



CONSELHO  
FEDERAL DE  
ODONTOLOGIA



## CONTRATO CFO Nº 023/2022

### CONTRATO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA E A GP EMISSÃO INSTANTÂNEA E GESTÃO DE DOCUMENTOS LTDA.

**CONTRATANTE: CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 61.919.643/0001-28, com sede no Setor de Habitações Individuais Norte – Lago Norte – Quadra CA-07 – Lote 02, Brasília – DF, CEP: 71.503-507, representado pelo seu Presidente, o Senhor **Juliano do Vale**, brasileiro, casado, cirurgião-dentista, CRO – TO 539, inscrito no CPF/MF sob o nº 451.715.301-06.

**CONTRATADA: GP EMISSÃO INSTANTÂNEA E GESTÃO DE DOCUMENTOS LTDA**, inscrita no CNPJ (MF) n.º 07.385.089/0001-09, localizada na Rua Gasparino Lunardi, 542, Térreo, Jardim das Flores, Osasco/SP, CEP: 06.110-260, representada por seu sócio, o Senhor **Túlio José Brand**, brasileiro, casado, empresário, portador(a) da Cédula de Identidade nº 048813158 IFP/RJ e CPF (MF) nº 596.852.397-20.

As CONTRATANTES têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, instruído no Processo de Compra nº 1252/2022 (Pregão Eletrônico nº 08/2022) e Processo de Contrato nº 1640/2022, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de natureza continuada de impressão, cópia e digitalização e sistema de bilhetagem, caracterizado como outsourcing de impressão, por meio de aluguel de impressoras multifuncionais todas novas, de primeiro uso, não reconicionados e/ou remanufaturados, com suporte técnico

(manutenção preventiva e corretiva), fornecimento de peças, componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (toner, cilindro, etc.), incluindo, sobretudo, as prestações essenciais aos serviços referentes à Lei 12.305/2010 (gestão pela própria contratada dos resíduos gerados pelo contrato), excetuando-se apenas o fornecimento de papel e a mão-de-obra para operação dos equipamentos (técnico residente), em conformidade com os padrões técnicos contidos no Termo de Referência, para atender o Conselho Federal de Odontologia..

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **1. Macro Requisitos Tecnológicos da Solução de TIC**

- 1.1. Deverão ser fornecidos todos os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos;
- 1.2. A tensão de operação dos equipamentos deverá ser de 220v, devendo a CONTRATANTE fornecer transformadores caso seus equipamentos sejam de tensão diferente da especificada;
- 1.3. Todos os equipamentos que possuírem memória interna deverão permitir que sejam apagados os armazenamentos de imagens e conteúdo dos documentos que serão impressos, copiados ou digitalizados;
- 1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerir, o software para o gerenciamento, bilhetagem e monitoramento das impressoras, visando a proatividade do seu serviço de Service Desk;
- 1.5. Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar sempre atualizados pela CONTRATADA, no que diz respeito a seus sistemas internos;
- 1.6. O aplicativo utilizado para o gerenciamento do parque de impressão deverá ser proativo e não somente passivo, ou seja, não ficar na dependência de alerta ou e-mail enviado pelos usuários quando apresentarem falhas, e sim utilizar a técnica de “pooling” nas impressoras através da rede corporativa utilizando protocolo SNMP;
- 1.7. As impressoras deverão disponibilizar a visualização dos níveis de suprimentos e status (bandeja aberta, atolamento de papel etc.);
- 1.8. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura (servidores quando se fizerem necessários, estações de monitoramento, equipamentos etc.) e todos os softwares que se

façam necessários à implantação do serviço de Pool Print, inclusive com redundância em casos de falhas;

1.9. A solução deverá disponibilizar um sistema informatizado para a contabilização de todos os documentos efetivamente impressos, com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, simples ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora, setor, data e hora;

1.10. Todas as licenças necessárias ao funcionamento da solução deverão ser adquiridas pela CONTRATADA e disponibilizadas ao CFO, sem ônus adicional ou qualquer responsabilidade para esta;

1.11. O Software para solução integrada de contabilização e controle de custos com impressão corporativa deverá permitir o controle da impressão em impressoras de rede e multifuncionais, operando em ambiente WEB;

1.12. As impressoras deverão ser de tecnologia tipo Laser ou LED, capazes de imprimir no mínimo 35 páginas por minuto, com conectividade de rede padrão ethernet, com recurso de impressão frente e verso (duplex), com recursos de digitalização monocromática e policromática, com recursos de digitalização com OCR, com resolução mínima de 150 DPI e com capacidade de digitalização em lotes com mais de 50 folhas por vez.

## **2. Demais requisitos**

2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência;

2.2. A CONTRATADA e o fabricante deverão prestar serviço de garantia e manutenção de toda a solução fornecida, de no mínimo 12 (doze) meses, conforme descrição do Termo de Referência;

2.3. A CONTRATADA deverá ceder ao CONTRATANTE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela CONTRATADA, conforme previsto no artigo 111 da Lei nº 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produtos gerados, logo após o recebimento definitivo dos serviços prestados;

2.4. A CONTRATADA deverá manter sigilo de quaisquer dados e informações confidenciais a que tiverem acesso;



2.5. A CONTRATADA deverá responder por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos, softwares, informações e a outros bens de propriedade do CONTRATANTE, quando esses tenham sido ocasionados por seus técnicos durante a prestação dos serviços objeto desta contratação.

2.6. A CONTRATADA deverá possuir as qualificações técnicas e certificações exigidas no Termo de Referência.

### 3. Bens e/ou Serviços

3.1. Tipos de impressoras e cópias requisitadas:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE
1	Impressora Mono A4 – Tipo I	SRV-LOCAÇÃO *
2	Impressora Multi Mono A4 – Tipo II	SRV-LOCAÇÃO *
3	Impressora Multi Color A4 – Tipo III	SRV-LOCAÇÃO *
4	Serviços em reprodução A4 Mono – Tipo I	(milheiro/ano)
5	Serviços em reprodução A4 Mono – Tipo II	(milheiro/ano)
6	Serviços em reprodução A4 Mono – Tipo III	(milheiro/ano)
7	Serviços em reprodução A4 Color – Tipo III	(milheiro/ano)

\* SRV-LOCAÇÃO: Serviço de locação

### 4. Fornecimento dos Equipamentos de Impressão

4.1. Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, não reconicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior, seguindo as especificações conforme o Anexo I do Termo de Referência – Especificações dos Equipamentos.

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

4.3. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo da CONTRATANTE.

4.4. Todo equipamento da CONTRATADA deverá ser instalado pela empresa com uma etiqueta de identificação de propriedade da CONTRATADA (tombamento).

4.5. A CONTRATADA deverá manter em seus estoques, para pronto emprego, impressoras e demais recursos técnicos, que ficarão disponíveis para uso na





CONTRATANTE, de forma a garantir agilidade e cumprimento das exigências de disponibilidade dos equipamentos.

4.6. A CONTRATADA deverá trocar o equipamento sem condições de reparo no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas corridas, a contar da data e hora de solicitação efetivada pelo CONTRATANTE através do registro no Software destinado para tal fim.

4.7. A tensão de alimentação (AC) dos equipamentos será, em regra, de 220V, e em casos excepcionais e justificados, de 110V, devendo a CONTRATADA fornecer transformadores para cada equipamento, neste caso.

4.8. A empresa contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas para remanejamento interno com avaliação do fiscal técnico, tendo as despesas de embalagens, seguro, transporte e reinstalação do equipamento por conta da CONTRATADA.

4.9. A locação dos equipamentos mais a contabilização do número de páginas impressões/cópias formará o valor total mensal do serviço que irá compor a fatura emitida pela CONTRATADA.

4.10. Atendendo às normas pertinentes às licitações sustentáveis e os termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, os equipamentos fornecidos deverão ser capazes de trabalhar com papel branco e reciclado e atenderem a outros requisitos constantes da referida Instrução.

4.11. Todas as impressoras deverão permitir que sejam apagados os armazenamentos de imagens e conteúdo dos documentos que serão impressos, copiados ou digitalizados, na memória interna dos equipamentos locados, e, em caso de substituição dos mesmos e/ou no final do contrato, o preposto da CONTRATADA, acompanhado do fiscal técnico, deverá efetuar a exclusão de todo o conteúdo da memória secundária (HD interno da impressora), de todas as informações referentes ao conteúdo dos documentos, devido ao sigilo obrigatório das informações produzidas no CFO.

## **5. Serviço de Gerenciamento e Monitoramento dos Equipamentos de Impressão**

- 5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerir o Software para o Gerenciamento, Bilhetagem e Monitoramento das impressoras com o objetivo de proatividade do seu Service Desk, contribuindo com o desempenho do funcionamento dos equipamentos.
- 5.2. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA toda infraestrutura (servidores onde se fizer necessário, estações de monitoramento, equipamentos, treinamentos etc.) e todos os softwares necessários às tarefas de gestão e controle de todas as operações do serviço de impressão, inclusive com redundância em casos de falhas, sem nenhum ônus adicional ou qualquer responsabilidade para a CONTRATANTE.
- 5.3. Quando for o caso, a CONTRATADA se obriga a atualizar por meio de ferramentas (patches, hotfixes, service packs etc.) os softwares instalados nos equipamentos, sem ônus adicional para o CFO, observando a Política de Segurança da Informação deste Conselho. Estas atualizações serão realizadas “on site” e com acompanhamento dos profissionais da área de infraestrutura.
- 5.4. O aplicativo utilizado para o gerenciamento do parque de impressão deverá ser proativo e não somente passivo, ou seja, não ficar na dependência de alerta ou e-mail enviado pelos usuários quando apresentarem falhas, e sim utilizar a técnica de “pooling” nas impressoras através da rede corporativa utilizando protocolo SNMP.
- 5.5. Deverá disponibilizar visualização dos níveis de suprimentos.
- 5.6. Deverá disponibilizar visualização do status dos equipamentos (bandeja aberta, atolamento de papel).
- 5.7. Deverá disponibilizar notificação em tempo real das condições da impressora (incluindo envio de e-mail).
- 5.8. Deverá disponibilizar relatório de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas.
- 5.9. A CONTRATADA deverá realizar a supervisão dos incidentes, através da ferramenta de monitoramento.
- 5.10. Todas as impressoras devem ser entregues com a identificação dos valores iniciais dos contadores que serão considerados como ponto de partida (marco zero) da produção mensal que cada equipamento irá registrar nos seus contadores.
- 5.11. Todos os serviços implantados no início e durante a execução do contrato serão aceitos, em princípio, sob condição, sujeitando-se à inspeção de controle de qualidade.

Caso seja detectado algum problema no fornecimento ou no serviço prestado, será levado formalmente ao conhecimento da CONTRATADA.

5.12. A CONTRATADA deverá sanar a irregularidade dentro do prazo que for estabelecido ou apresentar recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis do recebimento da notificação.

## **6. Serviço de fornecimento de insumos e peças**

6.1. Todos os consumíveis deverão ser originais. Não serão admitidos, em hipótese alguma, produtos reconicionados, similares, remanufaturados ou recarregados.

6.2. O fornecimento de papel é de responsabilidade da CONTRATANTE.

6.3. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso conforme manual de serviço do fabricante) serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA ou seus parceiros devidamente credenciados, devendo respeitar os prazos de atendimento descritos neste documento.

6.4. A gestão de estoque de suprimentos deve conter quantidade suficiente para atender a demanda por um período mínimo de um mês. Para o primeiro mês de contrato, a quantidade de suprimentos a ser disponibilizada será calculada com base nas quantidades e páginas impressas estimadas neste documento. A partir do segundo mês, será utilizado o volume levantado pela bilhetagem do mês anterior. A CONTRATADA deverá treinar funcionários chaves da CONTRATANTE para executar a troca de qualquer suprimento, como ação preventiva e corretiva, prevista no sistema de controle da CONTRATANTE para evitar que o equipamento fique parado por falta de suprimentos.

6.5. Para cada modelo de impressora a CONTRATADA deverá manter logística de fornecimento e substituição dos consumíveis, sem prejuízo na execução dos serviços, mantendo um estoque mínimo dentro das instalações da CONTRATANTE a fim de que todos os modelos de equipamento tenham toner, cartucho etc., evitando assim paradas no serviço de impressão por falta de suprimentos.

6.6. A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, bem como pela correta compatibilização dos seus equipamentos à rede elétrica da CONTRATANTE, obedecendo às legislações e orientações aplicáveis. Os programas e



cronogramas serão definidos pela CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA, de acordo com o previsto no item abaixo.

6.7. No prazo de convocação para a assinatura do contrato, a empresa deverá apresentar ao CFO:

6.7.1. O seu Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS, assinado por seu responsável técnico, o qual deverá possuir registro e habilitação junto à respectiva entidade profissional competente, fazendo prova de seu registro e habilitação por meio da documentação (registro e/ou certidão) emitida pela respectiva entidade, que o qualifique a assinar e acompanhar a prestação de gestão de resíduos, nos termos do artigo 22 da Lei 12.305/2010 durante toda a vigência do contrato.

6.7.2. O seu Plano de Implantação e Compatibilização dos Equipamentos à rede elétrica da CONTRATANTE, apresentando eventuais adequações e precauções necessárias, assinado por seu responsável técnico, o qual deverá possuir registro e habilitação junto à respectiva entidade profissional competente, fazendo prova de seu registro e habilitação por meio da documentação (registro e/ou certidão) emitida pela respectiva entidade, que o qualifique a assinar e acompanhar as atividades 01 a 18 do artigo 1º da Resolução 218/1973 do CONFEA – Conselho Federal de Engenharia e Arquitetura, referente a materiais elétricos e eletrônicos; equipamentos eletrônicos em geral; sistemas de medição e controle; seus serviços afins e correlatos, durante toda a vigência do contrato.

6.7.3. A validade da documentação apresentada é de responsabilidade do profissional da empresa, podendo o CFO promover as diligências que entender necessárias junto à entidade profissional competente.

6.7.4. Equívocos, omissões e/ou inexatidões, bem como a falta de competência para assinar os documentos acima referidos poderão resultar em aplicação de sanções e penalidades à empresa e seus acionistas, ao(s) profissional(is) responsável(is) técnico(s), de acordo com o previsto no Termo de Referência, no Edital, nas legislações que regulam o exercício ilegal de profissão e ainda no Código Penal Brasileiro.

6.8. Os custos relativos ao fornecimento dos insumos e peças deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários.

6.9. Os custos relativos à reposição de suprimentos deverão estar contemplados no preço por milheiro de páginas impressas.

6.10. Toda a movimentação e transporte dos equipamentos nas dependências da CONTRATANTE durante as instalações e vigência do Contrato será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

## **7. Serviço de manutenção preventiva e corretiva**

7.1. O serviço de manutenção deverá ser realizado, sem ônus adicional ao CFO, nos locais de instalação das impressoras no horário comercial, compreendido entre 09:00h e 17:00h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, obedecendo ao SLA acordado.

7.2. O equipamento não poderá ficar inoperante por um período superior a 16 (dezesesseis) horas úteis, e caso não seja possível a realização da manutenção corretiva da impressora dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá aplicar uma solução de contorno evitando impactos na operação da localidade.

7.3. Todas as solicitações/problemas de manutenção corretiva serão registradas pela GERTI junto ao Service Desk local, quando possuírem. A empresa CONTRATADA só deverá atender solicitações que cheguem através de incidentes abertos na Central de Serviços (Help Desk) próprio ou da Unidade.

7.4. A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de help desk próprio.

7.5. As trocas de componentes nos equipamentos devem ser feitas a cada número determinado de páginas impressas, conforme detalha o manual de serviço de cada equipamento.

7.5.1. A CONTRATADA deverá monitorar os equipamentos com o objetivo de programar a troca na oportunidade apropriada e deve realizar a programação de manutenção para que os serviços não fiquem indisponíveis, prejudicando assim as atividades setoriais da CONTRATANTE.

7.6. A CONTRATANTE deve aprovar a programação de manutenção e sinalizar possíveis problemas causados.

7.7. A manutenção preventiva deve ser realizada em local aprovado pela CONTRATANTE contendo no mínimo os seguintes serviços:

- Limpeza interna e externa dos equipamentos.
- Lubrificação dos componentes internos.
- Troca de peças desgastadas.

- Testes de impressão.

7.8. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA deverá substituir as impressoras que porventura se tornem obsoletas (ou seja, que não se encontram no mercado em fase de fabricação) durante a vigência do Contrato por impressoras mais novas, com características iguais ou superiores às originalmente instaladas na CONTRATANTE.

7.9. A CONTRATADA deve disponibilizar equipamento(s) backup(s), para substituição, visando atender o SLA acordado em Contrato, até que a manutenção ou substituição da impressora defeituosa seja feita.

7.10. A CONTRATADA deverá realizar, pelo menos, 02 (duas) manutenções preventivas por ano, realizando todos os procedimentos relacionados no item 5.7.7.

#### **8. Serviço de Pool Print (fila única)**

8.1. Serviço Pool-Print permite que o usuário selecione e imprima o seu documento em qualquer impressora Multifuncional, fazendo o login no painel. Deverá ser fornecido, instalado e customizado pela CONTRATADA.

8.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura (servidores quando se fizerem necessários, estações de monitoramento, equipamentos etc.) e todos os softwares que se façam necessários à implantação do serviço de Pool Print, inclusive com redundância em casos de falhas.

8.3. Todas as licenças necessárias ao funcionamento do serviço de Pool Print e sua infraestrutura serão adquiridas pela CONTRATADA e disponibilizadas ao CFO, sem ônus adicional ou qualquer responsabilidade para esta.

#### **9. Serviço de Gestão de Ordem de Serviço**

9.1. Permitir à Gerência de TI (GerTI) do CFO a abertura de chamado técnico diretamente na CONTRATADA via WEB ou telefone 24x7 com no mínimo as seguintes informações: Número de série; Modelo do equipamento; Descritivo da OS (Ordem de Serviço) de chamado; Nome do requerente. O chamado deverá ser aberto exclusivamente através do Service Desk da CONTRATADA.

9.2. A REPOSIÇÃO DE SUPRIMENTOS DEVE SER DE TOTAL RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA, exceto papel – CONTROLE PROATIVO DE REPOSIÇÃO E INSTALAÇÃO.





9.3. O chamado deverá ser fechado exclusivamente com o consentimento da CONTRATANTE.

9.4. Permitir configuração do tempo de atendimento conforme acordos de níveis de serviço pré-definidos disponível para consulta da CONTRATANTE.

9.5. A Gestão de Ordens de chamado deverá seguir as boas práticas de gerenciamento de serviços da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

9.6. Deverá existir uma base de dados com report de solicitações técnicas e resoluções de incidentes e problemas de TODOS os equipamentos cadastrados.

9.7. Para finalização do atendimento, a CONTRATANTE deverá estar de acordo com as ações que foram realizadas no equipamento, independente do equipamento estar operacional ou não.

9.8. Deverá ser possível verificar uma lista de histórico de chamados de determinado equipamento com base em um filtro com os seguintes detalhes do chamado: Nome do responsável pelo contrato; telefone de contato; Equipamento; Série do equipamento; Modelo do equipamento; Data de abertura e fechamento do chamado.

9.9. Disponibilizar os relatórios gerenciais de níveis de SLA em formato PDF.

## **10. Serviço de Controle e Contabilização**

10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema informatizado para a contabilização de todos os documentos efetivamente impressos e com saída nos equipamentos, com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, simplex ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora, setor, data e hora.

10.2. Todas as licenças necessárias ao funcionamento da solução de contabilização de impressão e sua infraestrutura serão adquiridas pela CONTRATADA e disponibilizadas ao CFO, sem ônus adicional ou qualquer responsabilidade para esta.

10.3. Quando for o caso, a CONTRATADA se obriga a atualizar por meio de ferramentas (patches, hotfixes, service packs etc.) os softwares instalados nos equipamentos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE e observando a política de segurança da informação desta instituição.



10.4. Essas atualizações serão feitas “on site” e com acompanhamento dos profissionais da área de TI da CONTRATANTE.

10.5. O software para solução integrada de contabilização e controle de custos com impressão corporativa deverá permitir o controle da impressão em impressoras de rede e multifuncionais, possuindo ainda as funcionalidades a seguir:

10.6. Operar no ambiente Cliente-Servidor ou WEB (Internet/Intranet).

10.7. Converter automaticamente uma impressão em simplex para duplex.

10.8. Converter automaticamente uma impressão colorida para monocromática.

10.9. Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras.

10.10. Gerenciamento integralmente equipamentos de diversos fabricantes.

10.11. Gerenciamento de quotas de impressão por usuário ou grupo, com integração aos serviços de contas de usuário da instituição (LDAP e Active Directory), por intervalo de tempo determinado pela Organização, que permita ao usuário/grupo consultar o status atual de sua quota. O gerenciamento deve bloquear impressões quando do término de utilização da quota do usuário/grupo.

10.12. Contabilização de impressão realizada através dos servidores de impressão.

10.13. O software de bilhetagem deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão.

10.14. Contabilização de impressão em multifuncionais com o gerenciamento e bilhetagem de impressões e cópias.

10.15. Descrição detalhada de quantidades de impressões realizadas em PB e em cor por usuário e por equipamento.

10.16. Histórico das impressões realizadas por usuários dentro dos seus respectivos Centros de Custos.

10.17. Gestão centralizada de impressão, com a centralização de logs da contabilização.

10.18. Controle de liberação de impressão/cópia mediante senha nos equipamentos. Cada usuário terá uma senha e a impressão/cópia só é efetivada após o usuário digitar seu login e senha.

10.19. Relatórios com as seguintes características: informações referentes ao tipo de impressão (colorido ou P&B), usuário, impressora utilizada, documento impresso, número de páginas impressas, simplex ou duplex, custos associados a impressão e totalizadores.

10.20. Contabilizar apenas as páginas efetivamente impressas apuradas pelo contador físico da impressora, controlando no ambiente Windows o cancelamento parcial do job de impressão.

10.21. Suportar a funcionalidade de “fila única” (pool print), permitindo a liberação do relatório em qualquer impressora da rede através de login no AD (Active Directory) no equipamento.

10.22. Para efeito de autenticidade das informações coletadas pelo software de bilhetagem, na última hora do último dia do fechamento das impressões realizadas no mês, deverão ser lidos, nos próprios equipamentos, os contadores de duas impressoras, escolhidas aleatoriamente por um técnico da CONTRATADA, juntamente com um técnico do CFO. Para este grupo de impressoras selecionado, o processo se repetirá durante quatro meses. Posteriormente, outro grupo de impressoras poderá ser selecionado. Estas informações validarão os dados coletados pelo software de bilhetagem.

10.23. Não serão pagas impressões ou cópias de baixa qualidade causadas por: falta de toner; desgaste nos consumíveis (cilindros, fusores, foto-reveladores etc.).

10.24. Preservar em banco de dados todas as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período, durante todo o prazo do contrato.

10.25. Permitir a exportação de dados e relatórios para análise, nos formatos .XLS ou .ODF, que possam ser customizados para atender às necessidades da CONTRATADA.

10.26. Permitir a definição de variações de custos por página baseada na quantidade de páginas efetivamente impressas (monocromática ou colorida) e tamanhos (A4, Carta, Ofício etc.).

## **11. Serviço de capacitação de utilização dos equipamentos (treinamento)**

11.1. Na fase de implantação, a CONTRATADA deverá instruir os usuários das áreas destinadas para utilização correta do equipamento, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos.

11.2. A CONTRATADA será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de

gerenciamento, administração e contabilização, dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como cópia, escaneamento e software de OCR, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da contratada.

11.3. Fornecer instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.

11.4. Instruir os usuários sobre abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas.

11.5. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.

11.6. Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho.

11.7. Interpretação das mensagens do painel de controle e LEDs de sinalização dos equipamentos.

11.8. Utilização da impressão através da bandeja manual.

11.9. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: atolamentos; níveis de consumíveis; tampas de compartimentos abertas.

11.10. Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas diferentes do que as especificadas, como cartões etc.

## **12. Serviço de operação das impressoras**

12.1. Administração das demandas dos serviços de impressão.

12.2. Instalação e configuração de novas impressoras.

12.3. Acompanhamento do uso dos consumíveis do serviço de impressão.

12.4. Manter sempre o estoque de consumíveis nos níveis adequados, evitando a descontinuidade do serviço de impressão, passível das penalidades contratuais.

12.5. Comunicação das mudanças ou intervenções no ambiente de impressão.

12.6. Responsabilidade pelo transporte de qualquer equipamento alocado ou a ser alocado nas dependências do CFO.

12.7. Atendimento das demandas (solicitação de suprimentos, problemas físicos etc.) dos usuários através dos chamados abertos no Service Desk.

12.8. Emissão de relatórios periódicos sobre as atividades desenvolvidas.

12.9. Em função da falta de precisão para determinar a quantidade restante do toner no refil, o cartucho deverá ser verificado quando atingir 5% da capacidade e trocado antes

que ocorra degradação da impressão, atestado pelo CONTRATANTE. Isto evitará o desperdício de documentos impressos sem qualidade e que serão posteriormente descartados.

12.10. 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 do Termo de Referência.

12.11. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

12.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

### **13. Acompanhamento do Serviço de Outsourcing**

13.1. Mensalmente deverá ser fornecido ao CFO um relatório gerencial detalhado de operação geral contendo, no mínimo:

- a. Relação das Ordens de Serviço executadas dentro do mês, contendo a avaliação do atendimento dos níveis de serviço, indicando os respectivos redutores, se aplicáveis;
- b. Outras informações relevantes a respeito da execução dos serviços, ou entrega de produtos.

13.2. Discriminação dos tipos de problemas e suas ocorrências mensais, com seus respectivos planos de contorno; principais conclusões e planos de ação de melhorias.

13.3. Relatório mensal com Totalização dos custos de todas as reprografias e departamentos dotados de impressoras no CFO, com as seguintes informações:

- c. Páginas impressas P&B/por impressora;
- d. Custo das páginas impressas P&B/por impressora;
- e. Páginas impressas coloridas/por impressora;
- f. Custo das páginas impressas coloridas/por impressora;
- g. Total geral de páginas impressas P&B;
- h. Total geral de páginas impressas coloridas;

i. Total dos alugueis das impressoras por modelo.

13.4. Os relatórios, após a validação do Gestor do Contrato, serão arquivados como evidência contratual.

#### **14. Serviço de Suporte**

14.1. Quanto ao desempenho dos serviços de suporte, após a disponibilização dos mesmos, serão utilizadas as métricas descritas na tabela SLA deste documento.

14.2. Nenhum sistema de apoio à solução poderá ficar fora do ar por mais de 2 (duas) horas, a contar da comunicação de indisponibilidade do serviço feita pelo gestor ou fiscal do contrato a ser realizada pelo sistema de controle de chamados internos do CFO, quando houver, no qual a empresa CONTRATADA também terá os devidos acessos ou pelo sistema de controle da CONTRATADA.

14.3. Devem estar contemplados, no serviço de suporte, o fornecimento de peças, a troca do item avariado no equipamento, como desgaste mecânico ou problemas relacionados ao mau funcionamento do equipamento.

#### **15. Especificação Técnica**

15.1. O detalhamento das especificações dos itens deste Contrato figura como Anexo I do Termo de Referência – ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS.

#### **16. Mecanismos formais de comunicação**

16.1. Fornecer meios de comunicação de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para a solicitação de serviços de reparos. O contato com a central de atendimento da CONTRATADA se dará por meio de:

- a. Chamada telefônica gratuita (serviço 0800 da CONTRATADA ou número telefônico alternativo informado pela CONTRATADA);
- b. Software gerenciador de chamados via Web (Internet) ou através de envio de correspondência eletrônica corporativa da CONTRATANTE, conforme Contrato;
- c. Outra forma que venha a ser adotada e, com o de acordo entre as partes envolvidas, celebrado em Ata de Reunião, e anexado ao Contrato vigente;



d. Reuniões, abertura de reclamação, solicitação de relatórios e esclarecimentos em conformidade com o serviço contratado.

**17. Mecanismos de gerenciamento de processos definidos, projetos necessários ao apoio contratual e auxílio na criação de novos processos de negócios:**

17.1. A CONTRATADA deverá gerir as Ordens de Serviço (Chamado Técnico) seguindo as boas práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

17.2. Para cumprimento do disposto no item acima, a CONTRATADA deve possuir em seu quadro de pessoal no mínimo um profissional com a referida certificação. A comprovação de que a CONTRATADA possui em quadro de pessoal profissional com a certificação citada anteriormente deve ser feita no momento da assinatura do contrato, sendo aceitas as seguintes comprovações de vínculo:

- a. Societário, mediante contrato social ou última alteração consolidada;
- b. Empregatício, mediante apresentação da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social; ou
- c. Contrato de prestação de serviços com profissional autônomo, devidamente registrado na entidade de classe profissional competente.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO**

1. Pela prestação dos serviços a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total de **R\$ 8.702,84 (oito mil, setecentos e dois reais e oitenta e quatro centavos)**, mensais, representando **R\$104.434,08 (cento e quatro mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e oito centavos)** para 12 (doze) meses, conforme demonstrativo abaixo:

TAXA FIXA DOS EQUIPAMENTOS					
ITEM	EQUIPAMENTO	QTD	VALOR UNITÁRIO (TAXA FIXA/LOCAÇÃO)	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Impressora Mono A4 – Tipo I	04	R\$ 142,09	R\$ 568,36	R\$ 6.820,32



CONSELHO  
FEDERAL DE  
ODONTOLOGIA



2	Impressora Multi Mono A4 – Tipo II	10	R\$ 261,65	R\$ 2.616,50	R\$ 31.398,00
3	Impressora Multi Color A4 – Tipo III	04	R\$ 533,80	R\$ 2.135,20	R\$ 25.622,40
<b>VALOR TOTAL – ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS</b>				<b>R\$ 5.320,06</b>	<b>R\$ 63.840,72</b>
<b>ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO</b>					
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD. TOTAL MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
5	Serviços em reprodução A4 Mono – Tipo I	150	R\$ 0,05	R\$ 7,50	R\$ 90,00
6	Serviços em reprodução A4 Mono – Tipo II	23.808	R\$ 0,05	R\$ 952,32	R\$ 11.427,84
7	Serviços em reprodução A4 Mono – Tipo III	4.000	R\$ 0,04	R\$ 160,00	R\$ 1.920,00
8	Serviços em reprodução A4 Color – Tipo III	4.041	R\$ 0,56	R\$ 2.262,96	R\$ 27.155,52
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 3.382,78</b>	<b>R\$ 40.593,36</b>
<b>Valor Total de Taxa Fixa de equipamentos + produção de cópias e impressões p/ 12 meses.</b>					<b>R\$ 104.434,08</b>

2. Nos valores acima estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive frete, transporte, tributos, encargos sociais, trabalhistas, comerciais, seguros e outras necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado.

3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E EMPENHO**

1. As despesas decorrentes deste objeto estão previstas na Nota de Empenho nº 1311, sob a Rubrica nº 6.2.2.1.1.01.04.04.004.010 Serviços Gráficos, Impressão, Encadernação e Fotocópias).





#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

1. As condições de pagamento estão previstas no item 15 do Termo de Referência (Anexo I do Edital)

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

1. As obrigações da CONTRATANTE são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (item 6).

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

1. As obrigações da CONTRATADA são as estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I (item 7).

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

1. As sanções administrativas estão contempladas no Termo de Referência – Anexo I (item 11).

#### **CLÁUSULA NONA – DAS ALTERAÇÕES**

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993, em especial:

1.1. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.



3. As **supressões** resultantes de acordo **celebrado entre as partes contratantes** poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE**

1. Decorridos 12 (doze) meses da data limite para a apresentação da proposta, o valor correspondente aos serviços poderá ser reajustado, a pedido da contratada, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA – acumulado no período.

- a. Para fins do cálculo do reajuste anual, será sempre utilizado o índice (IPCA) do mês anterior ao dos marcos inicial e final.
- b. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- c. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DA RESCISÃO**

1. O não cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato ou a inobservância do Edital, seus anexos e das prescrições legais pertinentes aos contratos administrativos confere à CONTRATANTE o direito de rescindi-lo, conforme previsto na Seção V do Capítulo III da Lei nº 8.666/1993;

2. Caberá a rescisão do Contrato na ocorrência de quaisquer motivos relacionados no art. 78 da Lei nº 8.666/1993;

3. A rescisão do contrato poderá ser:

- a. Determinada por ato unilateral e escrito da administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993;
- b. Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; ou
- c. Judicial, nos termos da legislação.



4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

5. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA**

1. O presente contrato fundamenta-se na Lei nº 10.520/2002, no Decreto nº 10.024/2019, subsidiariamente na Lei nº 8.666/1994, na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – no que couber, vinculando-se aos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 02/2022 e seus anexos, constante do Processo nº 0477/2022, bem como à proposta vencedora da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS VEDAÇÕES**

1. É vedado à CONTRATADA:
- a. Caucionar ou utilizar este instrumento para qualquer operação financeira;
  - b. Interromper a execução do objeto contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Instrumento serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, demais regulamentos e normas administrativas federais que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO**

1. A CONTRATANTE providenciará, às suas expensas, a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, conforme previsto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**



1. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, em uma das varas federais da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

Brasília – DF, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**CONTRATANTE**

**Pela CONTRATADA**

JULIANO DO  
VALE:45171530106

Assinado de forma digital por  
JULIANO DO VALE:45171530106  
Dados: 2022.09.05 08:08:33 -03'00'

**Juliano do Vale**  
CONSELHO FEDERAL DE  
ODONTOLOGIA

Assinado de forma  
digital por TULIO JOSE  
BRAND:59685239720  
Dados: 2022.09.02  
11:58:28 -03'00'

**Túlio José Brand**  
GP EMISSÃO INSTANTÂNEA E GESTÃO DE  
DOCUMENTOS LTDA

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF:

Identidade:

Nome:

CPF:

Identidade:

Assinado de forma  
digital por ANA NELLY  
GOMES DA SILVA  
BRAGA:08045991739  
Dados: 2022.09.02  
11:58:42 -03'00'