcing de impressão/cópia em perfeitas condições de funcionamento, durante toda a vigência do Contrato, efetuando os reparos necessários sempre que solicitado através de chamados do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI).

5.5 A CONTRATADA deverá manter disponível no CONTRATANTE estoque de todos os suprimentos necessários para reposição imediata, estes suprimentos incluem tonner, ribbon, rolos de papel para impressora térmica, etiquetas dos vários tamanhos, papel A3 e A4 especial para impressão de laudos de imagem e diagnóstico (exceto papel A4 comum conforme descrição detalhada no Item 1) e outros que se fizerem necessários para o funcionamento dos setores contemplado.

5.6 O fornecimento dos suprimentos encontra-se nas especificações do subitem 5.21.3

5.7 A CONTRATADA deverá prover de um sistema de chamados, via web, onde os colaboradores da CONTRATANTE poderão ter acesso e visualizar o andamento do chamado, assim como verificar o histórico de atendimentos passados com seus devidos detalhamentos.

5.7.1 Para cada novo chamado aberto, o sistema deverá enviar um e-mail automático para a CONTRATANTE.

5.8 Por serviços de manutenção preventiva, entendem-se todos os serviços outsourcing de impressão/cópia que visam manter o objeto contratado em condições normais de utilização, objetivando também prever e reduzir as possibilidades de ocorrência de não conformidades que possam provocar defeitos e ou paralisações, constituindo tais serviços de verificações, inspeções e testes periódicos, nas partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, bem como, realizar alinhamentos, ajustes, regulagens e lubrificações que se fizerem necessários, assim como os testes em condições normais de uso de todas as partes vitais dos mesmos, caso seja necessário.

5.9 Por serviços de manutenção corretiva entendem-se todos os serviços necessários para correção da não conformidade, constatadas nos equipamentos, para a normalização da utilização dos mesmos, inclusive com as substituições de peças ou componentes com suporte local, inclusive feriados e finais de

semana, mediante abertura de chamado.

5.10 Os serviços de manutenção preventiva deverão ser efetuados de acordo com a frequência determinada pelo fabricante do equipamento mediante cronograma a ser elaborado em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

5.11 Para cada serviço de manutenção prestado, tanto preventiva quanto corretiva, a empresa CONTRATADA deverá apresentar um Relatório de Manutenção, discriminando data, hora, descrição dos serviços realizados, os defeitos encontrados e os procedimentos adotados para a realização dos reparos

5.12 Os Relatórios de Manutenção deverão ser entregues no Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - SGPTI do HUOL-UFRN/EBSERH e será condição sine qua non para atesto dos serviços realizados e consequente pagamento ao final de cada mês.

5.13 Para os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, um técnico durante o tempo necessário à execução dos serviços, em horário comercial, de 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.

5.14 A contratada deverá refazer o serviço que apresentar qualquer tipo de defeito ou que tiver sido executado fora das especificações contidas na proposta de preços.

5.15 As despesas com o fornecimento de insumos, com a substituição de peças ou de equipamentos, com o salário e encargos do técnico residente, e outras tais como tributos, contribuições fiscais, transportes, encargos sociais e outras incidências serão de responsabilidade única e exclusiva da empresa contratada.

5.16 As despesas com serviços de instalação de pontos de rede de informática e de rede elétrica, assim como as adaptações das áreas físicas e de mobiliários necessários à instalação das impressoras serão de responsabilidade da CONTRATANTE desde que previamente acordado.

5.17 Atendimento proativo e receptivo dos equipamentos assegurando eficácia no cumprimento do acordo do nível de serviço (service level agreement - SLA).

5.17.1 Tabela de Severidade de chamado conforme os atendimentos e métricas estabelecidas que deverão ser obedecidas pela CONTRATANTE.

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO (SLA)			
Severidade	Descrição	Métrica (prazo)	Tempo de INÍCIO de atendimento
5. Urgente	Serviço parado no ambiente de produção	Em horas úteis	Em até 02 (duas) horas
6. Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Em horas úteis	Em até 04 (quatro) horas
7. Importante	Problemas contornáveis	Em horas úteis	Em até 06 (seis) horas
8. Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentro outros	Em dia útil	Até o final do dia útil seguinte

5.17.1.1 O tempo do início de atendimento do chamado técnico deverá ser de acordo com a Tabela de Severidade de Chamado e contado a partir da hora de abertura do chamado. Ou seja, a partir da hora de abertura do chamado, iniciada a contagem de tempo para o início do atendimento;

5.17.1.2 Em caso de necessidade e em qualquer classificação de severidade, a critério da CONTRATANTE, deverá ser prestado atendimento "on-site". Os serviços "on-site" deverão iniciar-se em no máximo 02 (duas) horas após confirmação da CONTRATANTE ou conforme agendamento a critério do órgão;

5.17.1.3 Após o início do atendimento, o tempo de solução do problema deverá ser de acordo com a Tabela de Solução do Chamado, não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico.

5.17.2 TABELA DE SOLUÇÃO DO CHAMADO:

TABELA DE SOLUÇÃO DO CHAMADO			
Severidade	Descrição	Métrica (prazo)	Tempo de SOLUÇÃO de atendimento
5. Urgente	Serviço parado no ambiente de produção, incluindo reposição de peças defeituosas	Em horas úteis	Em até 04 (quatro) horas
6. Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Em horas úteis	Em até 08 (oito) horas
7. Importante	Problemas contornáveis	Em horas úteis	Em até 12 (doze) horas
8. Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentro outros	Em dia útil	Em até 02 (dois) dias

5.17.2.1 Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.

5.17.3 A CONTRATANTE poderá prover de uma solução alternativa, backup, para solucionar os problemas. O tempo de atendimento será suspenso até que o serviço outsourcing de impressão/cópia original seja reestabelecido.

5.17.3.1 Entende-se backup um modelo de serviço outsourcing de impressão/cópia semelhante ao objeto licitado, sem impactar no atendimento.

5.17.4 O não cumprimento dos prazos estabelecidos estarão sujeitas às glosas no pagamento dos serviços.

5.17.4.1 Após o recebimento definitivo se o equipamento ficar inoperante parcial ou totalmente, por um prazo superior a 3 (três) dias úteis, ensejará na perda da remuneração do aluguel mensal do referido equipamento por parte da CONTRATADA.

5.17.4.2 Caso não seja possível imprimir por falta de toner será descontado o aluguel mensal do equipamento, em caso de reincidência aplica-se a sanção em dobro, para cada equipamento que ficou sem toner.

5.17.4.3 Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo em até 50% (cinquenta por cento) acima do prazo estipulado, glosa de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato.

5.17.4.4 Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo superior a 50% (cinquenta por cento) acima do prazo estipulado, glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato.

5.17.4.5 Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo superior a 100% (cem por cento) acima do prazo estipulado, além da glosa estabelecida no item anterior, glosa de 0,1% (um décimo por cento) do valor total estimado do contrato por cada dia de atraso.

5.17.4.6 No caso de reincidência de descumprimento de uma mesma meta mais de 3 (três) vezes em um único mês, a glosa será aplicada por cada descumprimento

5.18 Principais responsabilidades e atribuições do atendimento:

5.18.2 Atendimento pró-ativo e receptivo dos equipamentos assegurando eficácia no cumprimento do acordo de nível de serviço (Service Level Agreement - SLA)

5.18.3 Monitoramento serviço outsourcing de impressão/cópia ligados em rede através de ferramentas de software.

5.18.4 Controle de estoque de consumíveis e peças de reposição dos equipamentos instalados na CONTRATANTE.

5.18.5 Execução de manutenção preventiva e corretiva inclusive a troca de partes defeituosas.

5.18.6 Identificação de melhorias de serviço junto aos usuários da CONTRATANTE.

5.18.7 Registro e controle dos incidentes no site

5.18.8 Orientação aos usuários sobre dúvidas no funcionamento do serviço outsourcing de impressão/cópia.

5.18.9 Monitoração da solução de contabilização e verificação de possíveis erros.

5.18.10 Todos os serviços de manutenção e assistência técnica do tipo preventiva deverão ser prestados "on-site".

5.18.11 Os serviços "on-site" deverão iniciar-se em, no máximo, 04 (quatro) horas após confirmação da CONTRATANTE ou conforme agendamento a critério do órgão;

5.18.12 O serviço outsourcing de impressão/cópia deve estar disponível para acionamento no sistema 7 x 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia).

5.18.13 Manter a etiqueta nos equipamentos da CONTRATADA, atualizada com o registro da data da última revisão/conserto realizado e identificação do técnico.

5.19 A CONTRATANTE deverá adotar um cronograma de manutenções preventivas para manter o serviço outsourcing de impressão/cópia em pleno funcionamento.

5.19.2 O cronograma deverá ser entregue após a implementação da solução como um todo, devidamente tratado com o gestor do contrato;

5.20 Fornecer suporte técnico pelo período do contrato e a partir da data de recebimento definitivo da solução adquirida, contemplando assistência técnica para todos os produtos (hardware e software) do objeto. - Condições de manutenção e suporte técnico, contemplando manutenção preventiva e corretiva, incluindo atualização de versões, assim como suporte técnico, tanto para os produtos (hardware e software) quanto para todos os serviços contemplados pelo objeto;

5.21 A CONTRATADA é responsável em substituir fotocondutores, cilindros, fusores e ou qualquer outra peça que não seja de uso comum, como toners e ribbons.

5.21.2 Não será permitido o estoque de peças/suprimentos sem estar previamente acordado, sejam novos, defeituosos ou usados, nas dependências da CONTRATANTE.

5.21.3 Abaixo seguem as especificações da solução. Foram subdivididos em 2 itens de serviços (Item 1 e Item 2) com quantidade mínima de contratação e outra estimada conforme expansões setoriais da CONTRATANTE ao longo da vigência do contrato.

5.21.1 Item 1:

Item – 1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de outsourcing de impressão/cópia contínua do tipo IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA; MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO IMPRESSÃO / CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO; MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO IMPRESSÃO / CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO DE MÉDIO PORTE; MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO IMPRESSÃO / CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO DE GRANDE PORTE; IMPRESSORA POLICROMÁTICA FORMATO A4 PARA IMPRESSÃO DE IMAGENS & LAUDOS; MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA PARA IMPRESSÃO (A4); MULTIFUNCIONAL	QUANTIDADE MÍNIMA	QUANTIDADE ESTIMADA

<p>POLICROMÁTICA PARA IMPRESSÃO (A4/A3); IMPRESSORA POLICROMÁTICA PARA IMPRESSÃO (A4/A3) DE IMAGENS & LAUDOS COM SERVIDOR DE IMPRESSÃO PRÓPRIO; e SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO E CÓPIA;</p>		
<p>IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA, COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 35ppm; • Memória de 256MB • Processador de 500MHz; • Capacidade máxima de entrada 250 folhas; • Tamanho do papel suportado até ofício com frente e verso automático; • Resolução de impressão 600 x 600dpi; • Linguagem de impressão PCL6 e Post Script 3; • Conectividade USB 2.0 e ethernet 10/100/1000; • Ciclo mensal de 50.000 impressões; • Impressão segura; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 5.000 (Cinco mil) impressões monocromáticas mês para cada equipamento, com todo material (exceto papel). 	45	100
<p>MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO IMPRESSÃO / CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO, COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MINIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 35ppm; • Resolução de impressão 600 x 600dpi; • Capacidade máxima de entrada 250 folhas; • Memória de 256MB; • Processador de 500Mhz; • Ciclo mensal de 50.000 impressões; • Duplex automático; • Emulações: PCL6, PCL5e e PostScript 3; • Interfaces: Ethernet 10/100/1000 Base-TX, USB 2.0 de alta velocidade; • Bandeja de papel manual com capacidade para 50 folhas; • Tamanho do papel suportado até ofício; • Alimentador de documentos com capacidade para 50 folhas; • Resolução de Digitalização 600 x 600dpi; • Digitalização monocromática e policromática, com suporte OCR. • Digitalizar para Email, SMB, FTP e USB; • Redução e ampliação: de 25% a 400% no vidro e no ADF; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 5.000 (Cinco mil) impressões/cópia monocromáticas mês para cada equipamento, com todo material (exceto papel). 	25	55
<p>MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO IMPRESSÃO / CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO DE MÉDIO PORTE, COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MINIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 40ppm; • Memória de 1.5GB / HD de 150GB; • Processador de 1GHz; • Capacidade de entrada para 500 folhas; • Impressão frente e verso automático; • Gramatura do papel de 65 a 120 g/m²; • Tamanho do papel suportado A4; 	02	05

5

<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de impressão 1200 x 1200dpi; • Linguagem de impressão PCL e Post Script 3; • Conectividade USB 2.0, ethernet 10/100/1000; • Scanner de rede, e-mail, FTP e SMB; • Ampliação e redução 25% a 400%; • Ciclo mensal de 100.000 impressões; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 25.000 (vinte e cinco mil) impressões/cópia monocromáticas mês para cada equipamento, com todo material (exceto papel). 		
<p>MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICO IMPRESSÃO / CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO DE GRANDE PORTE, COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MINIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 50ppm; • Memória de 2GB; • HD de 250GB; • Capacidade de entrada para 1.100 folhas; • Impressão frente e verso automático; • Suportar gramatura do papel de 60 a 220 g/m²; • Tamanho do papel suportado até A3; • Resolução de impressão 1200 x 1200dpi; • Linguagem de impressão PCL e Post Script 3; • Conectividade USB 2.0, ethernet 10/100/1000; • Processador 1,0GHz; • Scanner colorido em rede, e-mail, FTP, SMB, com suporte OCR. • Ampliação e redução 25% a 400%; • Cópias múltiplas 1 a 999; • Modulo de grampeamento canto e duplo para 50 folhas; • Ciclo mensal de 210.000 Impressões; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 50.000 (Cinquenta mil) impressões/cópias monocromáticas mês para cada equipamento, com todo material (exceto papel). 	01	03
<p>IMPRESSORA POLICROMATICA FORMATO A4 PARA IMPRESSÃO DE IMAGENS & LAUDOS, COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MINIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 20ppm (cor e p/b); • Memória de 512MB RAM; • Bandeja com capacidade de 250 folhas; • Impressão frente e verso automático; • Tamanho do papel suportado até ofício; • Resolução de impressão 600 x 600dpi; • Linguagem impressão PCL e Adobe Post Script 3; • Conectividade USB 2.0 e ethernet 10/100/1000; • Processador 600 MHz; • Ciclo mensal de 60.000 impressões; • Impressão segura; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 2.000 (Dois mil) impressões/cópias coloridas mês para cada equipamento em formato A4 com todo o material inclusive papel, que deverá ser do tipo FILICOAT BRILHO com gramatura de 170g/m² ou 180g/m². 	02	05

5

<p>MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA PARA IMPRESSÃO (A4) COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MINIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 35ppm (cor e p/b); • Memória de 2GB; • HD 128GB; • Bandeja com capacidade de 500 folhas; • Impressão frente e verso automático; • Tamanho do papel suportado até ofício; • Resolução de impressão 1200 x 600dpi; • Linguagem de impressão PCL e Post Script 3; • Conectividade USB 2.0 e ethernet 10/100/1000; • Processador 1GHz; • Scanner de rede, e-mail, FTP, SMB, com suporte OCR. • Ciclo mensal de 80.000 impressões; • Impressão segura; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 3.000 (três mil) páginas/mês colorida para cada equipamento em formato A4 com todo o material (exceto papel). 	01	03
<p>MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA PARA IMPRESSÃO (A4/A3), COM AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES MINIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidade de 25ppm (cor e p/b); • Memória de 2GB; • Bandeja com capacidade de 1.000 folhas; • Impressão frente e verso automático; • Tamanho do papel suportado até A3; • Resolução de impressão 1200 x 1200dpi • Resolução de cópia 600 x 600dpi; • Scanner de rede, e-mail, FTP, SMB, com suporte OCR. • Ampliação e redução 25% a 400% no vidro e ADF; • Alimentador de documentos com capacidade para 100 folhas; • Linguagem de impressão PCL e Post Script 3; • Conectividade USB 2.0, ethernet 10/100/1000; • Processador 800MHz; • Ciclo mensal de 40.000 impressões; • Impressão segura; • Acompanhar transformador compatível com o equipamento. • Franquia: 5.000 (cinco mil) páginas/mês para cada equipamento em formato A4 com todo o material (exceto papel). 	01	03
<p>SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO E CÓPIA COMPATÍVEL COM OS EQUIPAMENTOS DESCRITOS NESTE ITEM 101 (COM EXCEÇÃO DA IMPRESSORA POLICROMÁTICA PARA IMPRESSÃO (A4/A3) DE IMAGENS & LAUDOS COM SERVIDOR DE IMPRESSÃO PRÓPRIO) QUE DEVERÃO POSSUIR AS SEGUINTEES ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidades para administração e gerenciamento da solução referente a equipamentos que se encontram na mesma rede; • Contabilidade e o controle de custos de impressões em multifuncionais de rede e impressoras de rede e locais, com sistemas operacionais XP, Windows 7, Windows 8, Windows 10, VISTA; • Informar no relatório em caso de serviço de cópia/impressão: informar horário, número de cópias/impressão, impressora utilizada, cor ou PB, custo e que usuário realizou a impressão. Em caso de impressão, deverá informar nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor ou pb, tamanho do papel e custo e que usuário realizou a impressão; • Deve gerenciar os equipamentos de impressão no caso de alertas de erro ou nível de toner baixo e enviar e-mail para os usuários cadastrados; 	01	01