

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I

1 DO OBJETO (CATSER 26816)

- 1.1 Registro de preços para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão (outsourcing), com fornecimento de equipamentos; sistema de gerenciamento de impressões efetivamente realizadas; manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças; componentes e materiais utilizados na manutenção; e fornecimento de insumos originais, exceto papel, para atendimento das necessidades de impressão monocromática e de digitalização no formato A4 em frente e verso das zonas eleitorais da capital.

2 DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1 DA MOTIVAÇÃO

- 2.1.1 Como motivação para a realização desta contratação está a necessidade de prover os serviços de impressão monocromática e de digitalização no formato A4 em frente e verso para os servidores das zonas eleitorais da capital.

2.2 DOS OBJETIVOS

- 2.2.1 Contratar empresa especializada na prestação de serviços de impressão (outsourcing), com fornecimento de equipamentos; sistema de gerenciamento de impressões efetivamente realizadas; manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças; componentes e materiais utilizados na manutenção; e fornecimento de insumos originais, exceto papel, para atendimento das necessidades de impressão monocromática e de digitalização no formato A4 em frente e verso das zonas eleitorais da capital atendendo aos seguintes requisitos:
- a) ser prestado nas próprias unidades usuárias garantindo a segurança das informações e o rápido acesso aos equipamentos;
 - b) apresentar a qualidade e a rapidez de impressão e de digitalização compatíveis com as necessidades das atividades a serem executadas;
 - c) ser prestado com o devido suporte técnico (remoto e presencial) garantindo a disponibilidade necessária a partir de níveis mínimos de serviço a serem acordados;
 - d) ser comunicado adequadamente através de manuais, guias etc. e em linguagem simples garantindo a facilidade de uso por parte dos usuários;
 - e) disponibilizar o quantitativo de equipamentos conforme solicitado, atendendo, ainda, às demandas específicas do período eleitoral;
 - f) padronizar os equipamentos a serem utilizados, facilitando o uso por parte dos usuários.
- 2.2.2 Deve-se destacar, ainda, que além dos requisitos apresentados, a nova contratação busca reduzir os custos diretos e indiretos relacionados à prestação destes serviços.

2.3 DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS

- 2.3.1 Com a contratação deste serviço o Tribunal busca a obtenção dos seguintes benefícios:

- a) Controle dos custos operacionais diretos e indiretos;
- b) Reduzida necessidade de área de estoque para os bens (equipamentos, suprimentos e peças) objeto desta contratação;
- c) Alocação prioritária da mão de obra especializada de servidores na execução de atividades gerenciais e estratégicas e não nas licitações e na gestão dos contratos para aquisição de equipamentos, suprimentos e peças;
- d) Gestão operacional do parque de impressão por especialistas do segmento de mercado e tecnologia (atividade fim da contratada) com ganho real de eficiência;
- e) Eliminação da necessidade de contratação de serviços de suporte técnico para manutenção destes equipamentos;
- f) Flexibilidade para a alteração da quantidade de equipamentos disponíveis, se adaptando às necessidades temporárias do período eleitoral, característica específica da Justiça Eleitoral;
- g) Ganho de qualidade e de funcionalidades dos equipamentos disponibilizados, tendo em vista a utilização de equipamentos sempre novos, atualizados e padronizados;
- h) Controle da gestão dos documentos impressos e copiados por cada unidade considerando a instalação de sistemas de monitoramento remoto permitindo, inclusive, a contabilização por centro de custo;
- i) Controle da gestão dos serviços através de níveis de serviço mínimos, garantindo a qualidade dos serviços prestados internamente, bem como a adequação dos serviços contratados externamente às necessidades da organização;
- j) Ganhos ambientais, já que um parque de impressão otimizado gera menos desperdício e consome menos recursos, sejam eles energia, suprimentos, peças ou papel;
- k) Existência de base de dados histórica possibilitando a geração de relatórios detalhados e gerenciais para comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades usuárias dos serviços prestados.
- l)

2.4 DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO - DA CONEXÃO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE:

2.4.1 A presente contratação contribui indiretamente para o objetivo estratégico, definido no Plano Estratégico do TRE-RJ, de "Aperfeiçoar a infraestrutura e a governança de TIC", o qual é apresentado com a seguinte descrição: "Integrar, incrementar e modernizar soluções e estruturar a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo como premissas a otimização dos recursos, o uso de tecnologia limpa e o aproveitamento das boas práticas institucionais, garantindo confiabilidade, integridade, disponibilidade e acesso às informações, aos serviços e aos sistemas essenciais do TRE-RJ."

2.5 DOS ESTUDOS PRELIMINARES

2.5.1 Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Coordenadoria de Logística (Colog) e os Estudos Preliminares constantes do Processo SEI TRE-RJ nº2019.0.000018584-1.

2.6 DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

2.6.1 No que se refere ao dimensionamento do quantitativo a ser contratado e a posterior alocação das impressoras nas zonas eleitorais da capital, os montantes terão inicialmente como base os padrões atualmente adotados, os quais foram reformulados durante o processo de remanejamento das zonas eleitorais implementado em 2017, com uma pequena ampliação para atendimento das possíveis necessidades de crescimento.

2.6.2 Para fins de cálculo estimativo do quantitativo de páginas que serão impressas por cada equipamento durante a execução do contrato, os montantes terão como base os padrões de execução do Contrato TRE-RJ nº01/2016, conforme abaixo:

Modelo do equipamento	Quantidade máxima de equipamentos a ser contratada	Quantidade máxima de impressões por equipamento por 24 meses
Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática	108	36.000
Modelo 2 – Impressora laser monocromática	101	36.000

2.6.3 Para fins de cálculo estimativo do consumo de toners, foi considerada uma taxa de cobertura média de 5% por página impressa.

2.6.4 Deve-se destacar que esses cálculos (quantitativo de páginas impressas e distribuição) não representam compromisso futuro do Tribunal com a empresa a ser contratada, são referências para nortear o dimensionamento do serviço e a realização da presente contratação.

2.7 DA ANÁLISE DE MERCADO

2.7.1 A análise de mercado de TIC com o levantamento das soluções disponíveis e/ou contratadas por órgãos ou entidades da Administração Pública foi realizada durante a preparação dos Estudos Preliminares nos subitens “1.2 Identificação das diferentes alternativas existentes no mercado que atendam aos requisitos definidos para a solução” e “1.3 - Análise e comparação entre os custos totais das soluções identificadas” que se encontram registrados no Processo SEI TRE-RJ nº2019.0.000018584-1.

2.8 DA NATUREZA DO OBJETO

2.8.1 Os serviços descritos neste Termo de Referência são classificados como serviços continuados e possuem natureza de serviço comum para fins e efeitos da legislação que rege o Pregão.

2.9 DA INDICAÇÕES ACERCA DA CONTRATAÇÃO DIRETA DOS SERVIÇOS.

2.9.1 Não foi identificada indicação acerca da contratação direta dos serviços.

2.10 DO AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTE

2.10.1 A manutenção do agrupamento dos itens em lote único é necessário tendo em vista o seguinte:

- a) os serviços de impressão são produtos a serem gerados pelos equipamentos que serão instalados, não podendo ser dissociados uns dos outros;
- b) as diversas impressoras serão geridas de forma centralizada pelos sistemas de Gestão de Ativos e de Contabilização e Bilhetagem de Impressão otimizando a gestão operacional do parque de impressão, facilitando o processo de controle e fiscalização.

2.11 DA FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

2.11.1 Como os serviços a serem contratados são classificados como serviços continuados e possuem natureza de serviço comum será adotada a modalidade Pregão na sua forma eletrônica.

2.11.2 Além disso, tendo em vista o objetivo de realizar a mudança, com o menor impacto possível para os usuários, de um modelo de gestão de impressões totalmente orientado para aquisições de bens para outro orientado a serviços, a referida contratação será feita através do procedimento especial de Registro de Preços permitindo que a implantação seja feita em função da demanda apresentada a cada momento.

2.11.3 O Sistema de Registro de Preços permitirá, ainda, que sejam realizadas implantações parceladas durante os anos de 2020 e 2021 com base nas necessidades imediatas de cada período e na disponibilidade dos seus respectivos orçamentos, em função do contingenciamento orçamentário que se verificou durante a preparação da proposta orçamentário de 2020, conforme limites definidos pelo TSE para este regional.

2.12 DOS CRITÉRIOS AMBIENTAIS

2.12.1 Considerando que, no âmbito do TRE-RJ, o instrumento orientador para a inclusão de critérios de sustentabilidade nos processos de aquisição de bens e de contratação de obras e serviços é o Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações, destaca-se que foram consideradas nesta contratação, sempre que possível, as recomendações do referido Guia apresentadas no Capítulo I - Disposições Gerais e em especial àquelas elencadas no Capítulo IV "Dos Contratos de Serviços" subitem 42. "Para os serviços de impressão e de cópia reprográfica a contratada deverá:" conforme exigências descritas nos Estudos Preliminares no subitem "1.4.2.1. Critérios ambientais" que se encontram registrados no Processo SEI TRE-RJ nº2019.0.000018584-1, e que seguem abaixo:

- a) A empresa a ser contratada deverá apresentar sistemática para o recolhimento dos cartuchos de tinta e de toner usados, e de sua correta destinação, em parceria com o fabricante dos mesmos, sem ônus para o TRE-RJ, garantindo a destinação correta desses cilindros, considerando um mínimo de unidades para cada solicitação. Após o recolhimento, deverá apresentar uma declaração de destinação final ambientalmente adequada dos mesmos;
- b) A empresa a ser contratada deverá trabalhar exclusivamente com fabricantes ou importadores de cartuchos e toners registrados no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Naturais e apresentar comprovação do fato.

2.13 DA CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL

2.13.1 No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do(s) serviço(s).

- 2.14 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO
- 2.14.1 O Acordo de Nível de Serviço - ANS - foi previsto sob o item 19 .
- 2.15 DA UNIDADE DE MEDIDA
- 2.15.1 Na presente contratação foi adotada a unidade de medida, consubstanciada no número de impressões a serem realizadas pelos equipamentos e pelo número de equipamentos disponibilizados pela contratada.

3 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 3.1 Para fins de comprovação da qualificação técnica, deverá ser apresentado:
 - 3.1.1 Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstre(m) que o licitante executou serviços compatíveis com o objeto desta licitação, comprovando a experiência na prestação dos serviços em volume de, no mínimo, 50% do quantitativo de equipamentos previstos nesta contratação.
 - 3.1.1.1 Será admitido o somatório de atestados como comprovação da capacidade da empresa para execução do objeto desta licitação, desde que os serviços tenham sido executados concomitantemente.
 - 3.1.1.2 Os licitantes deverão disponibilizar, caso seja solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

4 DA VISTORIA TÉCNICA

- 4.1 As empresas interessadas poderão realizar vistoria dos locais onde os serviços serão prestados, mediante agendamento prévio com a Seção de Serviços, Provisões e Equipamentos - Sespeq deste TRE-RJ, através do telefone (21)3436-8149, de segunda a sexta-feira, das 11h às 19h, para o devido conhecimento quanto aos locais e ao ambiente computacional a ser disponibilizado pelo Tribunal para instalação dos sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão.
- 4.2 A empresa que não vistoriar o local assumirá todo o ônus referente ao não conhecimento de informações passíveis de serem adquiridas a partir dessa visita, ficando ciente de que não poderá alegar qualquer desconhecimento posterior para a realização efetiva do serviço, principalmente quanto aos locais onde os serviços, objeto desta licitação, serão prestados.

5 DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 5.1 MODELO DE EXECUÇÃO E DE GESTÃO
 - 5.1.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o contratante como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos para a prestação do serviço.

5.1.2 A contratação segue o mesmo modelo adotado no Contrato TRE-RJ nº09/2019 (outsourcing impressões coloridas) e no Contrato TRE-RJ nº01/2016 (outsourcing impressões monocromáticas) que usaram como referência as boas práticas indicadas no caso Embrapa, apresentado no Seminário “Tecnologia da Informação: Controle Externo em Ação” realizado em novembro de 2012 no TCU em Brasília. A contratação segue, ainda, as determinações da Resolução CNJ nº 182/13 e da Resolução TSE nº 23.234/10.

5.2 DO FORNECIMENTO DOS EQUIPAMENTOS

5.2.1 Os equipamentos que devem ser disponibilizados pela empresa a ser contratada estão classificados na seguinte categoria:

5.2.1.1 Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática;

5.2.1.2 Modelo 2 – Impressora laser monocromática;

5.2.2 As especificações técnicas mínimas e o quantitativo máximo dos equipamentos a serem solicitados pelo TRE-RJ à contratada estão descritos no ANEXO I.A deste Termo.

5.2.3 A empresa a ser contratada deverá fornecer todos os equipamentos, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências das zonas eleitorais da capital, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste documento.

5.2.3.1 A instalação nas zonas eleitorais deverá ser precedida de prévio planejamento a ser realizado em conjunto com a fiscalização do contrato o que permitirá a escolha das melhores datas, causando o menor impacto possível nas atividades das zonas eleitorais.

5.2.4 Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos.

5.2.5 Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede e USB nativas.

5.2.5.1 Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo do TRE-RJ.

5.2.5.2 Nos casos de indisponibilidade de pontos de rede lógica nas unidades, as impressoras ficarão instaladas nas máquinas dos usuários via porta USB e caberá a contratada a instalação localmente nestas máquinas de sistema para contabilização e bilhetagem automática no servidor.

5.2.6 Somente serão aceitos dois modelos de equipamentos, um para cada especificação, visando à padronização do parque de impressão, facilitando assim, a utilização de *drivers* e equipamentos pelos usuários

5.2.7 No caso do modelo ser descontinuado pelo fabricante no decorrer do contrato ou para a realização de modernização, poderá ocorrer a utilização de modelo com a mesma configuração ou superior, após aprovação pela Fiscalização do Contrato.

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

5.2.9 Todos os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, recurso de contabilização de páginas impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

5.2.10 A contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação quando solicitado pelo TRE-RJ conforme prazo estabelecido no item 19.3 .

5.2.11 Todos os custos com embalagem, seguro, transporte e reinstalação do equipamento no novo local, são de responsabilidade da contratada.

5.2.12 A contratada deverá garantir o pleno funcionamento dos equipamentos locados, responsabilizando pela realização e custeio de toda manutenção preventiva e corretiva.

5.3 DO FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS

5.3.1 Todos os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, *tonner*, cilindros, reveladores e outros) e as eventuais peças e acessórios a serem utilizados deverão ser originais do fabricante, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, reenvasados e/ou reconicionados.

5.3.2 O fornecimento de papel é de responsabilidade do TRE-RJ.

5.3.3 Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva e corretiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) deverão ser executados pelos profissionais da empresa a ser contratada, conforme conveniência do Tribunal, devendo respeitar os prazos de atendimento descritos nos acordos de nível de serviço deste Termo de Referência.

5.3.4 A logística da empresa a ser contratada deverá contemplar a gestão de estoque de suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês, possibilitando alimentação imediata, evitando-se a solução de continuidade nos serviços de impressão.

5.3.5 Os custos relativos ao Fornecimento dos Insumos e Peças deverão estar incluídos e distribuídos na Planilha de Formação de Preços no ANEXO II do edital, considerando as quantidades máximas de impressões por equipamento conforme tabela abaixo:

Modelo do equipamento	Quantidade máxima de impressões por equipamento por 24 meses
Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática	36.000
Modelo 2 – Impressora laser monocromática	36.000

5.3.6 Os quantitativos fixados no subitem anterior são estimados e a execução dos serviços ocorrerá sob demanda.

6 DOS ITENS DA CONTRATAÇÃO

6.1 A presente contratação se dará em lote único o qual será composto por quatro itens conforme descrito abaixo:

	Item	Descrição
Lote Único	1	Aluguel – Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática
	2	Aluguel – Modelo 2 – Impressora laser monocromática
	3	Impressão monocromática – Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática
	4	Impressão monocromática – Modelo 2 – Impressora laser monocromática

7 DOS QUANTITATIVOS

- 7.1 As quantidades descritas na presente especificação correspondem a estimativas máximas de contratação para o período de 24 meses
- 7.2 Com vista a garantir a economia de escala, o TRE-RJ compromete-se a promover a contratação de 50 unidades do item 1 - Aluguel - Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática e do respectivo quantitativo de impressões do item 3 - Impressão monocromática – Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática.
- 7.3 Os demais quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços são meramente estimativos, e não configuram obrigação de contratação, motivo pelo qual podem não ser contratados.

8 DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 A instalação dos equipamentos de impressão e a execução das atividades de suporte técnico presencial referentes a este contrato deverão ser realizadas nas zonas eleitorais da capital, conforme endereços que seguem listados no ANEXO I.B deste Termo.
- 8.1.1 Deve-se destacar que, durante a vigência do contrato, os endereços listados no ANEXO I.B deste Termo poderão ser alterados em função das necessidades deste Tribunal, sendo sempre informados à contratada com a devida antecedência.
- 8.2 A instalação dos sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão deverá ser realizada na Sede do contratante atualmente localizada na Av. Presidente Wilson, 194/198, Centro, Rio de Janeiro – RJ.

9 DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATIVOS

- 9.1 O Sistema de Gestão de Ativos deverá operar em rede na Intranet do Tribunal, garantir todo o inventário do parque instalado e facilitar a gestão dos ativos, devendo ter sua Interface de acesso compatível com os navegadores Firefox ou Google Chrome nas suas versões mais recentes, e possuir as seguintes capacidades:
- 9.1.1 Monitorar os equipamentos instalados em rede via TCP/IP, possibilitando, no mínimo:
- 9.1.1.1 Visualizar os modelos dos equipamentos;
- 9.1.1.2 Visualizar o número de série dos equipamentos;
- 9.1.1.3 Efetuar inventário dos equipamentos;
- 9.1.1.4 Checar o nível dos suprimentos dos equipamentos.

- 9.1.2 Exportar dados e relatórios para análise.
- 9.1.3 Permitir a centralização automática de dados de vários locais e a geração de relatórios integrados com os dados de todos os locais.
- 9.2 Dever vir acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante.
- 9.3 Os custos relativos ao Sistema de Gestão de Ativos deverão estar incluídos e distribuídos na Planilha de Formação de Preços - ANEXO II do edital.

10 DO SISTEMA DE CONTABILIZAÇÃO E BILHETAGEM DE IMPRESSÃO

- 10.1 Os serviços de impressão deverão ser controlados por um sistema informatizado de contabilização e bilhetagem de impressão especializado no monitoramento remoto de impressoras.
- 10.2 O sistema deverá:
 - 10.2.1 Operar em ambiente LINUX ou Microsoft Windows 2012 (ou superior) para a plataforma Server e em ambiente LINUX ou Microsoft Windows 7 (ou superior) para a plataforma Client.
 - 10.2.2 Os usuários, tanto para autenticação quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory ou LDAP.
 - 10.2.2.1 Para fins de estimativa destaca-se que atualmente há por volta de 2.000 usuários registrados no Active Directory referente às zonas eleitorais.
 - 10.2.3 Operar internamente na própria rede do TRE-RJ, não exigindo nenhuma mudança na infraestrutura, utilizando o protocolo SNMP, via Web, devendo ter sua interface de acesso compatível com os navegadores Firefox ou Google Chrome nas suas versões mais recentes e possuir as seguintes funcionalidades.
 - 10.2.4 Deverá ser instalado preferencialmente em ambiente de virtualização VMWARE.
 - 10.2.4.1 Caso não seja possível a instalação por limitações da infraestrutura do contratante ou do sistema, a contratada deverá fornecer todo o hardware necessário.
 - 10.2.5 Possuir versão Client a ser instalada nas estações de trabalho cujas impressoras estejam conectadas via porta USB para registro automático das informações de contabilização e bilhetagem no servidor e versão Server a ser instalada em ambiente de monitoramento.
 - 10.2.6 Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação de serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante.
 - 10.2.7 Utilizar, além do uso dos protocolos citados anteriormente, método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão da rede.
 - 10.2.8 Seguir os padrões de segurança da informação estabelecidos pelo TRE-RJ.
 - 10.2.9 Contabilizar, minimamente, os dados sobre o nome do documento, modo de impressão (monocromático), tamanho do papel, custo, número de páginas, identificação do usuário, identificação da impressora, estação de trabalho, data com hora e permitir ordenar os relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética.
 - 10.2.10 Permitir a utilização de filtros nos relatórios por tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex).

- 10.2.11 Gerar histórico de impressões por usuário / impressora / grupo consolidando a quantidade de impressões realizadas no período.
- 10.2.12 Permitir a exportação de dados e relatórios para análise.
- 10.2.13 Permitir a definição de grupos para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- 10.2.14 Permitir identificar a localização dos equipamentos nos relatórios.
- 10.2.15 Deverá gerenciar impressoras de diversos fabricantes.
- 10.2.16 A contabilização de impressões oriundas dos contadores dos equipamentos alocados deverá ser efetuada mensalmente pela empresa a ser contratada, sendo que as planilhas de medição deverão ser encaminhadas à Fiscalização do Contrato, juntamente com a fatura de prestação de serviços, para a necessária verificação.
- 10.2.17 Preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário, impressora, setor, dentro de um determinado período ou data.
- 10.2.18 Deverá vir acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a contratante.
- 10.2.19 Seguem abaixo os sistemas já homologados e utilizados neste Tribunal em contratos vigentes e/ou já encerrados para referência, os quais não precisarão passar pelo teste de conformidade previsto no item 25 :
 - 10.2.19.1 PaperCut MF versão 14.1;
 - 10.2.19.2 Sendys Explorer versão 3.1.0.8998;
- 10.3 Os custos relativos ao Sistema de Contabilização e Bilhetagem de Impressão deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos na Planilha de Formação de Preços - ANEXO II deste Termo de Referência.

11 DO MATERIAL DE ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS

- 11.1 A empresa a ser contratada deverá disponibilizar as instruções de utilização dos equipamentos em formato eletrônico para que o TRE-RJ possa fazer a divulgação aos usuários.
- 11.2 Todas instruções, depois de aprovadas, passarão a fazer parte do acervo documental do TRE-RJ.
- 11.3 O material deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo, para as seguintes tarefas:
 - 11.3.1 Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
 - 11.3.2 Instruções básicas de operação dos softwares propostos.
 - 11.3.3 Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.
 - 11.3.4 Instalação e customização de *drivers* nas estações de trabalho.
 - 11.3.5 Utilização da impressão através da bandeja manual.
 - 11.3.6 Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo:
 - 11.3.6.1 Atolamentos.
 - 11.3.6.2 Níveis de consumíveis.
- 11.4 Os custos do material deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos na Planilha de Formação de Preços - ANEXO II do edital.

12 DO SUPORTE

- 12.1 Todo o suporte (remoto e presencial) aos usuários dos serviços de impressão disponibilizado pela empresa a ser contratada deve seguir as disciplinas, processos e práticas preconizados pelo TRE-RJ conforme a seguir.
- 12.2 A empresa a ser contratada deverá prover suporte técnico remoto necessário ao atendimento das necessidades do TRE-RJ, dentro do escopo solicitado, contando com tele-atendimento, via número telefônico disponibilizado pela contratada do tipo 0800 (ligação gratuita, não serão permitidas ligações a cobrar ou tipos 0300 e 4004) ou via chamada telefônica local, além de e-mail e/ou sítio na Internet.
- 12.3 O serviço deverá funcionar fora das instalações do TRE-RJ.
- 12.4 Os serviços do suporte técnico remoto deverão abranger abertura de chamados, controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência ao suporte técnico interno do TRE-RJ, exclusivamente em relação ao escopo deste Termo de Referência.
- 12.5 Caberá à empresa a ser contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de serviço determinados nos acordos de nível de serviço deste Termo de Referência.
- 12.6 O suporte técnico remoto terá de ser disponibilizado de forma diferenciada para os períodos não eleitoral e eleitoral conforme dias, horários e meios de comunicação que seguem:
- 12.6.1 Em período não eleitoral (que vai do mês de novembro do ano eleitoral até julho do ano eleitoral seguinte ou, se houver segundo turno, de janeiro do ano não eleitoral até julho do ano eleitoral seguinte):
- 12.6.1.1 Telefone para abertura de chamados, controle de chamados em andamento e resolução de dúvidas: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 11h às 19h, excluídos os feriados nacionais, estaduais e municipais (quando aplicável) e regimentais do TRE-RJ.
- 12.6.1.2 Site na Internet para abertura de chamados e resolução de dúvidas: 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 12.6.1.3 E-mail para controle de chamados em andamento e resolução de dúvidas: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 11h às 19h, excluídos os feriados nacionais, estaduais e municipais (quando aplicável) e regimentais do TRE-RJ.
- 12.6.1.4 E-mail para abertura de chamados: 24 horas, 7 dias por semana.
- 12.6.2 Em período eleitoral (que vai do mês de agosto a outubro do ano eleitoral e, no caso de ocorrer segundo turno, até dezembro do ano eleitoral, de acordo com o calendário eleitoral):
- 12.6.2.1 Telefone para abertura de chamados, controle de chamados em andamento e resolução de dúvidas: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h; sábados, domingos e feriados, das 10h às 20h e nos dias de eleição das 6h às 24h.
- 12.6.2.2 Site na Internet para abertura de chamados e resolução de dúvidas: 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 12.6.2.3 E-mail para controle de chamados em andamento e resolução de dúvidas: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h; sábados, domingos e feriados, das 10 às 20h e nos dias de eleição das 6h às 24h.
- 12.6.2.4 E-mail para abertura de chamados: 24 horas, 7 dias por semana.

- 12.7 Para os chamados registrados no sistema que não forem passíveis de resolução remota, a empresa a ser contratada deverá prover suporte técnico presencial necessário ao atendimento das necessidades do TRE-RJ, dentro do escopo solicitado, contando com técnicos capacitados, uniformizados e devidamente identificados com crachá.
- 12.8 A estrutura necessária para a disponibilização deste serviço deverá funcionar fora das instalações do TRE-RJ, conforme conveniência do Tribunal.
- 12.9 Os serviços do suporte técnico presencial deverão abranger a troca de consumíveis (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, *tonner*, cilindros, reveladores e outros) e as eventuais substituições de peças e acessórios.
- 12.10 Caberá à empresa a ser contratada estimar a estrutura que necessitará para atender a este item e cumprir os níveis de serviço determinados nos acordos de nível de serviço deste Termo de Referência.
- 12.11 O suporte técnico presencial, terá de ser disponibilizado de forma diferenciada para os períodos não eleitoral e eleitoral conforme dias e horários que seguem:
- 12.11.1 Em período não eleitoral: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 11h às 19h.
- 12.11.2 Em período eleitoral: de segunda a domingo, inclusive feriados, das 11h às 19h e nos dias de eleição das 7h às 20h.
- 12.12 Os custos de Suporte deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos na Planilha de Formação de Preços - ANEXO II do edital.

13 DO PRAZO DE ENTREGA/FORMA DE IMPLANTAÇÃO

- 13.1 A formalização da solicitação dos serviços será feita por meio de Ordem de Serviços - OS, identificando o modelo do equipamento, o local de instalação e a quantidade, conforme modelo do Anexo I.C deste Termo de Referência.
- 13.2 Serão emitidas OS para três fases da contratação (implantação, instalação ou desinstalação).
- 13.3 Quando da emissão da primeira OS (implantação) a contratada terá um prazo de até 30 dias corridos, contados a partir da data de abertura da OS, para finalização da execução das seguintes atividades:
- 13.3.1 Entrega e instalação dos equipamentos;
- 13.3.2 Identificação dos equipamentos;
- 13.3.3 Implantação dos sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão ;
- 13.3.4 Realização dos testes de impressão.
- 13.4 Cumpridas todas as exigências do item anterior, o TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DE SERVIÇOS conforme modelo do Anexo I.D deverá ser assinado pela Fiscalização do Contrato, quando, então, poderá ser iniciado o faturamento por parte da contratada, contabilizadas as impressões realizadas para faturamento.
- 13.5 Para a OS de Instalação, os equipamentos deverão ser entregues, instalados, identificados, configurados e testados para uso em até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da OS.

- 13.5.1 Com a finalidade de garantir a eficiência do processo de instalação a contratante poderá solicitar mais de uma OS de instalação dividindo as quantidades previstas em blocos, viabilizando a execução das tarefas envolvidas.
- 13.6 Para as OS de desinstalação o prazo é de até 5 dias úteis, contados a partir da data de abertura da OS.
- 13.7 O contrato pode dar origem a diversas OS, desde que não sejam extrapolados os valores e quantidades contratados.
- 13.8 Os custos relativos à entrega e instalações dos equipamentos deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos na Planilha de Formação de Preços - ANEXO II do edital.

14 DOS REQUISITOS COM RELAÇÃO AO SIGILO E À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 14.1 A contratada e seus recursos técnicos deverão obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais e de segurança da informação adotados pelo contratante, seguindo as seguintes recomendações:
 - 14.1.1 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus colaboradores nesse sentido.
 - 14.1.2 Fazer com que seus colaboradores mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura, pelo representante legal da contratada, do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO – conforme modelo do Anexo I.E deste Termo de Referência.
 - 14.1.3 Não permitir que dados ou informações do contratante aos quais tenha acesso a contratada ou seus colaboradores sejam retirados das dependências do contratante, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.
 - 14.1.4 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do contratante.
 - 14.1.5 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - 14.1.5.1 À política de segurança adotada pelo contratante e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
 - 14.1.5.2 Ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.
- 14.2 Ao processo de implementação no ambiente do contratante e dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados.
- 14.3 A contratada deverá providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação do contratante, para todos os prestadores alocados na execução dos serviços.

15 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1 Na execução do objeto da presente contratação, a contratada deverá observar as obrigações a seguir descritas:

- 15.1.1 Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião(ões) com equipe de técnicos do contratante, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões).
- 15.1.2 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas.
- 15.1.3 Reportar ao contratante, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do contratante.
- 15.1.4 Elaborar e apresentar ao contratante para aprovação pela Fiscalização do Contrato, mensalmente, até o quinto dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, o relatório mensal de serviços prestados, contendo detalhamento dos níveis mínimos de serviços executados, a indicação dos níveis de serviços acordados e as demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 15.1.5 Encaminhar à Fiscalização do Contrato as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados dos relatórios mensais de serviços.
- 15.1.6 Exigir dos seus colaboradores, quando em serviço eventual nas dependências do contratante, o uso obrigatório de crachás de identificação.
- 15.1.7 Proibir que seus colaboradores, quando em serviço eventual nas dependências do contratante, executem quaisquer outras atividades não relacionadas ao contrato.
- 15.1.8 Substituir qualquer colaborador cujo comportamento, quando em serviço eventual nas dependências do contratante, seja inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, ou que embaraçar ou dificultar a fiscalização.
- 15.1.9 Instalar e configurar, no ambiente computacional do contratante, os sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão.
- 15.1.10 Realizar periodicamente a manutenção dos equipamentos de forma a garantir o atendimento às exigências deste Termo de Referência.
- 15.1.11 Fornecer os equipamentos de acordo com as configurações técnicas determinadas neste Termo de Referência.
- 15.1.12 Fornecer os suprimentos, exceto papel, de acordo com as características determinadas neste Termo de Referência.
- 15.1.13 Entregar os equipamentos novos, sem utilização anterior, embalados adequadamente, de forma que os protejam contra avarias e garanta a completa segurança durante o transporte.
- 15.1.14 Entregar e ativar os equipamentos contratados nos locais indicados pelo contratante, no prazo estabelecido.
- 15.1.15 Identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do contratante, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança ou outro dispositivo.
- 15.1.16 Remover, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade.
- 15.1.17 Refazer os serviços que foram executados de maneira incorreta ou insatisfatória, sem ônus para o contratante.
- 15.1.18 Apresentar as informações detalhadas dos serviços disponibilizados e as restrições porventura existentes.
- 15.1.19 Manter os equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste Termo de Referência.

- 15.1.20 Responsabilizar-se por todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços nos níveis exigidos neste Termo de Referência, ressaltando que a aquisição de papel é de responsabilidade do contratante.
- 15.1.21 Comprometer-se a dar destinação adequada e ecologicamente correta aos cartuchos vazios retirados.
- 15.1.22 O contratante não garante o fornecimento de circuito elétrico estabilizado para a ligação dos equipamentos, ficando a critério da contratada verificar a necessidade do fornecimento de estabilizadores.
- 15.1.23 Caberá à contratada fornecer toda a infra-estrutura de hardware e software necessária para a implantação da solução proposta, conforme as seguintes premissas:
 - 15.1.23.1 Todo o tráfego de impressão e digitalização deverá estar restrito à rede interna da Justiça Eleitoral, não sendo permitido conexão a outras redes.
 - 15.1.23.2 No caso de necessidade de instalação de servidores para compor a infra-estrutura estes deverão ser fornecidos com gabinete tipo torre.
- 15.1.24 Ocorrendo nova licitação, com mudança de prestador dos serviços, ou quando do encerramento do contrato, a contratada deverá seguir o plano de transição de encerramento, o qual prevê a desmobilização dos serviços de forma gradual permitindo que o Tribunal estabeleça a rotina de substituição dos equipamentos por outros, próprios ou de uma nova empresa a ser contratada, a fim de evitar solução de continuidade nos serviços de impressão;
- 15.1.25 Observar conduta adequada na utilização dos materiais e equipamentos durante a prestação dos serviços.
- 15.1.26 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Tribunal Regional Eleitoral ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução de contrato.
- 15.1.27 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da contratada para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, sub-empregados etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do contratante.
- 15.1.28 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Tribunal Regional Eleitoral ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução de contrato.
- 15.1.29 Apresentar documentos que comprovem sua regularidade fiscal por ocasião do faturamento no decorrer do contrato ou em outras ações de obrigações contratuais, devendo apresentar ao TRE/RJ as certidões de regularidade com o INSS e o FGTS e demais certidões solicitadas.
- 15.1.30 Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada na licitação, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.
- 15.1.31 Responsabilizar-se por todos os impostos, taxas, licenças e registros em órgãos públicos municipais, estaduais ou federais que se fizerem necessários.

16 DO PREPOSTO

- 16.1 A contratada deverá indicar um preposto, por ocasião da assinatura do contrato, informando um número de telefone e um endereço de e-mail para contato, os quais servirão de meio de comunicação entre a contratante e a contratada.
 - 16.1.1 O preposto deverá estar acessível ao contratante, por intermédio de telefones fixos e ou celulares;

- 16.1.2 Caso haja dificuldade na comunicação com o preposto, a contratada deverá nomear, imediatamente, novo preposto, apto a tomar todas as decisões necessárias ao perfeito cumprimento das obrigações contratuais.
- 16.2 A contratada deverá informar previamente à fiscalização do contrato a necessidade de mudança das indicações contidas no subitem anterior, de forma a não haver interrupção na comunicação entre as partes. Em casos imprevisíveis, a comunicação deverá ser efetuada imediatamente após à constatação da ocorrência.
- 16.3 O preposto não importará em ônus adicional ao TRE-RJ.
- 16.4 O preposto deverá ter capacidade para gerenciamento administrativo e técnico visando agilizar os contatos com o representante da Administração durante a execução do contrato, emissão de relatórios e orçamentos que forem solicitados pelo contratante.
- 16.5 Não é obrigatória a permanência do preposto no local da prestação do serviço, salvo quando demandado pela contratante.
- 16.5.1 O preposto deverá comparecer as instalações do contratante periodicamente, ou sempre que solicitado, em tempo hábil para tratar com o fiscal do contrato, exclusivamente, de assuntos administrativos referentes ao contrato.
- 16.5.2 A contratante fixará o prazo para o comparecimento do preposto, quando solicitada a sua presença, o qual não será inferior a 24 (vinte quatro) horas.
- 16.6 O preposto da contratada deverá providenciar todas as documentações solicitadas pela fiscalização, relacionadas à comprovação do cumprimento das obrigações contratuais.

17 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 17.1 Caberá ao Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, como contratante:
 - 17.1.1 Exercer a fiscalização dos serviços prestados.
 - 17.1.2 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
 - 17.1.3 Permitir acesso dos profissionais da contratada às dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação do contratante necessários à execução dos serviços.
 - 17.1.4 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da contratada ou por preposto(s) desta.
 - 17.1.5 Comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
 - 17.1.6 Avaliar e homologar relatório mensal de serviços executados pela contratada, observando as metas de nível mínimo de serviço alcançadas.
 - 17.1.7 Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços.
 - 17.1.8 Fornecer toda a infraestrutura necessária (local físico, mobiliário, tomadas elétricas) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

18 DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DO CONTRATO

- 18.1 Não obstante a contratada ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo, para isso:
- 18.1.1 Examinar os documentos relativos ao faturamento dos serviços.
- 18.1.2 Solicitar à contratada a substituição de equipamento cujo uso considere prejudicial à boa conservação de seus pertences, equipamentos ou instalações, ou que não atendam às especificações da contratação.
- 18.1.3 Solicitar à contratada a correção do serviço que não tenha sido realizado nos termos da presente especificação.
- 18.1.4 Ordenar a imediata retirada do local do prestador de serviço do contratado que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.
- 18.1.5 Notificar a contratada da eventual conduta inadequada dos prestadores de serviços.
- 18.1.6 Avaliar o cumprimento das regras contidas no Acordo de Nível de Serviço – ANS.
- 18.1.7 Notificar a Contratada na ocorrência de quebra do ANS.
- 18.1.8 Informar a cada faturamento sobre o valor a ser glosado decorrente da quebra do ANS.

19 DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 19.1 O Acordo de Nível de Serviço – ANS - é o ajuste escrito entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, elaborado com o objeto de garantir a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, não correspondendo à penalidade.
- 19.2 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.
- 19.3 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	Resolução dos chamados técnicos do suporte técnico remoto (telefone, e-mail e internet) que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.	2 horas úteis
2	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para troca de toners/cartuchos.	1 dia útil
3	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.	2 dias úteis
4	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.	4 dias úteis

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO		
Número	Descrição	Prazo Máximo
5	Finalização do atendimento da OS de implantação.	30 dias corridos
6	Finalização do atendimento das OS de instalação.	10 dias úteis
7	Finalização do atendimento das OS de desinstalação.	5 dias úteis
8	Desligamento, transporte e reinstalação para pleno funcionamento de equipamento, nos casos de alteração do local de instalação.	5 dias úteis

- 19.3.1 Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da contratada, desde que substituídos dentro do prazo de 2 dias úteis da abertura do chamado por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para o contratante.
- 19.3.1.1 Neste caso, com a instalação do equipamento substituto com a mesma configuração ou superior, o chamado poderá ser considerado resolvido.
- 19.4 Para fins de contagem dos prazos para atendimento dos serviços de suporte técnico, deve-se considerar os seguintes horários para funcionamento do TRE-RJ:
- 19.4.1 Em período não eleitoral: de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 11h às 19h.
- 19.4.2 Em período eleitoral: de segunda a domingo, inclusive feriados, das 11h às 19h e nos dias de eleição das 7h às 20h (todos os dias são contados como dias úteis).
- 19.5 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 do suporte técnico remoto resolvidos dentro do prazo.	(Total de chamados do suporte técnico remoto (telefone, correio eletrônico e internet) resolvidos em até 2 horas úteis) / (Total de chamados do suporte técnico remoto (telefone, correio eletrônico e internet)) x 100 % Obs.: Para chamados que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.	>= 95%	3%
2	Índice de resolução de chamados do suporte técnico presencial para troca de toners/cartuchos resolvidos dentro do prazo.	(Total de chamados do suporte técnico presencial para troca de toners/cartuchos resolvidos em até 1 dia útil) / (Total de chamados do suporte técnico presencial para troca de toners/cartuchos) x 100 %	>= 90%	2%

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO				
Indicador	Nome do Indicador	Descrição	Meta Exigida	Glosa (% a ser aplicado sobre a NF)
3	Índice resolução de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento resolvidos dentro do prazo.	Total de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento resolvidos em até 2 dias úteis / Total de chamados do suporte técnico presencial para eventuais substituições de peças e/ou aplicações de correções nos sistemas que impeçam o funcionamento do equipamento x 100 %.	>= 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 equipamento resolvidos dentro do prazo.	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 resolvidos em até 4 dias úteis / 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 x 100 %.	>= 90%	2%
5	Finalização do atendimento da OS de implantação dentro do prazo.	OS de implantação finalizada em até 30 dias corridos.	Finalização no prazo fixado	2%
6	Índice de finalização do atendimento das OS de instalação dentro do prazo.	Total de OS de instalação finalizadas em até 10 dias úteis / Total de O.S.s (instalação) x 100 %.	100%	2%
7	Índice de finalização do atendimento das OS de desinstalação dentro do prazo.	Total de OS de desinstalação finalizadas em até 5 dias úteis / Total de OS de desinstalação x 100 %.	100%	2%
8	Índice de chamados para alteração do local de instalação atendidos dentro do prazo.	Total de chamados para alteração do local de instalação atendidos em até 5 dias úteis / Total de chamados para alteração do local de instalação x 100 %.	100%	2%
9	Apresentação dos relatórios de medição dos níveis de serviços.	Relatório de medição dos níveis de serviços apresentados no prazo fixado.	Apresentação no prazo fixado	2%

19.6

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 citada tabela, de forma a promover a remuneração proporcional à qualidade do serviço prestado.

- 19.7 A contratada sofrerá mensalmente a aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço, relativos à prestação do suporte técnico, cabendo à contratada a elaboração, do 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 contratados, contendo a tabela de consolidação das medições dos indicadores.
- 19.7.1 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.
- 19.8 As informações apresentadas no relatório mensal de serviços serão passíveis de auditoria pelo contratante.
- 19.8.1 Quaisquer indicadores que, tenham sido, comprovadamente, influenciados negativamente por problemas causados pelo contratante não ensejarão ajustes no pagamento ou aplicação de penalidades à contratada.
- 19.8.2 O período de adaptação de até 30 (trinta) dias contados da emissão pelo contratante do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS será considerado como período de estabilização e de ajustes, durante o qual os níveis mínimos de serviço serão utilizados apenas para referência, não sendo adotados para aplicação das glosas previstas, de modo a não comprometer a continuidade do processo de implantação dos serviços.
- 19.9 Caso a empresa contratada não apresente os relatório dos indicadores, a fiscalização fará a apuração dos indicadores.
- 19.10 Em caso de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de transição inicial.
- 19.11 As medições serão realizadas logo após o final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no 1º mês, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da prestação dos serviços, que se dará após a emissão do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DE SERVIÇOS conforme modelo do Anexo I.D e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do contrato.
- 19.12 Pelo descumprimento das metas exigidas na tabela de indicadores de nível de serviço serão aplicados os percentuais de glosa, discriminados na última coluna, ao valor total da Nota Fiscal de Serviços do mês de prestação dos serviços.
- 19.12.1 O descumprimento da meta prevista nos indicadores somente será apurado observados os limites a seguir descritos, após o que o fato será apurado como infração contratual.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO - INFRAÇÃO CONTRATUAL		
Número	Descrição	Prazo Máximo
1	Resolução dos chamados técnicos do suporte técnico remoto (telefone, e-mail e internet) que não demandem atendimento do suporte técnico presencial.	2 dias úteis
2	Resolução dos chamados do suporte técnico presencial para troca de toners/cartuchos.	4 dias úteis
3	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.	10 dias úteis

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO - INFRAÇÃO CONTRATUAL		
Número	Descrição	Prazo Máximo
4	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.	20 dias úteis
5	Finalização do atendimento da OS de implantação.	60 dias corridos
6	Finalização do atendimento das OS de instalação.	20 dias úteis
7	Finalização do atendimento das OS de desinstalação.	10 dias úteis
8	Desligamento, transporte e reinstalação para pleno funcionamento de equipamento, nos casos de alteração do local de instalação.	10 dias úteis

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

19.14 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.

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

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

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a contratante poderá aplicar à contratada multa administrativa graduável conforme a gravidade da infração, não excedendo, em seu total, o equivalente a 20% do valor do contrato, conforme a seguir descrito:

INFRAÇÕES		
ITENS	DESCRIÇÕES	Alíquota de multa sobre o valor mensal do Contrato
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais nas dependências da contratada, por ocorrência.	20,00%
02	Suspender ou interromper, salvo motivo força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia.	5,00%
03	Recusar-se a executar serviço previsto no edital e determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	1,00%
04	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	1,00%
05	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência.	1,00%
06	Retirar das dependências da contratada quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável por item e ocorrência.	1,00%

07	Permitir a presença, quando em serviço eventual nas dependências do Tribunal, de colaborador que se conduza de modo inconveniente, por colaborador e por dia.	0,50%
08	Permitir a presença, quando em serviço eventual nas dependências do tribunal, de colaborador sujo, mal apresentado, sem crachá, por colaborador e por ocorrência.	0,25%
09	Deixar de atender aos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, assinatura ou devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos, se for o caso, por ocorrência e por dia.	0,25%

20.2 Em caso de atraso na execução do objeto desta licitação, poderá ser aplicada à contratada multa moratória, por dia útil, não ultrapassando o limite de 10% sobre o valor do contrato, conforme a seguir descrito:

INFRAÇÕES		
ITENS	DESCRIÇÕES	Alíquota de multa sobre o valor mensal do Contrato
01	Atrasar a finalização da O.S. de implantação mais de 60 dias corridos por dia.	0,5%
02	Atrasar a finalização das O.S.s de instalação mais de 20 dias úteis por ocorrência e por dia.	0,5%
03	Atrasar a finalização das O.S.s de desinstalação mais de 10 dias úteis por ocorrência e por dia.	0,5%
04	Atrasar a resolução dos chamados de suporte técnico para troca de toners/cartuchos em mais de 4 dias úteis por ocorrência e por dia.	0,5%
05	Atrasar a resolução dos chamados de suporte técnico que impeçam o funcionamento dos equipamentos em mais de 10 dias úteis por ocorrência e por dia.	0,25%
06	Atrasar a resolução dos chamados de suporte técnico que NÃO impeçam o funcionamento dos equipamentos em mais de 20 dias úteis por ocorrência e por dia.	0,25%

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

20.4 O TRE-RJ poderá, previamente, liberar 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.

20.5 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, será então acrescido os juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

20.6 Pela inexecução do objeto, garantido o direito à ampla defesa, poderão ser aplicada 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;

20.7 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.8 As infrações descritas no presente item serão válidas após o decurso do período/limite máximo fixado para item análogo do Acordo de Nível de Serviços, se houver.

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

- 20.10 A aplicação de penalidades não se confunde com a aplicação de glosas decorrentes da quebra do ANS.
- 20.11 Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou ata de registro de preços, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo **de até 5 anos**, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

21 DO REAJUSTE

- 21.1 O preço será fixo e irrevogável durante os primeiros 12 meses da vigência contratual, após o qual o contrato poderá ser reajustado, a cada 12 meses, observando o índice IGPM da Fundação Getúlio Vargas ou, na ocorrência da sua extinção, o índice que venha substituí-lo, ou ainda, outro que seja fixado pelo governo, que mais se aproxime do índice extinto.

22 DA DURAÇÃO DO CONTRATO

- 22.1 A duração do contrato será de 24 meses, iniciados na assinatura do contrato.
- 22.2 O contrato poderá ser prorrogado, de acordo com o permissivo legal contido no art. 57 da Lei 8.666/93.

23 DO FATURAMENTO

- 23.1 A contratada deverá apresentar, mensalmente, após o encerramento do mês referente à execução do serviço, nota fiscal para liquidação e pagamento da despesa pelo TRE/RJ.
- 23.1.1 Quando a contratada for optante pelo Regime Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), para que não sofra a retenção de tributos prevista na legislação, a nota fiscal deverá vir acompanhada da declaração de Optante pelo Simples, assinada pelo representante legal da contratada, na forma do anexo IV da IN RFB 1234/2012 com a redação dada pela IN RFB 1244/12.
- 23.2 A nota fiscal será analisada, minimamente, quanto aos itens a seguir descritos:
- 23.2.1 Correlação entre os valores indicados na nota fiscal e da proposta da empresa.
- 23.2.2 Ausência de emendas ou rasuras na nota fiscal.
- 23.2.3 Análise quanto a data-limite de utilização da nota fiscal, caso não seja nota fiscal eletrônica.
- 23.2.4 O correto preenchimento dos dados do TRE/RJ (nome, CNPJ) e da discriminação dos serviços.
- 23.2.5 Pertinência dos cálculos aritméticos da nota fiscal – o valor total deverá corresponder ao somatório dos valores individuais lançados na mesma.
- 23.2.6 Correlação entre o valor da nota fiscal e os valores empenhados.
- 23.2.7 Correlação entre o CNPJ da contratada e o constante na proposta e na nota de empenho.

- 23.2.8 Verificação de autenticidade quando se tratar de nota fiscal eletrônica.
- 23.2.9 Na hipótese da contratada encaminhar DANFE como documento de cobrança de prestação de serviços, deverão ser observados os procedimentos apontados nos subitens a seguir:
- 23.2.9.1 O material/serviço entregue será acompanhado, obrigatoriamente, do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica - DANFE correspondente. A contratada deverá disponibilizar também o arquivo digital da Nota Fiscal Eletrônica e o protocolo de Autorização de Uso da NF-e antes da ocorrência do fato gerador.
- 23.2.9.2 A validade da assinatura digital da NF-e, a autenticidade do arquivo digital NF-e e a existência da concessão de Autorização de Uso da NF-e, conforme AJUSTE SINIEF 07/05.
- 23.3 Caso a nota fiscal apresente valor inferior ao correto a faturar, a empresa será cientificada da divergência ocorrida.
- 23.4 Em se tratando de nota fiscal com valor superior ao correto a faturar, a empresa poderá ser instada a autorizar para a glosa da diferença apurada ou a substituição da nota fiscal, firmando-se o prazo máximo de 3 dias úteis para atendimento.
- 23.5 O pagamento somente será efetivado após regular procedimento de liquidação, o qual inclui a verificação da regularidade da contratada junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, bem como junto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal.
- 23.6 A fiscalização do contrato terá o prazo de até 24 horas para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento.
- 23.7 O pagamento será realizado mediante ordem bancária creditada em conta corrente no prazo de **30 dias corridos** a partir do atesto da nota fiscal, uma vez observadas pela contratada as obrigações dispostas no item 23.2 .
- 23.7.1 A ocorrência de qualquer pendência constante do subitem 23.2 suspende o prazo previsto neste subitem até a sua regularização.
- 23.8 Caso não seja possível atestar a nota fiscal, esta será devolvida à empresa, acompanhada de comunicação oficial com a exposição dos motivos que ensejaram a não atestação, e o prazo referido no subitem anterior retornará à contagem inicial.
- 23.9 O valor das faturas mensais deverá ser calculado com base no quantitativo de equipamentos instalados e disponíveis somado ao montante global de páginas impressas de todos os equipamentos, discriminando obrigatoriamente, no campo “Descrição dos Serviços” da fatura, equipamentos e respectivos volumes de impressão consumidos.
- 23.9.1 As páginas impressas com qualquer tipo de problema (borrão, manchas, falha na impressão ou riscos) que demonstrem imperfeições decorrentes do mau funcionamento dos equipamentos e/ou suprimentos serão apresentadas para a contratada e deverão ser descontadas na respectiva fatura.
- 23.9.2 Os equipamentos instalados/desinstalados no decorrer do mês serão faturados proporcionalmente aos dias de efetiva disponibilidade de operação.
- 23.10 Em caso de dúvida no faturamento dos serviços, serão sempre considerados os volumes de impressão registrados nos contadores dos hardwares.
- 23.11 A emissão de faturas em desconformidade com a metodologia supracitada será objeto de análise pela fiscalização e poderá ensejar a necessidade de emissão de nova fatura.

- 23.12 Serão objeto de liquidação os serviços efetivamente prestados.
- 23.13 Ocorrendo atraso no pagamento, em relação ao prazo previsto no subitem 23.7 , desde que este não decorra de ato ou fato atribuível à contratada, aplicar-se-á o índice do IPCA *pro rata diem*, a título de compensação financeira que será o produto resultante do mesmo índice do dia anterior ao pagamento, multiplicado pelo número de dias de atraso do mês correspondente, repetindo-se a operação a cada mês de atraso.
- 23.13.1 Por eventuais atrasos injustificados no pagamento devido à contratada, esta fará jus a juros moratórios de 0,01667% ao dia, alcançando-se 6% ao ano.

24 DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 24.1 Com o objetivo de minimizar o risco de descontinuidade na prestação de serviços, tanto no início do contrato quanto ao final deste, ficam estabelecidas as fases de transição de inicialização e de encerramento do contrato, conforme as ações descritas a seguir que deverão ser tomadas pela contratada e pelo contratante.
- 24.2 Transição de inicialização:
- 24.2.1 Na fase de transição de inicialização a contratada deverá implantar os serviços conforme plano de transição de inicialização que segue abaixo:

ORDEM	AÇÃO
1º	Assinatura do contrato pela contratada.
2º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais entre contratada e contratante.
3º	Emissão pela contratante da primeira O.S. (de implantação). A contratada terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para término das providências relacionadas às atividades de: entrega e instalação dos equipamentos; identificação dos equipamentos; customização das configurações dos equipamentos; realização dos testes de impressão e de digitalização e; implantação dos sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão no ambiente do contratante.
4º	Emissão pelo contratante do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, atestando o término da execução pela contratada das providências relacionadas às atividades da primeira O.S. (de implantação). O início da prestação dos serviços não poderá começar sem a emissão desse Termo.
5º	Início oficial da prestação de serviços que deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato e somente após o cumprimento das exigências para a emissão pelo contratante do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS.
6º	Início do período de transição inicial de até 30 (trinta) dias após o início da prestação dos serviços. Esse período será considerado como período de estabilização e de ajustes, durante o qual os níveis de serviço serão utilizados apenas para referência, não sendo adotados para aplicação das glosas previstas, de modo a não comprometer a continuidade do processo de implantação dos serviços.

- 24.2.2 Nos casos de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de transição de inicialização.
- 24.3 Transição de encerramento:

24.3.1 Na fase de transição de encerramento a contratada deverá seguir o plano de transição de encerramento, o qual prevê a desmobilização dos serviços de forma gradual permitindo que o Tribunal estabeleça a rotina de substituição dos equipamentos por outros, próprios ou de uma nova empresa a ser contratada, a fim de evitar solução de continuidade nos serviços de impressão e de digitalização, conforme ações que seguem abaixo:

ORDEM	AÇÃO
1º	Oito meses antes do término do contrato, o Tribunal deverá avaliar a oportunidade e conveniência da prorrogação do contrato, se ainda possível, ou da realização de nova contratação a qual pode ser uma aquisição de bens próprios do Tribunal ou uma contratação de serviços de terceiros. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá necessidade de execução do plano de transição de encerramento.
2º	No caso de realização de nova contratação, a área demandante deverá encaminhar o respectivo documento de oficialização da demanda inicializando os procedimentos para uma nova contratação.
3º	Até quatro meses antes do encerramento do contrato, a nova contratação poderá ser iniciada, começando a contar os prazos da transição de inicialização do novo contrato, conforme regras estabelecidas no novo contrato, se a opção escolhida for por serviços. Se a opção escolhida for a aquisição de bens, poderá ser iniciada a substituição dos equipamentos por novos do acervo do próprio Tribunal. Esse período de transição (de encerramento para esta contratação e de inicialização para o contrato novo ou de substituição pelo Tribunal) objetiva minimizar o risco de descontinuidade na prestação de serviços para os usuários do Tribunal.
4º	Durante os quatro últimos meses de contrato relativos a esta contratação ocorrerá a desmobilização gradual dos equipamentos em paralelo à instalação dos novos equipamentos que podem ser de uma nova contratação que se inicia ou do acervo de bens do próprio Tribunal.
5º	Término da desmobilização dos equipamentos e realização da desinstalação dos sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão, configurando o encerramento oficial da prestação de serviços da contratação que expira.

24.3.2 Embora a legislação vede que um mesmo órgão público tenha dois contratos com o mesmo objeto vigentes simultaneamente, já há um entendimento, referendado pelo Tribunal de Contas da União, de que é possível prever uma pequena sobreposição entre dois contratos para fins de transição contratual desde que prevista e justificada no planejamento de ambas as contratações (a que expira e a que se inicia).

24.3.3 Para o caso dos serviços desta contratação, esta sobreposição não representará o pagamento em dobro dos serviços prestados já que somente será realizado o pagamento para a nova contratação após a substituição do equipamento antigo. Portanto, ocorrerá a transferência gradual dos pagamentos de um contrato para outro, evitando a solução de continuidade nos serviços de impressão para os usuários finais.

24.3.4 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá necessidade de execução do plano de transição de encerramento.

24.4 A contratada e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Tribunal, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

25 DO TESTE DE CONFORMIDADE

- 25.1 O licitante classificado em primeiro lugar deverá, ainda, realizar teste de conformidade dos sistemas de gestão de ativos e de contabilização e bilhetagem de impressão, caso os sistemas não estejam homologados por este Tribunal, conforme subitem 10.2.19, para avaliação técnica de compatibilidade com o Termo de Referência, conforme os critérios, prazos e local abaixo discriminados:
- 25.1.1 O teste será realizado, em sessão aberta, nas dependências do TRE-RJ em horário a ser agendado pelo pregoeiro no sistema Comprasnet.
- 25.1.2 O licitante terá um prazo de até 5 dias úteis contados da data da convocação do pregoeiro no sistema Comprasnet para iniciar o teste de conformidade, sob pena de desclassificação.
- 25.1.3 Após o início do teste, o licitante terá um prazo de até 3 dias úteis para concluí-lo, sob pena de desclassificação.
- 25.1.4 O teste de conformidade servirá para resguardar a segurança da futura contratação e para indicar preliminarmente que os sistemas têm condições básicas para atendimento aos requisitos técnicos.
- 25.1.5 Para efetiva realização do teste de conformidade será exigida a demonstração da interoperabilidade entre *hardware* e *software* com a apresentação e utilização de um exemplar do equipamento do item que segue abaixo:
- 25.1.5.1 Item 1 - modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática.
- 25.1.6 Os sistemas e o equipamento a serem utilizados no teste de conformidade não poderão ser diferentes dos apresentados na proposta de preço.
- 25.1.7 A condução do teste de conformidade se dará conforme descrito a seguir:
- 25.1.7.1 O Tribunal designará uma comissão técnica que acompanhará o licitante em todas as etapas do teste.
- 25.1.7.2 O licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização do teste, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.
- 25.1.7.3 A execução da demonstração das funcionalidades dos sistemas será de responsabilidade do licitante, com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica do Tribunal.
- 25.1.7.4 Poderá ser solicitada, durante a execução do teste de conformidade, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Termo de Referência.
- 25.1.7.5 Os demais licitantes participantes com propostas classificadas no certame licitatório poderão acompanhar o teste em lugar determinado pela comissão técnica do Tribunal.
- 25.1.7.6 Cada licitante poderá enviar, no máximo, um representante legal e um representante técnico para acompanhar o teste.
- 25.1.8 Ao final do teste de conformidade, será gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica do Tribunal, onde serão registrados os resultados obtidos e a indicação, pelo Tribunal, da aprovação ou da reprovação do sistema ofertado.
- 25.1.9 Será reprovado no teste o licitante cujo sistema e/ou equipamento:
- a) apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise;
 - b) apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta;

- c) seja de qualidade superior em relação às especificações técnicas da proposta, mas estiver desacompanhado de declaração do licitante de que entregará o aplicativo de acordo com a amostra apresentada.
- 25.1.10 O licitante que obtiver êxito no teste de conformidade terá sua proposta aprovada.
- 25.1.11 O equipamento utilizado no teste de conformidade será devolvido ao licitante aprovado, no estado em que se encontrar ou poderá, à critério do Tribunal, compor o lote de entrega definitiva, desde que observados os requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência.
- 25.1.12 No caso de reprovação do licitante classificado em primeiro lugar, a respectiva proposta será recusada e será convocado o licitante subsequente para realizar o teste, estando sujeito aos mesmos requisitos solicitados ao licitante anterior, e assim sucessivamente.

26 DA PROPOSTA

- 26.1 A presente contratação se dará por meio de lote único.
- 26.2 O critério de seleção de melhor proposta será o menor valor global do lote.
 - 26.2.1 Considera-se por valor global do lote o somatório do produto dos valores unitários de cada item pelos quantitativos totais de cada item, considerados todos os itens constantes do respectivo lote, e observado o período de 24 meses da contratação.
- 26.3 A proposta terá validade de 60 (sessenta) dias.
- 26.4 Nos valores ofertados pela contratada estarão inclusos todos os custos diretos e indiretos referentes ao objeto da contratação.

27 DO VALOR ESTIMADO

- 27.1 O valor estimado da contratação consta do Anexo I.F

ANEXO I.A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS

Características Mínimas

MODELO	QTD.	DESCRIÇÃO
1	108	<p style="text-align: center;">MODELO 1 - IMPRESSORA LASER MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multifuncional (impressora, copiadora e scanner); • Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente); • Velocidade de impressão e cópia: mínima de 30 ppm em A4 ou Carta; • Resolução de no mínimo 600 x 600 dpi; • Tamanho de papel: A4, ofício; • Tipo de papel: comum, etiquetas, transparências; • Gramatura do papel: de 75 a 180 g/m²; • PostScript®3™, PCL®5e, PCL6(XL) e PDF; • Portas padrão USB e rede Ethernet 10/100BaseTx; • Bandeja de entrada para no mínimo 250 folhas; • Alimentador automático de documentos com capacidade mínima para 50 folhas; • Bandeja de saída para no mínimo 150 folhas; • Funcionalidade de impressão frente e verso automática; • Contador de páginas impressas; • Painel de operação com teclado numérico ou outro recurso que possibilite ao usuário a liberação da impressão de documentos classificados (impressão segura); • Vidro de exposição (mesa digitalizadora); • Sistemas Operacionais suportados: Windows 7, Windows 8, Windows 10, Server 2003, Server 2008 e Linux;; • Cópia: <ul style="list-style-type: none"> - Resolução de no mínimo 600 x 600 dpi; - Taxa de redução e ampliação de 25% a 400%; • Digitalização: <ul style="list-style-type: none"> - Digitalização colorida com mesa; - Alimentador automático frente e verso; - Resolução de no mínimo 600x600 dpi; - Permitir digitalização com OCR para geração de PDF, com texto rastreável, no nível de conformidade "a" contido na parte 1 da norma "ABNT NBR ISO 19005-1", vulgo PDF/A-1a; - Permitir a digitalização de documentos nas extensões PDF, JPEG e TIFF; - Permitir a digitalização de documentos coloridos, preto/branco e ou tons de cinza nos formatos citados acima para dispositivos USB, pastas, FTP e e-mail; - Permitir configuração dos perfis de digitalização por usuário em arquivo texto plano (aberto com qualquer editor de texto), preferencialmente no formato XML, para que o usuário possa escolher, de forma simples e previamente configurada, o perfil mais adequado; - Para cada perfil de digitalização (arquivo de texto plano), tem que ser possível a parametrização da digitalização e do reconhecimento ótico de caracteres, de forma a aumentar a produtividade; - Permitir abertura do assistente de digitalização por linha de comando ou por um atalho na área de trabalho; • Capacidade mensal de no mínimo 5.000 impressões.
2	101	<p style="text-align: center;">MODELO 2 - IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impressora monocromática A4; • Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente);

	<ul style="list-style-type: none">• Velocidade de impressão mínima de 30 ppm em A4 ou Carta;• Resolução de impressão mínima 600 x 600 dpi;• Tamanho de papel: A4, ofício;• Tipo de papel: comum, etiquetas, transparências;• Gramatura do papel: de 75 a 180 g/m²;• PostScript® 3™, PCL® 5e, PCL6(XL) e PDF;• Portas padrão USB e rede Ethernet 10/100 BaseTx;• Bandeja de entrada para no mínimo 250 folhas;• Bandeja de saída para no mínimo 150 folhas;• Funcionalidade de impressão frente e verso automática;• Contador de páginas impressas;• Sistemas Operacionais suportados: Windows 7, Windows 8, Windows 10, Server 2003, Server 2008 e Linux;• Ciclo de trabalho mensal de no mínimo 5.000 impressões;
--	---

ANEXO I.B - DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Endereços das zonas eleitorais da capital

Cartório Eleitoral	Bairro	Endereço
4	JARDIM BOTÂNICO	RUA JARDIM BOTÂNICO 1060
5	COPACABANA	RUA MIGUEL LEMOS, 97
7	TIJUCA	RUA ANTONIO BASILIO 76
8	DEL CASTILHO	AVENIDA DOM HÉLDER CÂMARA, 4175
9	BARRA DA TIJUCA	AV AYRTON SENNA 2001 BLOCO C
10	PIEDADE	RUA ASSIS CARNEIRO, 436
14	TODOS OS SANTOS	RUA GETULIO, 127
16	LARANJEIRAS	RUA CONDE DE BAEPENDI N 40
17	JARDIM BOTÂNICO	RUA JARDIM BOTÂNICO 1060
21	OLARIA	RUA FILOMENA NUNES 971
22	IRAJÁ	RUA ITAPERÁ, 500, SHOPPING VIA BRASIL, LOJAS 150 E 151
23	MARECHAL HERMES	RUA JOAO VICENTE 1545
24	JARDIM SULACAP	AVENIDA MARECHAL FONTENELLE, 3.545, TÉRREO - SHOPPING SULACAP
25	SANTA CRUZ	PRAÇA DA SUPERINTENDÊNCIA 420
118	CASCADURA	AV. DOM HELDER CAMARA, 10.121
119	BARRA DA TIJUCA	AV. AYRTON SENNA 2001 BLOCO C
120	CAMPO GRANDE	RUA TAQUAREMBÓ S/N- 2 ANDAR (REGIONAL DE CAMPO GRANDE)
122	CAMPO GRANDE	ESTRADA RIO-SÃO PAULO, 176, CAMPO GRANDE
123	DEODORO	RUA FERNÃO DIAS S/N
125	SANTA CRUZ	RUA MARTINHO DE CAMPOS S/N POSTO AGRICOLA
161	OLARIA	RUA LUCENA, S/N, OLARIA (ANTIGO FÓRUM, ATRÁS DO CLUBE OLARIA) 21.021-320
162	OLARIA	RUA FILOMENA NUNES, 961
167	IRAJÁ	RUA ITAPERÁ, 500 LOJAS 150 A 153 (VIA BRASIL SHOPPING)
169	SAUDE	RUA SACADURA CABRAL, 226, FUNDOS
170	MARACANÃ	AV. PROFESSOR MANUEL DE ABREU, 286
176	IRAJÁ	AV MONSENHOR FELIX, 512
179	BARRA DA TIJUCA	AV. AYRTON SENNA 2001 BLOCO C BARRA DA TIJUCA
180	TAQUARA	RUA GODOFREDO VIANA, 400
182	TAQUARA	RUA GODOFREDO VIANA, 400
185	TAQUARA	RUA GODOFREDO VIANA 400
188	VILA DA PENHA	AV. VICENTE DE CARVALHO, 909, LJ. 115/116, 2 PISO, CARIOCA SHOPPING
191	ILHA DO GOVERNADOR	ESTRADA DA CACUIA, 1574
192	PORTUGUESA	RUA ORCADAS 435 - SALA 12 - XX RA (SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA ILHA)
204	SAUDE	RUA SACADURA CABRAL, 226,
211	JARDIM BOTÂNICO	RUA JARDIM BOTÂNICO, N.1060
214	MEIER	RUA DIAS DA CRUZ, 787
216	DEL CASTILHO	AV DOM HELDER CAMARA 4175 - 2 ANDAR
218	CASCADURA	RUA SIDÔNIO PAIS, 54, LOJAS 4 E 5

219	CASCADURA	RUA SIDÔNIO PAES, 54 LOJA 06
229	MARACANÃ	AV. PROFESSOR MANOEL DE ABREU, 286
230	JARDIM SULACAP	AV. MARECHAL FONTENELE, 3545, PARQUE SHOPPING SULACAP, TÉRREO
233	JARDIM SULACAP	AV. MARECHAL FONTENELE, 3.545
234	JARDIM SULACAP	AV. MARECHAL FONTENELLE, 3.545, TÉRREO - PARQUE SHOPPING SULACAP
238	JARDIM SULACAP	AVENIDA MARECHAL FONTENELLE, 3545
241	SANTA CRUZ	RUA MARTINHO DE CAMPOS S/N POSTO AGRICOLA
242	CAMPO GRANDE	AV. CESARIO DE MELLO 3963
243	SANTA CRUZ	RUA MARTINHO DE CAMPOS S/N
245	CAMPO GRANDE	RUA DOM PEDRITO, 1, 2 ANDAR - XVIII ADMINISTRAÇÃO REGIONAL
246	SANTA CRUZ	RUA MARTINHO DE CAMPOS S/N POSTO AGRÍCOLA

ANEXO I.C - ORDEM DE SERVIÇO (O.S.)

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato nº:	O.S. nº:
Objeto:	
Fiscal do Contrato:	Matrícula:
CONTRATANTE: Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	
CONTRATADA:	CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:	CPF:

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS		
Modelo O.S.: <input type="checkbox"/> Implantação (primeira O.S. do contrato) – 30 (trinta) dias corridos para atendimento. <input type="checkbox"/> Instalação – 10 (dez) dias úteis para atendimento. <input type="checkbox"/> Desinstalação – 5 (cinco) dias úteis para atendimento.		
Modelo equipamento	Local de instalação / desinstalação	Qtd.

ASSINATURAS	
AUTORIZAÇÃO CONTRATANTE Fiscal do Contrato	ANUÊNCIA DA CONTRATADA Preposto
_____ Data ____/____/____	_____ Data ____/____/____

ANEXO I.E - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato nº:	
Objeto:	
Fiscal do Contrato:	Matrícula:
CONTRATANTE: Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	
CONTRATADA:	CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:	CPF:

TERMO
<p>Eu, _____, REPRESENTANTE LEGAL da empresa _____, em razão da execução das atividades previstas neste contrato, aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo.</p> <p>O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da Justiça Eleitoral.</p> <p>A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando, a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, memórias de resultado, flash cards, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.</p> <p>Neste ato comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TRE-RJ, das informações restritas reveladas.</p> <p>Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, colaboradores e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE-RJ, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.</p> <p>Obrigo-me, perante o TRE-RJ, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.</p> <p>O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ) e a _____.</p> <p>E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.</p>

ANEXO II - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

LOTE ÚNICO

ALUGUEL					
Item	Quantidade	Modelo – Especificação	Valor unitário de aluguel mensal (R\$)	Valor total de aluguel mensal (R\$)	Valor total de aluguel por 24 meses (R\$)
1	108	Aluguel - modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática			
2	101	Aluguel - modelo 2 – Impressora laser monocromática			

IMPRESSÕES							
Item	Qtd. (A)	Modelo – Especificação	Volume total impressões mensal por impressora (B)	Volume total impressões por 24 meses por impressora (C)	Valor unitário por página (R\$) (D)	Valor total de impressões mensal (R\$) (A) x (B) x (D)	Valor total de impressões por 24 meses (R\$) (A) x (C) x (D)
3	108	Impressão monocromática – Modelo 1 – Impressora laser multifuncional monocromática	1.500	36.000			
4	101	Impressão monocromática – Modelo 2 – Impressora laser monocromática	1.500	36.000			

QUADRO CONSOLIDADO TOTAL DO LOTE		
	Mensal	Por 24 meses
Valor aluguel total		
Valor estimado impressões total		
VALOR ESTIMADO TOTAL DO LOTE		

(Local, data e assinatura do representante legal da empresa)

DADOS DA EMPRESA:

Razão Social:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Inscrição Municipal:

Representante legal:

Endereço completo:

Telefones/E-mail:

Banco (agência e conta corrente)