

PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020

PREGÃO ELETRÔNICO CRM-ES Nº. 006/2020

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de impressão corporativa, compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos novos e de primeiro uso, incluindo a prestação de serviços de manutenção **preventiva e corretiva**, fornecimento de peças e consumíveis necessários (exceto papel A4, A3, Ofício e Carta), incluindo serviços de operacionalização da solução, a fim de atender as necessidades do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo – CRM-ES e de suas Delegacias Seccionais, de acordo com as condições constantes deste Termo de Referência e seus respectivos Encartes, contemplando:

DO CONJUNTO DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO CORPORATIVA A SEREM FORNECIDOS		
PARA LOCAÇÃO E PRODUÇÃO		
GRUPO ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO
	1.1	Multifuncional laser monocromática A4
	1.2	Multifuncional laser policromática A3/A4

1.1. Da relação Demanda x Necessidade

1.1.1. Para fins de dimensionamento da solução pretendida levou-se em consideração os levantamentos internos realizados demonstrados no **ENCARTE I** deste Termo de Referência.

1.1.2. Desta forma, tendo em vista a necessidade de estruturar o CRM-ES com serviços essenciais de impressão, cópia e digitalização, é imprescindível que a Administração realize gestões no sentido de se aparelhar com uma solução que contemple integralmente suas necessidades.

1.2. Do Modelo de Prestação de Serviços

1.2.1. Os serviços deverão ser prestados sob regime de execução indireta.

1.2.2. O faturamento dos serviços prestados deverá ser mensal e compreenderá o valor atribuído à locação do equipamento acrescido do custo relativo ao volume de cópias efetivamente produzidas (com base nos contadores dos equipamentos) no mês de referência.

1.2.3. As impressões mensais são baseadas em estimativas e são cumulativas para o mês subsequente. No caso de não utilização do volume mensal ou nos casos onde a utilização ultrapassar o valor estimado mensal, estarão cobertos pela cota total anual contratada, não podendo haver cobrança adicional nos meses onde a cota mensal for ultrapassada.

1.2.4. Os preços inerentes à execução do Contrato para o Grupo Único serão os apresentados na proposta da licitante vencedora, e devem ser calculados conforme a planilha modelo – ENCARTE IX deste Termo de

Referência, considerando os quantitativos dos quadros do ENCARTE I, que constarão do Contrato e incluirão todas as despesas legais ou adicionais.

1.2.5. Para efeitos de faturamento, a cobrança será realizada de acordo com as seguintes unidades de medida:

ITEM	DESCRIÇÃO	FORMA DE FATURAMENTO
1.1	Impressão/Cópia Monocromática (A4)	Página impressa
1.2	Impressão/Cópia Policromática/Monocromática A3/A4	Página impressa

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. A solução a ser adquirida refere-se à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão corporativa, a fim de atender as necessidades de impressão, cópia e digitalização do CRM-ES e de suas Delegacias Seccionais, de acordo com as condições constantes deste Termo de Referência e seus respectivos Encartes.

2.2. São requisitos gerais da solução:

2.2.1. Deverá ser composta de equipamentos novos e de primeiro uso;

2.2.2. Declaração do fabricante de que os equipamentos a serem utilizados continuam sendo fabricados;

2.2.3. Fazer parte do catálogo de produtos comercializados por um mesmo fabricante e não ter sido descontinuados;

2.2.4. Permitir a utilização de todas as funcionalidades, tecnologias e recursos neste termo especificados;

2.2.5. Fornecimento dos suprimentos: toners e kits de manutenção das impressoras novos e originais do fabricante;

2.2.6. Prestação de suporte técnico quando necessário;

2.2.7. Prestação de assistência técnica on-site;

2.2.8. Fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente;

2.2.9. Fornecimento de mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relativas aos serviços de impressão;

2.2.10. Treinamento para até 20 (vinte) funcionários do CRM-ES na operação dos equipamentos e para até 3 (três) funcionários no software de contabilização, com carga horária mínima de 12 (doze) horas, sendo executada 4 (quatro) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências do órgão, a ser fornecido pela CONTRATADA;

2.2.11. Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem.

3. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

3.1. Requisitos gerais obrigatórios para os itens do Grupo Único:

- 3.1.1. Os equipamentos deverão ser compostos de *hardware*, *software*, *firmware* e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas, bem como a respectiva garantia.
- 3.1.2. Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.
- 3.1.3. Os equipamentos a serem utilizados na prestação dos serviços deverão estar de acordo com o regulamento para certificação e homologação de produtos para telecomunicações, anexo à resolução nº 242 de 30.11.2000 da **Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel**.
- 3.1.4. Todas as impressoras e multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- 3.1.5. Todos os equipamentos devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão e fica retido no servidor, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede, após identificação do usuário. A identificação deverá ser realizada por meio de uso de cartão de aproximação com um RFID (identificador por radiofrequência) implantado, usuário/senha e PIN.
- 3.1.6. Todos os equipamentos multifuncionais devem suportar a utilização de aplicações embarcadas (*embedded applications*) para permitir a criação de soluções, de acordo com o fluxo de processos de negócio da empresa.
- 3.1.7. Todos os equipamentos multifuncionais monocromáticos e policromáticos devem acompanhar aplicativo *OCR (Optical Character Recognition)* em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM do fabricante.
- 3.1.8. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 3.1.9. Os equipamentos deverão ser disponibilizados em cada unidade e local definido pela CONTRATANTE.
- 3.1.10. A licitante deverá apresentar prospectos dos equipamentos oferecidos para os serviços, em idioma português ou com a devida tradução em mídia eletrônica.
- 3.1.11. Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas neste edital, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente.
- 3.1.12. Todos os equipamentos deverão vir acompanhados de um suporte/rack para a sustentação e apoio deles, de forma a permitir a sua utilização em altura adequada de uma pessoa de estatura média.

3.2. Item 1.1 – Multifuncional laser monocromática A4

Tecnologia	Laser/LED monocromática
Funções	Impressora, Copiadora, Digitalizadora
Compatibilidade OS	Linux e Windows
Velocidade mínima de cópia/impressão A4	50 ppm ou maior
Resolução mínima	1200x1200 dpi para impressão, digitalização e cópia
Processador	Mínimo de 800 Mhz
Memória RAM	1 GB (mínima)
Armazenamento Interno	80 GB mínimo (opcional)

Interfaces	Interface Ethernet, velocidade 10/100/1000 Mbps, conector RJ-45; Interface USB (Universal Serial Bus) 2.0 Leitor de <i>RFID</i> integrado ou avulso conforme especificações detalhadas abaixo
Formatos	A4, Ofício, Carta
Linguagem padrão de impressão	PCL 5E, PCL 6 e PostScript 3 ou compatível
Bandejas	02 (duas) Bandejas de alimentação interna com capacidade de pelo menos 500 folhas Bandeja multiuso com capacidade mínima de 50 folhas Possuir saída de papel de pelo menos 250 folhas
Duplex automático	Impressão e cópia em frente e verso automáticos
Energia	Modo de economia de energia
Segurança	Possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos (impressão confidencial)
Scanner	Digitalização em modo colorido e monocromático no mínimo nos formatos Tiff, JPG e PDF, com digitalização para e-mail, pasta na rede e USB
Cópia	Função Cópia para Texto, Foto e Texto Foto
Painel	Digital <i>touch screen</i> com telas em português ou com simbologia universal, com login no AD/LDAP através de teclado no próprio painel, tamanho mínimo 5".
Capacidade máxima de Impressão	125.000 páginas/mês

3.3. Item 1.2 – Multifuncional laser policromática A3/A4

Tecnologia	Laser/LED policromática
Funções	Impressora, Copiadora, Digitalizadora
Compatibilidade OS	Linux e Windows
Velocidade mínima de Impressão A3/A4 mono/policromática	30 ppm em A4 ou superior
Velocidade mínima de Cópia A3/A4 mono/policromática	30 ppm em A4 ou superior
Resolução mínima	1200x1200 dpi para impressão, digitalização e cópia
Processador	Mínimo de 1 Ghz

Memória RAM (mínima)	4 GB (mínima)
Armazenamento Interno	80 GB mínimo (opcional)
Interfaces	Interface Ethernet, velocidade 10/100/1000 Mbps, conector RJ-45; Interface USB (Universal Serial Bus) 2.0 Leitor de <i>RFID</i> integrado ou avulso conforme especificações detalhadas abaixo
Formatos	A3, A4, Ofício, Carta
Linguagem padrão de impressão	PCL, 5C, PCL 6 e PostScript 3 ou compatível
Bandejas	02 (duas) Bandejas de alimentação interna com capacidade de pelo menos 500 folhas Bandeja multiuso com capacidade mínima de 50 folhas Possuir saída de papel de pelo menos 250 folhas
Duplex automático	Impressão e cópia em frente e verso automáticos
Energia	Modo de economia de energia
Segurança	Possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos (impressão confidencial)
Scanner	Digitalização em modo colorido e monocromático no mínimo nos formatos Tiff, JPG e PDF, com digitalização para e-mail, pasta na rede e USB
Cópia	Função Cópia para Texto, Foto e Texto Foto
Painel Frontal	Digital <i>touch screen</i> com telas em português ou com simbologia universal, com login no AD/LDAP através de teclado no próprio painel. Display LCD ou LED de no mínimo 5", para visualização de status de erro ou configuração
Capacidade de Impressão mensal máxima	125.000 páginas/mês

3.4. Especificação do leitor de *RFID*

Compatibilidade OS	Linux e Windows
Suporte a <i>padrões</i>	Padrões ISO-7816 Classes A, B e C e PC/SC v1.0 Tecnologia RFID
Interface	Embutido no equipamento ou avulso via interface USB (Universal Serial Bus) 2.0, conector tipo A
Suporte	Protocolos assíncronos T=0 e T=1 para comunicação com o cartão, com velocidade mínima de 9600 bauds
Utilização	Autenticação de usuários

LED	Com indicador de operação
Características	<ul style="list-style-type: none"> - O seu uso não poderá inibir ou desativar outros tokens ou leitores de smartcards; - Deverá ser embutido no equipamento ou dispositivo externo conectada via USB; - Deverá ser compatível com os equipamentos ofertados, não sendo necessariamente do mesmo fabricante; - Reconhecimento automático de cartões com RFID e respectiva seleção do protocolo correto de comunicação - Cartão padrão Mirafare ISSO 1 K; - Permite impressão em ambos os lados; - Cartão RFID passivo regravável; - Atende a norma ISSO/IEC; - Material: PVC branco; - Frequência de operação: 13,56 MHz; - Compatível com todos os leitores de Mirafare: - Chip Leitura e gravação; - Memória: 1Kbyte; - Dimensões: 54 x 86 x 0,9mm; - Temperatura de operação: - 25°C a 50° C; - Detenção de dados de 10 anos ou 100.000 ciclos de escrita.

4. DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E SISTEMA INFORMATIZADO DE REGISTRO E ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS TÉCNICOS (GRUPO ÚNICO).

4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e configurar sistema de gerenciamento dos serviços de impressão, fornecendo inclusive o hardware necessário se for o caso (podendo ser virtualizado), que permita a monitoração dos processos de reprografia, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.1.1. Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa;

4.1.2. Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, nível dos suprimentos de impressão, etc.;

4.1.3. Informar usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel, custo para cada trabalho impresso ou copiado bem como possibilitar a visualização do conteúdo impresso ou copiado;

4.1.4. Permitir a realização de impressões, cópias e digitalização através de autenticação integrada com AD e/ou crachá de aproximação, e/ou PIN, só realizando a liberação quando o usuário estiver ao lado do equipamento e se registrar no equipamento;

4.1.5. Permitir a geração de relatórios, via sistema, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico), computadores (estação ou servidor de impressão) e centros de custo;

4.1.6. Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários;

4.1.7. Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel;

- 4.1.8. Possuir base de dados compatível com o padrão SQL;
- 4.1.9. Realizar inventário automático dos equipamentos;
- 4.1.10. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco;
- 4.1.11. Permitir a definição de Centros de Custo para usuários e a geração de relatórios separados para cada um destes Centros;
- 4.1.12. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo;
- 4.1.13. Permitir a definição do limite de cotas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas;
- 4.1.14. Permitir o gerenciamento de cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites;
- 4.1.15. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento;
- 4.1.16. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais;
- 4.1.17. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização;
- 4.1.18. Capturar contadores das impressoras automaticamente;
- 4.1.19. Permitir a criação de filtros com o objetivo de bloquear ou liberar impressões e cópias com base nos seguintes critérios: custo máximo do trabalho, modo de cor (preto e branco ou colorido), quantidade de páginas do trabalho, modo duplex (impressão em ambos os lados da folha) e número máximo de cópias.
- 4.1.20. A CONTRATADA deverá disponibilizar **meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos**, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 4.1.20.1. Operar através da WEB (Internet e Intranet);
 - 4.1.20.2. Estar disponível em língua portuguesa;
 - 4.1.20.3. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;
 - 4.1.20.4. Permitir que os usuários efetuem consultas, via WEB, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;
 - 4.1.20.5. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc.).

5. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

5.1. Da gestão operacional do serviço:

- 5.1.1. A CONTRATADA será responsável em 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 de cada setor;
- 5.1.2. Deverá ser disponibilizado no mínimo 03 (três) cartuchos adicionais de toner para os equipamentos instalados, e para cada toner substituído deverá ser enviado um novo.

5.2. Da instalação dos equipamentos:

5.2.1. Os equipamentos serão instalados nos endereços indicados pela CONTRATANTE;

5.2.2. Quaisquer alegações por parte da empresa contratada contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) do CRM-ES, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a empresa contratada deve prosseguir com a implantação e com o atendimento dos chamados;

5.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerenciar pelo menos 01 (um) equipamento servidor de impressão para a CONTRATANTE, incluindo o sistema operacional e demais softwares necessários a tornar a solução de impressão totalmente funcional;

5.2.4. A empresa CONTRATADA deve garantir que durante a execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, eventualmente afetado pela atuação do técnico da empresa CONTRATADA;

5.2.5. A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização da infraestrutura necessária para instalação e funcionamento dos equipamentos, como local físico, tomadas elétricas e pontos de acesso à rede;

5.2.6. A CONTRATANTE deverá permitir livre acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços;

5.2.7. Os empregados da CONTRATADA terão acesso aos locais de execução dos serviços devidamente identificados através de crachás, visando cumprir as normas de segurança do CRM-ES;

5.2.8. Caberá a CONTRATANTE fiscalizar de acordo com sua conveniência e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no Contrato;

5.2.9. A instalação será considerada concluída após a disponibilização, instalação, configuração e customização de todos os equipamentos e sistemas integrantes da solução de impressão ofertada no ambiente do CONTRATANTE, de modo que a solução esteja totalmente funcional, bem como treinamento realizado nas unidades e cadastramento dos equipamentos no sistema de gerenciamento.

5.2.10. O cadastramento dos equipamentos instalados no software de gerenciamento de impressão referido no item 8 deste Termo de Referência, deve conter pelo menos as seguintes informações: nome, descrição, status, fabricante, modelo, número de série, MAC e IP.

5.3. Da manutenção preventiva/corretiva e reposição de suprimentos:

5.3.1. A **manutenção preventiva** é aquela destinada a prevenir a ocorrência de quebras e defeitos do equipamento, constituindo-se de visitas técnicas periódicas, de acordo com a determinação do fabricante do equipamento utilizado e especificada no manual técnico do equipamento.

5.3.2. A **manutenção corretiva** é aquela destinada a corrigir eventuais defeitos apresentados pelo equipamento.

5.3.3. Durante a vigência do contrato deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados, sem custo adicional em relação ao preço contratado;

5.3.4. A CONTRATADA deverá realizar manutenção preventiva periodicamente, de acordo com a determinação do fabricante do equipamento utilizado e especificada no manual técnico do equipamento.

5.3.5. A CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de reposição de consumíveis, como tonalizadores, cilindros etc., a fim de manter a qualidade do serviço de impressão no melhor nível possível;

5.3.6. Excetua-se neste item o fornecimento de papel, que será provido pela CONTRATANTE.

5.3.7. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos por ela instalados, devendo apresentar cronograma de realização desses serviços para apreciação e autorização do CONTRATANTE;

5.3.8. A manutenção preventiva deverá ainda obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos alocados;

5.3.9. Os consumíveis deverão ser novos e originais do fabricante, ou remanufaturados pelo próprio fabricante dos equipamentos alocados;

5.3.10. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado;

5.3.11. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental;

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

5.3.13. A CONTRATADA deverá realizar manutenção corretiva mediante chamado da CONTRATANTE, sempre que solicitado, no local em que o equipamento estiver instalado. O serviço deverá ser executado por profissionais comprovadamente qualificados pelo fabricante do equipamento instalado.

6. DO SUPORTE TÉCNICO

6.1. Prestar suporte técnico pelo período do contrato e a partir da data de recebimento definitivo da solução adquirida, contemplando assistência técnica para todos os produtos (*hardware* e *software*) do objeto, conforme especificado no **ENCARTE VI - Condições de manutenção e suporte técnico**, contemplando manutenção preventiva e corretiva, incluindo atualização de versões, assim como suporte técnico, tanto para os produtos (*hardware* e *software*) quanto para todos os serviços contemplados pelo objeto;

6.2. A execução do serviço de suporte e manutenção deverá ser realizada por profissional certificado pelo fabricante da solução fornecida;

6.3. É obrigação da CONTRATADA apresentar cópia dos certificados dos funcionários que irão fazer os serviços de suporte e manutenção da solução oferecida;

6.4. Para qualquer alteração na equipe que executará o serviço de suporte e manutenção, a CONTRATADA deverá apresentar os certificados emitidos pelo fabricante da solução;

6.5. O serviço de **suporte técnico** deverá ser no idioma português, devendo a empresa possuir uma central de atendimento sem custos para o CRM-ES e atender aos chamados do usuário nos prazos constantes no **ENCARTE VI - Condições de manutenção e suporte técnico**;

6.6. A CONTRATADA deverá garantir que os serviços objeto deste Termo de Referência atenderão ao padrão de qualidade exigido pela indústria de informática e pelo CRM-ES.

7. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

7.1. Da implantação da solução (Grupo Único):

7.1.1. A CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços na fase de implantação da solução, ou seja, imediatamente após a assinatura do contrato:

ITEM	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
1	Levantamento das características das instalações onde serão instalados os equipamentos, da demanda de impressão, da quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução;	Prazo em dias úteis, após assinatura do contrato	2
2	Construção e apresentação, por parte da CONTRATADA, do plano de implantação ao órgão CONTRATANTE;	Prazo em dias úteis, após a finalização do levantamento descrito no Item 1	3
3	Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo por ambas as partes;	Prazo em dias úteis, após conclusão do Item 2	3
4	Instalação, testes e implantação da solução de impressão completa;	Prazo em dias úteis, após conclusão do Item 3	10

7.2. Da manutenção preventiva, corretiva e de reposição de suprimentos (Grupo Único):

7.2.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva, corretiva e de reposição de suprimentos, como tonalizadores, fusores, etc. Para tanto deverá atender, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
5	Solicitação à CONTRATANTE para realização dos serviços contratados;	Prazo em dias para execução dos serviços	2
6	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho etc.;	Frequência	Nas substituições dos suprimentos
7	Manutenção preventiva periódica dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização, a fim de evitar problemas.	Frequência	Mensal

8	Reposição de tonalizadores;	Frequência	Antes do término do tonalizador*
9	Manutenção do estoque de suprimentos, peças e equipamentos reservas necessários para o cumprimento do contrato;	Frequência	Frequência contínua
10	Retirada dos suprimentos ou peças vazios, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE;	Frequência	Nas substituições dos suprimentos e/ou nas manutenções

* O nível dos suprimentos deve ser constantemente verificado através do software de gerenciamento da solução **pela contratada**.

7.3. Da manutenção corretiva e reinstalação e substituição de equipamentos (Grupo Único):

7.3.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva, corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE, quando for o caso;

7.3.2. Considera-se para a realização de **manutenção corretiva** a reoperacionalização completa ou a substituição do equipamento locado por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes;

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

7.3.4. A CONTRATANTE irá considerar a solução do problema efetivamente concluída quando sua equipe técnica realizar a checagem e averiguar que o chamado foi atendido a contento. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema;

7.3.5. Para tanto a CONTRATADA deverá atender, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
11	Mudança de local e reinstalação de equipamentos;	Prazo em dias úteis*	2
12	Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço de reposição contínua antes de seu término;	Prazo em horas úteis	2
13	Sinalização de abertura de chamado para manutenção corretiva;	Prazo em horas úteis	4
14	Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução (após confirmação de abertura do chamado);	Prazo em horas úteis	6**
15	Restabelecimento do perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha;	Prazo em minutos	30
16	Restabelecimento das perfeitas condições de funcionamento do equipamento de	Não se aplica	Imediato

	cópia/impressão/digitalização em manutenção corretiva;		
17	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento;	Prazo em horas úteis	6

* Prorrogável pelo mesmo período mediante prévia justificativa da CONTRATADA e aceitação da CONTRATANTE.

** Para os equipamentos localizados fora da sede do CRMES, considerar-se-á o prazo de 12 horas úteis.

7.4. Da capacitação e repasse de conhecimento (Grupo Único):

7.4.1. Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica do CONTRATANTE para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a CONTRATADA deverá efetuar o repasse de conhecimento que contemple ações de baixa complexidade, como:

7.4.2. Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópias e fax);

7.4.3. Solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;

7.4.4. Troca de suprimentos;

7.4.5. Quaisquer outras ações julgadas pertinentes.

7.4.6. Para tanto a CONTRATADA deverá executar as atividades abaixo atendendo, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
18	Promoção de instrução e treinamento técnico, arcando com todas as despesas, ao pessoal de operação indicado pela CONTRATANTE;	Periodicidade do treinamento	a) No período entre a assinatura do contrato e a implantação da solução; b) Quando da introdução de equipamentos novos e diferentes na solução; c) Quando da requisição do órgão CONTRATANTE;

7.5. Relatórios Gerenciais (Grupo Único):

7.5.1. Deverão ser emitidos relatórios gerenciais de dados estatísticos mensalmente para fins de avaliação dos serviços prestados e aferição dos níveis mínimos exigidos;

7.5.2. Para tanto a CONTRATADA deverá executar, após o fechamento do ciclo mensal, as atividades abaixo atendendo, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
19	Emissão de relatórios de quantidade de impresso/copiado/digitalizados, globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros;	Prazo em dias úteis	2
20	Emissão de relatórios de consumo de suprimentos;	Prazo em dias úteis	2
21	Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema etc.;	Prazo em dias úteis	2
22	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.	Prazo em dias úteis	2

7.6. Da atualização periódica dos equipamentos alocados no ambiente da CONTRATANTE:

7.6.1. A CONTRATADA deverá realizar, quando necessário, a atualização tecnológica de todos os equipamentos disponibilizados, visando sempre manter desempenho, eficiência e eficácia dos equipamentos com a realidade de necessidades requeridas pela CONTRATANTE;

7.6.2. Para tanto a CONTRATADA deverá executar as atividades abaixo atendendo, no mínimo, aos seguintes níveis de serviços:

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
23	Atualização do sistema de gestão descrito no item 8 deste Termo de Referência à versão estável mais atual disponibilizada pelo desenvolvedor do sistema	Frequência: Intervalo de tempo (em meses)	A cada 06 (meses), contados a partir do início da utilização do equipamento

7.7. Criação e manutenção de base de conhecimento:

7.7.1. A CONTRATADA deverá manter continuamente, no ambiente da CONTRATANTE, uma base de conhecimento definida pela CONTRATANTE com todas as informações de processos, atividades e tarefas referentes aos serviços, ocorrências de problemas, suas resoluções e lições aprendidas, tempo de resposta e resolução do problema, e qualquer outra informação de interesse da CONTRATANTE que tenha relação com o serviço prestado.

8. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de equipe de empregados do CRM-ES (denominados Fiscais) e seus respectivos substitutos, designados pela CONTRATANTE, aos quais competem acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário

à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, dando ciência à CONTRATADA quando for o caso, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

8.2. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

9. DOS DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

- 9.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- 9.2. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;
- 9.3. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;
- 9.4. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços e fornecimento dos bens contratados;
- 9.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- 9.6. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;
- 9.7. Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato;
- 9.8. Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento;
- 9.9. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com o estabelecido no Edital e seus anexos.

10. DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 10.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;
 - 10.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;
 - 10.3. Entregar os bens e prestar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber);
 - 10.4. Entregar os bens e prestar os serviços, impreterivelmente, no prazo previsto e local designado, conforme especificações constantes da proposta e do Edital e seus anexos;
- Prestar garantia técnica na forma e condições estabelecidas;
- 10.5. Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666, de 1993, Preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE, bem como seu substituto, em casos de ausências e impedimentos;
 - 10.6. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre a comercialização, instalação, garantia técnica integral, suporte e treinamentos contratados em face da venda do equipamento, inclusive sob eventuais substituições e reposições;
 - 10.7. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;
 - 10.8. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou

- incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;
- 10.9. Toda informação referente às Áreas de TI de cada setor que a CONTRATADA, seus Prepostos e Técnicos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros;
 - 10.10. Assumir todos os custos por eventuais deslocamentos da equipe do CONTRATANTE que porventura se façam necessários para fins de atualização tecnológica, reforço de capacitação, conhecer ambientes laborais com solução similar implantada, laboratórios, fábricas, ou seja, todo e qualquer evento que tenha por finalidade agregar conhecimento e potencializar a solução adquirida por parte da equipe do CONTRATANTE;
 - 10.11. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executado anteriormente qualquer tipo de procedimento;
 - 10.12. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;
 - 10.13. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos deste Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada;
 - 10.14. Apresentar comprovação do programa de destinação ambientalmente correta a ser dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental. Esta comprovação deverá ser expedida pelo fabricante dos equipamentos e entregue junto à proposta.

11. GLOSA POR NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS

- 11.1. O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto a que se refere esse Termo de Referência não seja cumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviço especificados nos itens 7 e 9 e não cumprimento dos itens 10.2, 10.2.1 e 10.2.2, bem como das metas estipuladas no ENCARTE VI - Condições de manutenção e suporte técnico;
- 11.2. Se o equipamento ficar inoperante parcial ou totalmente, por um prazo superior a 3 (três) dias úteis consecutivos, ensejará na perda da remuneração do aluguel mensal do referido equipamento por parte da CONTRATADA;
- 11.3. Se o equipamento ficar inoperante parcial ou totalmente, por um prazo superior a 3 (três) dias úteis não consecutivos, num intervalo de 30 (trinta) dias, ensejará na perda da remuneração do aluguel mensal do referido equipamento por parte da CONTRATADA;
- 11.4. Caso não seja possível imprimir por falta de toner será descontado o aluguel mensal do equipamento, em caso de reincidência aplica-se a sanção em dobro, para cada equipamento que ficou sem toner;
- 11.5. Para as metas cuja métrica seja do tipo **prazo**, a cada chamado atendido com prazo **em até 50%** (cinquenta por cento) acima do prazo estipulado, glosa de **0,5%** (meio por cento) do valor mensal do contrato;
- 11.6. Para as metas cuja métrica seja do tipo **prazo**, a cada chamado atendido com prazo **superior a 50%** (cinquenta por cento) acima do prazo estipulado, glosa de **1%** (um por cento) do valor mensal do contrato;
- 11.7. Para as metas cuja métrica seja do tipo **prazo**, a cada chamado atendido com prazo **superior a 100%** (cem por cento) acima do prazo estipulado, além da glosa estabelecida no item anterior, glosa de **0,1%** (um décimo por cento) do valor total estimado do contrato por cada dia de atraso.
- 11.8. No caso de reincidência de descumprimento de uma mesma meta mais de 3 (três) vezes em um único mês, à glosa a ser aplicada por cada descumprimento subsequente deverá ser acrescida **0,5%** (meio por cento) do valor mensal do contrato, considerando os limiares definidos em relação ao prazo estipulado, quando for o caso.

12. DA VISTORIA

- 12.1. A critério da Licitante, caso seja necessário à mesma levantar *in-loco* subsídios para formulação de suas propostas, esta poderá realizar vistoria técnica nas instalações do órgão, durante o horário de funcionamento regular do órgão;

12.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do CRM-ES e de suas Delegacias Seccionais (caso necessário) e/ou via e-mail, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria;

12.3. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do CRM-ES e de suas Delegacias Seccionais que serão afetadas ao objeto da contratação;

12.4. Quando da vistoria, a Licitante deve se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

12.5. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Empresa tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;

12.6. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da Licitante, designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo do **ENCARTE III**, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando-o, oportunamente, à sua proposta;

12.7. Endereços, telefones e e-mail para agendamento de vistorias: conforme constante no **ENCARTE V** deste Termo de Referência.

13. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO

13.1. Ao licitante classificado em primeiro lugar, o CRM-ES exigirá comprovação das funcionalidades descritas neste instrumento, mediante apresentação de projeto piloto “*on-site*” a ser realizada na sede do CRM-ES.

13.2. A empresa deverá apresentar comprovação do programa de destinação ambientalmente correta a ser dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental. Esta comprovação deverá ser expedida pelo fabricante ou que a licitante comprove possuir certificação ISO 14001 dos equipamentos e entregue junto à proposta.

13.3. A entrega dos equipamentos e licenças necessárias à prova de conceito deverá ocorrer em até 07 (sete) dias úteis após a convocação e o término em 05 (cinco) dias corridos. Estes prazos devem ser contados a partir da solicitação formal da Sede do CRM-ES.

13.4. Para o recebimento provisório, será exigido:

13.4.1. Demonstração das soluções de *software* de gerenciamento de impressão e bilhetagem descritos neste termo, fornecidos pelo licitante exclusivamente para os testes de homologação;

13.4.2. A licitante deverá informar o nome do *software* que será utilizado para demonstrar cada requisito funcional e comprovar que o *software* faz parte do escopo ofertado na sua proposta técnica;

13.4.3. Instalação de um equipamento de cada item do Grupo Único da mesma marca e modelo ofertados na proposta comercial;

13.4.4. Não será necessário alocar equipamentos novos, porém os insumos devem estar em quantidade suficiente para a realização dos testes envolvidos na prova de conceito;

13.5. Será realizada verificação de conformidade aos requisitos e características obrigatórias estabelecidas neste termo de referência e realização dos seguintes testes:

13.5.1. Impressão de no mínimo 20 (vinte) páginas por equipamento, perfazendo todos os tipos de documento abaixo especificados;

13.5.2. Necessariamente serão impressos, pelo menos, os seguintes tipos de impressão: doc, docx, xls, xlsx, txt, página de teste, páginas web, e-mail, ppt, pdf e jpg;

13.5.3. Digitalização e cópias de pelo menos 10 (dez) páginas monocromáticas em cada equipamento multifuncional e de 5 (cinco) policromáticas no equipamento com esta característica;

13.5.4. Digitalização de 10 (dez) páginas monocromáticas e 5 (cinco) policromáticas para um diretório na rede;

13.5.5. Digitalização de 20 (vinte) páginas monocromáticas e 10 (dez) policromáticas para um diretório na rede com solução de OCR aplicada;

13.5.6. Liberar impressões, cópias e digitalização através de autenticação integrada com AD, crachá de aproximação RFID e PIN relativo aos trabalhos retidos no servidor de impressão, de modo a comprovar as funcionalidades de retenção e liberação de trabalhos por meio de aproximação do cartão com tecnologia RFID (cartão definido para esta prova de conceito, seguindo o padrão definido pelo CRM-ES), credenciais oriundas do AD e PIN;

13.5.7. Confronto entre os valores contabilizados pelo *software* de bilhetagem e pelos contadores dos equipamentos;

13.5.8. Instalação de solução embarcada para comprovar suporte a essa funcionalidade nos equipamentos multifuncionais.

13.5.9. Simular a abertura de chamado e verificar o devido registro no sistema ou conjunto de sistemas disponibilizado para a prestação dos serviços. Demonstrar também a solução e os registros provenientes dessa ação no sistema ou conjunto de sistemas.

13.6. O CRM-ES se reserva o direito de não aceitar o recebimento provisório independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes, o equipamento ou *software* não sejam capazes de cumprir às especificações exigidas;

13.7. Caso o recebimento provisório não seja aprovado pela equipe técnica do CRM-ES, o licitante com a segunda melhor oferta será convocado e assim, sucessivamente, até que se identifique o licitante que atenda por completo os requisitos.

13.8. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não do recebimento provisório.

14. DOS LOCAIS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. Conforme constante no ENCARTE V deste Termo de Referência.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. Da qualificação técnica:

15.1.1. Declaração elaborada pela licitante, em papel timbrado, subscrita por seu representante legal, de que todos os equipamentos ofertados são novos, de primeiro uso.

15.1.2. Apresentação de catálogos ou manuais técnicos dos equipamentos e sistemas ofertados que deverão comprovar o atendimento integral às exigências desse edital e seus anexos.

15.1.3. Declaração do fabricante ou do distribuidor de que a licitante é revenda autorizada a comercializar os produtos ofertados.

16. PROPRIEDADE E SIGILO

16.1. Direito de propriedade:

16.1.1. A CONTRATADA deverá reconhecer que, como prestadora de serviço por força de um contrato, sem vinculação direta com as atividades desenvolvidas, todo e qualquer trabalho realizado ou desenvolvido será de exclusiva propriedade da CONTRATANTE;

16.1.2. Todos os direitos de propriedade intelectual sobre quaisquer produtos ou bens intelectuais resultantes da contratação pertencerão à Administração.

16.2. Condição de Manutenção de Sigilo:

- 16.2.1. A CONTRATADA e seus profissionais deverão assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência quanto à manutenção de sigilo, conforme ENCARTES X e XI deste documento, que estabeleçam sua ampla responsabilidade pela confidencialidade das informações que venham a ser disponibilizadas pela CONTRATANTE e que tomaram ciência das normas de segurança vigentes no Órgão. Sendo que o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo deve ser assinado pelo Representante Legal e pelo Preposto da CONTRATADA, e o Termo de Ciência deve ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação;
- 16.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar, na reunião inicial, relação nominal dos profissionais envolvidos na execução do contrato que deverão ter acesso às instalações do CONTRATANTE, bem como os referidos Termos assinados;
- 16.2.3. A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CRM-ES e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança;
- 16.2.4. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao representante do CRM-ES qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

17. DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Não será permitida a subcontratação do objeto, a transferência ou a cessão das obrigações contratuais a terceiros, bem como associação, cisão ou incorporação por parte da CONTRATADA.

18. DOS ENCARTES DO TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTE I – Previsão de demanda do volume de impressões/cópias.

ENCARTE II – Requisitos para início do projeto, entrega dos produtos, implementação e testes, transferência de conhecimentos, documentação e finalização do projeto do objeto contratado.

ENCARTE III – Atestado de Vistoria.

ENCARTE IV – Ordem de Serviço.

ENCARTE V – Relação dos Endereços da Sede e Delegacias Seccionais.

ENCARTE VI – Condições de manutenção e suporte técnico.

ENCARTE VII – Modelo Termo de Aceite Provisório.

ENCARTE VIII – Modelo Termo de Aceite Definitivo.

ENCARTE IX – Modelo de Planilha de Formação de Preços.

ENCARTE X – Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

ENCARTE XI – Modelo de Termo de Ciência.

PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020

PREGÃO ELETRÔNICO CRM-ES Nº. 006/2020

ANEXO II

PROPOSTA/PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

(De acordo com o Encarte IX do Termo de Referência)

Nome da Empresa: _____

Pela presente, declarando inteira submissão aos preceitos legais em vigor, especialmente os das Leis 10.520/02 e 8.666/93, e às cláusulas e condições constantes do *Edital de Licitação Pregão Eletrônico/Anexos nº xxx/2020*, vimos apresentar nossa *Proposta de Preços* para o fornecimento do objeto especificado referente ao Edital de Pregão em tela, observadas as estipulações do mesmo, e asseverando que:

1. Valor fixo mensal + franquia de 28.000 (vinte e oito mil) páginas monocromáticas + franquia de 100 (cem) páginas coloridas: R\$ _____
(_____)
2. Valor por página monocromática excedente impressa/mês: R\$ _____
(_____)
3. Valor por página colorida excedente impressa/mês: R\$ _____
(_____)
4. Valor fixo anual + franquia de 336.000 (trezentos e trinta e seis mil) páginas monocromáticas + franquia de 1.200 (mil e duzentas) páginas coloridas: R\$ _____
(_____)

No preço cotado já estão incluídas eventuais vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, bem como despesas com instalação, transporte, deslocamento, e outras quaisquer que incidam sobre a contratação.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da sua abertura.

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Telefone(s): _____ email: _____

Banco: _____ Agência: _____ Conta corrente: _____

Assinatura do Representante

Modelo de Planilha de Formação de Preços

Os preços inerentes à execução do Contrato para o **Grupo Único** serão os apresentados na proposta da licitante vencedora, e devem ser calculados conforme os quantitativos dos quadros abaixo, de forma a demonstrar o custo fixo e o custo variável do serviço, que constarão do Contrato e incluirão todas as despesas legais ou adicionais.

MODELO PARA COMPOSIÇÃO DO CUSTO FIXO:

Item	QUANTITATIVO TOTAL	FORMAÇÃO DE PREÇOS – EQUIPAMENTOS		
	Quantidade de Equipamentos	Valor Fixo Mensal por Equipamento (R\$)	Valor Mensal por Equipamentos (R\$)	Valor Anual por Equipamentos (R\$)
	(I)	(II)	(III)	(IV)
1.1	10	R\$	(II) * (I)	(III) * 12
1.2	01	R\$	(II) * (I)	(III) * 12
		Valor Total:	(a) = \sum (III)	(b) = \sum (IV)

Para o cálculo do valor dos equipamentos considerar:

1. **Valor Mensal por Equipamentos (III)** = Valor Fixo Mensal por Equipamento (II) * Quantidade de Equipamentos (I)
2. **Valor Anual por Equipamentos (IV)** = Valor Mensal por Equipamentos (III) * 12
3. **Valor Total Mensal por Equipamentos: (a)** = \sum (Valor Mensal por Equipamentos (III)) - Itens 1.1 ao 1.2
4. **Valor Total Anual por Equipamentos: (b)** = \sum (Valor Anual por Equipamentos (IV)) - Itens 1.1 ao 1.2

MODELO PARA COMPOSIÇÃO DO CUSTO:

Monocromática			
Qtd. Estimada Mensal (V)	Valor Unitário (R\$) (VI)	Valor Mensal de Impressão (R\$) (VII)	Valor Anual de Impressão (R\$) (VIII)
28.000	R\$	$(VII) = (V) * (VI)$	$(VIII) = (VII) * 12$
	Valor Total:	(c) = \sum (VII)	(d) = \sum (VIII)

Policromática			
Qtd. Estimada Mensal (IX)	Valor Unitário (R\$) (X)	Valor Mensal de Impressão (R\$) (XI)	Valor Anual de Impressão (R\$) (XII)
100	R\$	$(XI) = (IX) * (X)$	$(XII) = (XI) * 12$
	Valor Total:	(e) = \sum (XI)	(f) = \sum (XII)

	Mensal (g)	Anual (h)
Valor Total Global Fixo (equipamentos) (R\$)	<i>(a)</i>	<i>(b)</i>
Valor Total Global Variável (páginas impressas) (R\$)	<i>(c) + (e)</i>	<i>(d) + (f)</i>
TOTAL GERAL	\sum (g)	\sum (h)

1. **Volume Estimado Anual (II)** = Volume Estimado Mensal (I) * 12
2. **Valor Total Mensal (IV)** = Valor Unitário (III) * Volume Estimado Mensal (I)
3. **Valor Total Anual (V)** = Valor Unitário (III) * Volume Estimado Anual (II)

PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020

PREGÃO ELETRÔNICO CRM-ES 0006/2020

ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO

MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E A EMPRESA XXXXXXXXX, NA FORMA ABAIXO:

Pelo presente instrumento particular de contrato, de um lado o **CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, Autarquia Federal, órgão fiscalizador do exercício profissional da Medicina, criado pelo Decreto-Lei nº. 7.955, de 03 de setembro de 1945 e organizado pela Lei nº. 3.268, de 30 de setembro de 1957, regulamentada pelo Decreto nº. 44.045, de 19 de julho de 1958, inscrito no CNPJ sob o nº. 31.300.999/0001-18, com sede à Rua Professora Emília Franklin Mululo, nº. 228, Ed. Dr. Alzir Bernardino Alves, Bairro Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-730, endereço eletrônico oficial para contato (email) presidência@crmes.org.br neste ato representado pelo seu Presidente **Dr. CELSO MURAD**, brasileiro, casado, médico, inscrito no CRM/ES sob o nº 0391, neste ato denominada **CONTRATANTE** e a empresa **XXXXXXXXXX**; **CNPJ: XXXXXXXXXXXX**, com sede à XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CEP: XXXXXXXXXXXX, neste Ato representada pelo **Sr. XXXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, na profissão de XXXXXXXXXXXX, RG nº. XXXXXXXXXXXX, CPF nº. XXXXXXXX, denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato, com fulcro no Inciso I Artigo 25 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de impressão corporativa, compreendendo a cessão de direito de uso de equipamentos novos e de primeiro uso, incluindo a prestação de serviços de manutenção **preventiva e corretiva**, fornecimento de peças e consumíveis necessários (exceto papel A4, A3, Ofício e Carta), incluindo serviços de operacionalização da solução, a fim de atender as necessidades do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo – CRM-ES e de suas Delegacias Seccionais, conforme especificações e demais itens relacionados no Edital de Pregão Eletrônico CRM-ES 006/2020, Anexo I – Termo de Referência, seus Encartes e os demais Anexos.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. De acordo com o Anexo I – Termo de Referência e todos os seus Encartes.

3. DA EXECUÇÃO E DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A CONTRATADA prestará serviços na sede do CRM-ES e das suas Delegacias Seccionais, de acordo com o Anexo I, Termo de Referência e seus Encarte V .

3.2. A execução dos serviços será iniciada em XX/XX/2020, após a assinatura do contrato e recebimento da Ordem de Serviço emitida pelo CRM-ES.

3.3. A execução dos serviços deverá ocorrer de acordo com o Encarte II do Termo de Referência.

3.3. Em até 03 (três) dias úteis antes do início da execução dos serviços será realizada uma reunião de trabalho entre os representantes da Empresa CONTRATADA e a Gestora do contrato.

4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1. Os serviços do objeto do presente edital serão executados pela EMPRESA CONTRATADA, obedecendo ao disposto no respectivo instrumento Contratual e seus anexos, nas Leis nº 8.666/93 e nº 10.520/02, nos Decretos nº 3.555/00 e 5.450/05, e demais normas legais e regulamentares pertinentes. Deverá obedecer todos os itens constantes do Termo de Referência e seus Encartes.

4.2. Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após recebida a autorização da Administração, informando, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ao início da sua execução.

4.3. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, e efetuar-los de acordo com as especificações constantes do contrato.

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

4.5. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.6. Nomear elemento (preposto), aceito pela Administração, para orientar a execução dos serviços, bem como manter contato com o fiscal da contratante, solicitando as providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas obrigações, recebendo as reclamações daquela e, por consequência, tomando todas as medidas cabíveis para a solução das falhas detectadas, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/93.

4.7. Cumprir horários e periodicidade para a execução dos serviços fixados pela Administração, segundo suas conveniências e em consonância com a fiscalização do contrato.

4.8. Arcar com todos os custos necessários à completa execução dos serviços.

4.9. Responder, civil e penalmente, por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, à contratante e/ou a terceiros, por seus empregados, dolosa ou culposamente, nos locais de trabalho.

4.10. Informar aos seus empregados da proibição de retirarem-se dos prédios ou instalações da contratante portando volumes ou objetos, sem a devida autorização da fiscalização do contrato.

4.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Administração.

4.12. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-o através de crachás.

4.13. Substituir imediatamente, sempre que exigido pela fiscalização do contrato e independentemente de qualquer justificativa por parte deste, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da contratante ou ao interesse do Serviço Público.

4.14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

4.15. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, objetivando a correta execução dos serviços.

4.16. Repor, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas qualquer objeto da contratante e/ou de terceiros que tenha sido danificado ou extraviado por seus empregados.

4.17. Relatar à fiscalização do contrato toda e qualquer irregularidade observada nas instalações onde houver prestação dos serviços.

4.18. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da contratante.

4.19. Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado.

4.20. Manter disciplina nos locais dos serviços, retirando, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela Administração.

4.21. Atender prontamente as exigências da Administração inerentes ao objeto do contrato.

5. DEVERES DA CONTRATANTE:

5.1. De acordo com o Anexo I, Termo de Referência, seus Encartes, e ainda, além das obrigações resultantes da observância da legislação pertinente, as seguintes:

5.1.1. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados e documentar as ocorrências havidas.

5.1.2. Proporcionar à contratada as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados, e disponibilizar instalações sanitárias e vestiários.

5.1.3. Efetuar os pagamentos devidos.

5.1.4. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato.

5.1.5. Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

6.1. O contrato terá vigência a partir da data de sua assinatura, pelo período de 12 (doze) meses, admitidas prorrogações, por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, na ocorrência de quaisquer das hipóteses descritas no artigo 57 da Lei n°. 8.666/93, limitada a vigência ao prazo máximo de 48 (quarenta e oito) meses.

6.2. Conforme disposto no *caput* art. 30-A da IN SLTI/MPOG nº 2/08 a contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3. Quando da prorrogação contratual, o órgão ou entidade contratante deverá:

6.3.1 Assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação que se pretende, mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação; e

6.3.2. Realizar a negociação contratual para a redução/eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos na primeira vigência da contratação, sob pena de não renovação do contrato, conforme o disposto no inciso XVII do art. 19 e inciso II do § 1º do art. 30-A

da IN SLTI/MPOG nº 2/08, tais como: aviso-prévio trabalhado que deverá ser excluído da planilha, salvo justificativas documentadas e comprovadas da contratada, quando então poderá ser reduzido; equipamentos amortizados, etc.

6.4. O contrato não será prorrogado quando a Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do contratante, enquanto perdurarem os efeitos.

7. DA RESCISÃO

7.1. Constituem motivos incondicionais para a rescisão do contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as consequências do artigo 80 da Lei nº 8.666/93:

7.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

7.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

7.1.3. A lentidão no cumprimento do contrato, levando a CONTRATANTE a concluir pela impossibilidade da prestação do serviço no prazo estipulado;

7.1.4. O atraso injustificado no início do fornecimento dos equipamentos;

7.1.5. A paralisação do fornecimento sem justa causa ou prévia comunicação ao CRM-ES;

7.1.6. A subcontratação total ou parcial do objeto, associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA que afetem a boa execução do contrato, sem prévio conhecimento e autorização do CRM-ES;

7.1.7. O desatendimento das determinações regulares da Fiscalização, assim como a de seus superiores;

7.1.8. O cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio, pelo representante do CONTRATANTE designado para acompanhamento e fiscalização do contrato;

7.1.9. A decretação da falência da CONTRATADA;

7.1.10. A dissolução da CONTRATADA;

7.1.11. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa do CRM-ES, e exaradas no processo administrativo a que se refere este contrato;

7.1.12. A suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

7.1.13. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE decorrentes do fornecimento efetuado, salvo no caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurada à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

7.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste contrato.

7.2. A rescisão do contrato poderá ser precedida ou não de suspensão da execução do seu objeto, mediante decisão fundamentada que a justifique, poderá ser:

7.2.1. Determinado por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, observado o disposto no artigo 109, Inciso I, letra "e", da Lei de Licitações.

7.2.2. Amigável, por acordo entre as partes, formalizado a intenção com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE,

7.2.3. Judicial, nos termos da legislação vigente.

7.3. A rescisão do contrato obedecerá ao que preceituam os artigos 79 e 80 da Lei de Licitações.

8. DAS MULTAS E PENALIDADES

8.1. A recusa do adjudicatário em acatar a ordem de assinar o contrato sujeitar-lhe-á à multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

8.2. Nos termos do artigo 86, da Lei Federal nº 8.666/1993 fica a CONTRATADA, em caso de descumprimento de qualquer das condições avençadas, bem como atraso injustificado, sujeita à multa de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, calculada sobre o valor da respectiva etapa de execução do contrato, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do contrato.

8.3. Na forma do art. 87, § 2º, incisos I, III, e IV da Lei nº 8.666/93, além das penalidades pecuniárias previstas neste Edital e seus anexos, a Contratada estará sujeita à sanção de advertência, suspensão temporária de participação em licitação, declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública.

8.4. Nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02, a Licitante, sem prejuízo das demais cominações legais, poderá ficar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciada do Cadastro de Fornecedores do CRM/ES, nos casos de:

- a) ausência de entrega de documentação exigida;
- b) apresentação de documentação falsa;
- c) retardamento da execução dos serviços, por conduta reprovável da Contratada;
- d) comportamento inidôneo;
- e) cometimento de fraude fiscal;
- f) falhar e/ou fraudar a execução do Contrato.

8.5. Na aplicação das penalidades previstas neste Contrato, bem como no Edital e seus anexos, a Administração considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos do que dispõe o artigo 87, "caput", da Lei Federal nº 8.666/93 e no inciso LV do artigo 5º da Constituição Federal.

8.6. As penalidades serão registradas no cadastro da contratada.

8.7. Não havendo mais interesse do CONTRATANTE na execução parcial ou total do contrato, em razão do descumprimento, pela CONTRATADA, de quaisquer das condições estabelecidas, fica estipulada a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, nos termos do inciso II, do artigo 87, da Lei Federal 8.666/1993.

8.8. O disposto nos itens anteriores não prejudicará a aplicação de outras penalidades a que esteja sujeita a CONTRATADA, nos termos dos artigos 87 e 88 da Lei nº 8.666/93.

8.9. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº. 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº. 9.784/1999.

8.10. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

8.10.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

8.10.2. Multa de:

8.10.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

8.10.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

8.10.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.10.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

8.10.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

8.10.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.10.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

8.10.5. As sanções de advertência e de impedimento de licitar e contratar com a União poderão ser aplicadas à CONTRATADA somado as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.10.6. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

8.10.6.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

8.10.6.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.10.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8.10.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

8.10.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

8.10.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9. DO VALOR DO CONTRATO, DO PAGAMENTO E CONDIÇÕES

9.1. O valor GLOBAL ANUAL do presente Contrato é de R\$ XXXXXXXX (XXXXXXXX).

9.2. O valor mensal a ser pago à Contratada é de R\$ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

9.2.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

9.3. A CONTRATADA deverá protocolizar no primeiro dia útil subsequente ao mês vencido, na sede do CRM-ES, no Protocolo Geral, a Nota Fiscal/Fatura correspondente, em 02 (duas) vias, para liquidação e pagamento da despesa pelo **CRM-ES**.

9.4. O pagamento será efetuado mediante boleto bancário, a ser entregue junto com a Nota Fiscal/Fatura Mensal e demais documentos exigidos.

9.4.1. Quando do pagamento, será efetuado a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.5. O pagamento da nota fiscal/fatura será efetuado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data do protocolo do documento de cobrança no Protocolo Administrativo da sede do CRM-ES, após aceitação pela CONTRATANTE da nota fiscal/fatura correspondentes, devidamente atestadas pelo Gestor e Fiscal do Contrato.

9.6. Para fins de pagamento, a Contratada deverá apresentar junto à Nota Fiscal/Fatura e documentos complementares o Certificado de Regularidade do FGTS, dos Tributos Municipais, Estaduais e Federais e o Certificado de Regularidade junto ao INSS – CND, em plena validade.

9.7. Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES, deverá apresentar também Declaração contendo essa informação (modelo no anexo da IN 480/2004, da Secretaria da Receita Federal do Brasil). Tal declaração deverá estar assinada pelo Representante Legal da mesma. De acordo com a Lei nº 9.430/96 e Inst. Norm. SRF nº 480/04 c/ alterações, da Rec. Fed. do Brasil, serão retidos no ato do pagamento os valores relativos aos Tributos Federais (IRPJ, CSLL, COFINS e PIS/PASEP), salvo se a empresa contratada apresentar prova de opção pelo modelo SIMPLES NACIONAL.

9.8. Havendo erro na Nota Fiscal ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, o pagamento será susinado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o CRM/ES.

9.9. Ao CRM/ES fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, durante a prestação de serviços este não estiver de acordo com as condições pactuadas neste Contrato e Termo de Referência do Processo Administrativo Licitatório CRM/ES nº 031/2019, Pregão Eletrônico CRM-ES 002/2020, sem constituir-se em mora por esta decisão.

9.10. Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, poderá ser concedido um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

9.11. Não sendo regularizada a situação da Contratada no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé ou incapacidade de corrigir a situação, o pagamento dos valores em débito será realizado em juízo, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.12. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

9.13. Em caso de atraso de pagamento, ou seja, após a data estabelecida como limite de vencimento da obrigação por culpa ou por fato de responsabilidade da CONTRATANTE, sobre o valor da nota fiscal/fatura não quitada incidirão, unicamente, juros à razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, *pro rata die*, até o seu efetivo pagamento, desde que solicitado por escrito pela CONTRATADA.

9.14. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto perdurar pendência em relação à parcela correspondente ou em virtude de penalidade ou inadimplência.

10. DA PUBLICAÇÃO

10.1 A eficácia do contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, a ser providenciada pelo CRM-ES, nos termos do paragrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666/1993.

11. DAS CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

11.1. De acordo com o Encarte VI do Termo de Referência.

12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da contratação objeto desta Licitação correrão à conta do recurso orçamentário: 6.2.2.1.1.33.90.39.007 – LOCAÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

12.2. As despesas que ultrapassarem o presente exercício deverão correr à conta de orçamentos específicos, cujos créditos serão indicados oportunamente;

12.3. Sempre que necessário, será feito o empenho complementar para atendimento do efetivo serviço prestado no mês de referência.

13. DA GESTÃO DO CONTRATO

13.1. Para o serviço de Gestão do Contrato foi designada o servidor Wilian Batista dos Santos, Matrícula 2159.

13.2. O gestor designado anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados na forma do Artigo 67, da Lei nº 8.666, de 21.06.93.

13.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos:

13.3.1. Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

13.3.2. Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

13.3.3. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

13.3.4. A satisfação do público usuário.

13.4. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

13.5. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a suspensão imediata do contrato; além de aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

13.6. Quando da rescisão contratual o fiscal deve verificar o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

14. DO FORO E CASOS OMISSOS

14.1. O Foro para dirimir quaisquer questões oriundas da execução do presente Contrato é o da Justiça Federal, na Seção Judiciária de Vitória, capital do Estado do Espírito Santo, da sede do CRM-ES, com renúncia expressa a qualquer outro.

14.2. Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar os impasses, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõe a Lei nº 8.666/1993, o Decreto-Lei nº 3.555/2000, a Lei nº 10.520/2002 e demais legislações aplicáveis.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Qualquer tolerância das partes em relação às cláusulas e condições do presente instrumento, ou mesmo o retardamento da exigibilidade de direitos, não importará em precedente, novação ou alteração do contrato, cujos termos continuarão exigíveis a qualquer tempo.

15.2. Todas as comunicações, notificações ou avisos decorrentes do presente instrumento deverão ser feitos por correspondência protocolada, por *fax* ou por *e-mail* devidamente recebidos.

15.3. Este contrato obriga as partes signatárias e sucessores em todas as cláusulas, termos e condições, respondendo a parte infratora pelas custas processuais, honorários advocatícios e demais cominações cabíveis no caso de procedimento judicial.

15.4. A nulidade total ou parcial de qualquer cláusula ou condição prevista neste instrumento não afetará nem desobrigará o cumprimento das demais, que continuarão vigentes em todos os seus efeitos.

15.5. Quaisquer alterações nas disposições deste contrato somente terão validade e eficácia se devidamente formalizadas mediante aditivo contratual escrito firmado pelos representantes legais das partes, sendo considerados inexistentes quaisquer compromissos ou acordos verbais.

16. DA RESPONSABILIDADE CIVIL

16.1. A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por qualquer dano pessoal ou material que seus empregados venham a causar diretamente ao Patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de dolo ou culpa, sob quaisquer de suas formas, quando do cumprimento da obrigação.

16.2. A CONTRATANTE ficará alheio à relação jurídica que se estabelecer entre a CONTRATADA e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.

16.3. Faz parte integrante deste contrato, independente de sua transcrição, a PROPOSTA COMERCIAL apresentada pela CONTRATADA.

E, por estarem justas e acordadas, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, juntamente com 02 (duas) testemunhas.

Vitória/ES, XXX de XXXXXXXXXXXXXXX de 2020.

**CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CRM/ES
CONTRATANTE**

**EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

Nome: _____

CPF: _____

Ass.: _____

Nome: _____

CPF: _____

Ass.: _____

ANEXO IV

**PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020
PREGÃO ELETRÔNICO CRM/ES 006/2020**

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

Declaramos em que não possuímos em nosso quadro de pessoal empregados com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal/88 e Lei 9.854/99.

_____, _____ de _____ de 2020.

Assinatura e carimbo
(representante legal)

ANEXO V

**PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020
PREGÃO ELETRÔNICO CRM/ES 006/2020**

MODELO DE DECLARAÇÃO

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Senhor(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, sob pena da Lei, ser Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte nos termos da Legislação Vigente, estando apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

_____, _____ de _____ de 2020.

Assinatura e carimbo
(Representante legal)

ANEXO VI

**PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020
PREGÃO ELETRÔNICO CRM/ES 006/2020**

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

Na qualidade de representante legal da Empresa _____,
situada à Rua _____, na cidade _____, Estado do
_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, telefone (____) _____,
declaramos que se selecionada pelo CRM-ES, a empresa está apta a
fornecer o Objeto do presente Processo, logo após receber a Ordem de Serviço.

_____, _____ de _____ de 2020.

Assinatura e carimbo
(representante legal)

ANEXO VII

PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020 PREGÃO ELETRÔNICO CRM/ES 006/2020

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

Na qualidade de representante legal da Empresa _____, situada à Rua _____, na cidade _____, Estado do _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, telefone (____) _____, declaramos a inexistência de fato superveniente à emissão das certidões apresentadas, impeditivo de habilitação. Declaramos, ainda, que os documentos apresentados estão dentro das datas de validade, bem como são as últimas alterações contratuais.

_____, _____ de _____ de 2020.

Assinatura e carimbo
(representante legal)

ANEXO VIII

**PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020
PREGÃO ELETRÔNICO CRM/ES 006/2020**

MODELO DE DECLARAÇÃO

Na qualidade de representante legal da Empresa
_____, situada à Rua
_____, Cidade
_____, Estado _____; inscrita no CNPJ sob o nº _____,
telefone (____) _____, declaro estar ciente e de acordo com as condições
contidas no edital e seus anexos, bem como que cumpro plenamente os requisitos de
habilitação referente ao pregão em epígrafe.

_____, _____ de _____ de 2020.

Assinatura e carimbo
(representante legal)

PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 026/2020

PREGÃO ELETRÔNICO CRM-ES N°. 006/2020

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

ENCARTES

ENCARTE I - Previsão de demanda do volume de impressões/cópias

- Total de Páginas anuais monocromáticas = 340.000
- Total de páginas anuais policromáticas = 1.200

Itens	EQUIPAMENTO	CRM-ES SEDE	Delegacia Seccional Sul do CRM-ES - Cachoeiro de Itapemirim	Delegacia Seccional do CRM-ES Vale do Rio Doce - Colatina	Delegacia Seccional do CRM-ES de Linhares	Delegacia Seccional do CRM-ES Norte Capixaba - São Mateus	TOTAL
1.1	Multifuncional laser monocromática A4	06	01	01	01	01	10 (dez)
1.2	Multifuncional laser policromática A3/A4	01	0	0	0	0	01 (uma)

Referência base dos últimos 16 meses

Mês de referência	P/B	COLOR
jul./18	25697	24
ago./18	40484	59
out./18	27835	264
nov./18	27721	37
dez./18	23824	12
jan./19	28666	40
fev./19	25367	16
mar./19	29729	31
abr./19	24158	10
mai./19	33250	25
jun./19	21654	19

jul./19	25758	3
ago./19	29404	29
set./19	26602	260
out./19	27038	106
nov./19	26086	40
Total	443273	975
Média mensal	27.704,56	60,94

ENCARTE II

Requisitos para início do projeto, entrega dos produtos, planejamento e consultoria, implementação e testes, transferência de conhecimentos, documentação e finalização do projeto do objeto contratado

Deverá ser observado o disposto neste Encarte dentro do que couber ao objeto pretendido.

1. Do Início do Projeto

- 1.1. Entende-se pela **Fase 1, de Início do projeto**, como a fase em que se efetuará a elaboração do plano de projeto e o detalhamento do cronograma de execução;
- 1.2. Todos os passos desta fase deverão ser documentados, assim como os problemas encontrados e suas soluções;
- 1.3. Atividades que serão realizadas nesta fase:
 - 1.3.1. Abertura do projeto:
 - Deverá ser elaborado e apresentado **Termo de Abertura do Projeto**;
 - 1.3.2. Apresentação do escopo do serviço:
 - Deverá ser elaborado e apresentado **Declaração de Escopo do Projeto**;
 - 1.3.3. Pré-planejamento do projeto:
 - Deverá ser elaborado e apresentado **Plano de Gerenciamento do Projeto**;
 - 1.3.4. Definição do cronograma do projeto:
 - A CONTRATADA deverá apresentar **Cronograma de Execução Detalhado**, constando atividades, subatividades e marcos, em cada uma das Fases, contemplando todas as ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de ponto de controle, dentre qualquer outro evento que se julgar relevante e necessário;
 - 1.3.5. Apresentação dos participantes do projeto:
 - Em até **07 (sete) dias consecutivos após emissão da ordem de fornecimento**, a CONTRATADA deverá agendar reunião inicial junto aos responsáveis técnicos da CONTRATANTE, objetivando dar início ao acompanhamento da execução do Contrato;
 - Na reunião inicial, a CONTRATADA deverá apresentar sua equipe de trabalho, composta, no mínimo, por 01 (um) Gerente de Projeto e Equipe de Técnicos Especialistas;
 - Para apoio ao Gerente, deverão ser alocados todos os técnicos necessários para a execução dos serviços;

- Caberá ao Gerente de Projeto coordenar e orientar todo o processo de planejamento e execução dos serviços, respeitando os prazos estabelecidos, atestando a qualidade dos produtos entregues e serviços executados;

- Deverá ser elaborada e apresentada **Lista de Contatos do Projeto**.

1.3.6. Definição das regras para execução do serviço;

1.3.7. Definição das responsabilidades de cada um dos envolvidos.

1.4. A contar da 1ª reunião do projeto, deverão ser executadas reuniões de controle do projeto ("**Status do Projeto**") entre as equipes técnicas envolvidas e onde o Gerente estará posicionando os responsáveis do CONTRATANTE sobre o andamento do projeto e apresentando os documentos pertinentes;

1.5. As reuniões de status poderão ser realizadas semanalmente, quinzenalmente ou conforme a demanda, a critério da CONTRATANTE;

1.6. O Gerente será responsável pela elaboração e entrega de relatórios de progresso e ou situação do projeto ("**Relatório de Acompanhamento**"), onde deverão ser descritas as atividades pertinentes ao período, além de destacar as pendências e solicitações de mudança do projeto, dentre outros tópicos;

1.7. Os relatórios de progresso e ou situação do projeto deverão ser fornecidos por período, semanalmente, quinzenalmente ou conforme a demanda, a critério da CONTRATANTE;

1.8. Todas as reuniões do projeto deverão ser **registradas em ata**, a qual será de inteira responsabilidade do Gerente;

1.9. As atas deverão ser entregues em no máximo **48 (quarenta e oito) horas** após a realização da reunião para verificação e revisão por parte do CONTRATANTE, para posterior emissão de aceite por ambas as partes;

1.10. Após a apresentação e aprovação dos documentos relacionados ao plano de projeto, a equipe do projeto dará início às demais Fases do cronograma;

1.11. Produtos da fase para entrega ao CONTRATANTE:

1.11.1. Documentação inicial do projeto, incluindo termo de abertura, declaração de escopo, plano de gerenciamento, cronograma de trabalho, matriz de responsabilidade e lista de contatos dos participantes;

1.11.2. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;

1.11.3. Termo de Aceitação da Fase 1.

2. Da Entrega dos Produtos

- 2.1. Entende-se pela **Fase 2**, de **Entrega dos Produtos**, como a fase em que se dará o efetivo recebimento dos produtos (hardware, software e licenças) nas dependências do CONTRATANTE;
- 2.2. Todos os passos desta fase deverão ser documentados, assim como os problemas encontrados e suas soluções;
- 2.3. Todos os produtos em fornecimento deverão ser compatíveis e serão integrados (na Fase 4) pela CONTRATADA ao ambiente computacional existente na CONTRATANTE;
- 2.4. Todos os produtos, incluindo seus itens acessórios, componentes e demais recursos associados, deverão ser novos, de primeiro uso, e entregues acondicionados adequadamente em suas embalagens originais lacradas, no local indicado pelo CONTRATANTE;
- 2.5. Deverá ser elaborado e entregue um **Plano de Entrega dos Produtos**, contendo a relação completa dos produtos a serem fornecidos, de seus itens acessórios, componentes e demais recursos associados, com as respectivas informações de transportadoras, logística de recebimento, caminhos de passagem e armazenagem no Órgão ou na Entidade, bem como as datas programadas das efetivas entregas e os procedimentos de conferência visando aceite da entrega;
- 2.6. A entrega de todos os produtos (seja de hardware e ou de software) deverá ser acompanhada de **Termo de Entrega** com a descrição do que está sendo entregue, de forma a se atestar o recebimento dos mesmos por parte da CONTRATANTE;
- 2.7. O Termo de Entrega deverá ser datado e assinado pelo Gerente responsável da CONTRATADA, do Técnico responsável da CONTRATADA que efetuou a entrega e pelo Responsável da CONTRATANTE que acompanhou a entrega, além do Gestor do Contrato.
- 2.8. Cada produto constante da solução ofertada deverá ser entregue com, no mínimo, um jogo de mídia e manuais de instalação / usuário, folhetos, lista com os sites dos fabricantes que ratifiquem as características técnicas detalhadas.
- 2.9. Os produtos de software para entrega deverão ser fornecidos em sua **última versão disponibilizada por seu fabricante** e, se contemplarem licenças de software, as mesmas deverão ser emitidas **em nome da CONTRATANTE**;
- 2.10. A entrega das licenças de softwares deverá ocorrer em um tipo de mídia acordada com o CONTRATANTE;

- 2.11. Também, a entrega das licenças de softwares deverá ser acompanhada de **Tabela de Licenças de Software** com a relação de todos os softwares e descrição de todos os licenciamentos emitidos em nome do CONTRATANTE, assim como, caso exista, com informações de sites de Internet do fabricante para gerenciamento de licenças;
- 2.12. Todos os procedimentos de cadastramento de informações do CONTRATANTE para geração das licenças de software em sites de Internet do fabricante, para o respectivo download dos programas executáveis e ou para geração de códigos de autorização para as instalações, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.13. Deverá ser fornecido **Relatório de Pré-Requisitos de Instalação e Operação dos Produtos**, contendo, por produto, informação de todos os seus pré-requisitos instalação e operação, a citar: rede elétrica (instalação de pontos, tipos de tomadas e conectores, consumo elétrico), rede de comunicação de dados – LAN, rede de armazenamento de dados – SAN, rede de gerência e ou monitoramento, dimensões e peso, necessidades de uso de espaços físicos (nas laterais, na parte frontal, na parte traseira, sob e sobre o piso elevado, em racks), condições ambientais de dissipação de calor e necessidades de climatização (incluindo sentidos da refrigeração), dentre qualquer outro tipo de informação para conhecimento prévio de requisitos de instalação e operação dos produtos.
- 2.14. A CONTRATADA deverá efetuar **visitas** para:
- 2.14.1. **Levantamento das Condições de Entrega dos Produtos**, visando identificar todas as condições necessárias nas dependências do órgão para o adequado recebimento, transporte interno (passagens, caminhos e rotas no edifício sede) e armazenagem dos produtos nos locais a serem indicados pelo CONTRATANTE;
- 2.14.2. **Verificação das Condições para Instalação e Operação dos Produtos**, visando verificar, conforme o Relatório de Pré-Requisitos de Instalação e Operação dos Produtos gerados e entregues, as condições necessárias nas dependências do órgão, para a adequada instalação e operação dos produtos nas posições finais designadas, informando ainda toda e qualquer necessidade de movimentação de ativos seja interna ou externamente à área designada para instalação do produto.
- 2.15. Fruto das visitas acima indicadas, a CONTRATADA deverá providenciar para apresentação ao CONTRATANTE:
- 2.15.1. **Relatório de Adequações para Instalação e Operação dos Produtos**, contendo avaliação das condições de ambiente e de infraestrutura encontrados, informação de condições gerais importantes para a instalação e operação dos produtos, descrição das adequações necessárias de ambiente e de infraestrutura, especificação dos serviços e materiais que serão realizados e/ou utilizados para as adequações, incluindo matriz de responsabilidades entre CONTRATADA e a CONTRATANTE, cronograma de execução das adequações. Deve constar também Técnico responsável da CONTRATADA pela avaliação e do Técnico responsável da CONTRATANTE pela aceitação da infraestrutura proposta.

- 2.16. Atividades que serão realizadas nesta fase:
 - 2.16.1. Planejamento da entrega dos produtos;
 - 2.16.2. Entrega dos produtos;
 - 2.16.3. Levantamento e informação de pré-requisitos;
 - 2.16.4. Visitas para verificação das condições necessárias para transporte, entrega, armazenagem, instalação e operação dos produtos;
 - 2.16.5. Preparação de relatórios com informações acerca das condições de entrega dos produtos e de adequações para instalação e operação dos produtos.

- 2.17. Produtos da fase para entrega ao CONTRATANTE:
 - 2.17.1. Plano de Entrega dos Produtos;
 - 2.17.2. Termos de Entrega dos Produtos;
 - 2.17.3. Tabela de Licenças de Software;
 - 2.17.4. Relatório de Pré-Requisitos de Instalação e Operação dos Produtos;
 - 2.17.5. Relatório de Adequações para Instalação e Operação dos Produtos;
 - 2.17.6. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;
 - 2.17.7. Termo de Aceitação da Fase 2.

3. Do Planejamento e Consultoria

- 3.1. Entende-se pela **Fase 3**, de **Planejamento e Consultoria**, como a fase em que se dará o planejamento junto à CONTRATANTE para definição de detalhes técnicos requeridos para a execução dos serviços;
- 3.2. Todos os passos desta fase deverão ser documentados, assim como os problemas encontrados e suas soluções;
- 3.3. Nesta fase a CONTRATADA deverá realizar reuniões de planejamento e consultoria com o CONTRATANTE a fim de definir os detalhes técnicos requeridos para as configurações contratadas;
- 3.4. Deverá ser efetuado levantamento de requisitos, coletando-se informações do ambiente computacional do CONTRATANTE, por meio de reuniões e verificações "in loco", com o objetivo de documentar e analisar informações quanto aos componentes de infraestrutura bem como estabelecer os parâmetros necessários à configuração e integração dos produtos;

- 3.5. A CONTRATADA deverá prestar consultoria para implementar toda a solução de acordo com as melhores práticas da indústria de TI, alocando profissionais devidamente capacitados e dentro dos níveis dos serviços contratados pelo órgão;
- 3.6. Como base e referência para todo o planejamento da implementação, a CONTRATADA deverá produzir documentação inicial que contenha:
 - 3.6.1. Definição do **Escopo da solução**, no que tange a implementação de forma integrada ao ambiente computacional do CONTRATANTE;
 - 3.6.2. Relatório com a **Identificação dos ativos da solução**, detalhando e posicionando todos os ativos que serão utilizados na execução, bem como as interações dos mesmos com os demais ativos do ambiente computacional do CONTRATANTE;
 - 3.6.3. Construção de Desenho da Arquitetura Lógica da solução, com identificação dos principais recursos e serviços para o ambiente computacional do CONTRATANTE, visão geral da arquitetura da rede de dados com os componentes e ativos em fornecimento;
 - 3.6.4. Construção de Desenho da Arquitetura Física da solução, com detalhes de todas as conexões físicas e interligações entre os ativos da solução e o ambiente computacional do CONTRATANTE, com destaques para informações de portas e endereços, para configuração na rede de dados.
- 3.7. A CONTRATADA consolidará o detalhamento das especificações necessárias para a execução dos serviços – instalação, configuração e integração de todos os produtos da solução, gerando assim o documento de **Plano de Configuração e Integração**, que será entregue à CONTRATANTE;
- 3.8. A CONTRATADA também deverá providenciar o planejamento de testes, fornecendo um documento **Plano de Homologação e Testes** contendo todo o processo de homologação dos produtos e detalhamento dos testes que serão executados para validar a solução implementada;
- 3.9. Também deverão ser planejadas as estratégias de contingência para os serviços e recursos da nova solução, preparando documentos com detalhes deste contingenciamento de serviços e recursos – **Plano de Contingência**, descrevendo as ações necessárias para restabelecimento do ambiente à normalidade, no evento de falhas no funcionamento da solução que causem interrupção no acesso às aplicações;
- 3.10. Atividades que serão realizadas nesta fase:
 - 3.10.1. Levantamento das necessidades da CONTRATANTE;
 - 3.10.2. Levantamento de toda infraestrutura necessária à solução: produtos de hardware, software e licenças;
 - 3.10.3. Levantamento de todas as configurações necessárias para o subsistema para

armazenamento de dados;

3.10.4. Levantamento da configuração de hardware e software de cada servidor a ser conectado;

3.10.5. Levantamento e definição do volume de dados por servidor ou domínio;

3.10.6. Consultoria para implementar toda a solução de acordo com as melhores práticas da área;

3.10.7. Preparação dos documentos com detalhes da implementação da solução – Plano de Configuração e Integração;

3.10.8. Preparação dos documentos com detalhes de contingenciamento de recursos e serviços da solução – Plano de Contingência;

3.10.9. Preparação dos documentos com detalhes do processo de homologação e testes da solução – Plano de Homologação e Testes, contendo Cadernos de Testes propostos – instruções, resultados e responsáveis pelos testes;

3.10.10. E, ainda, qualquer documento técnico que seja necessário para atender aos requerimentos constantes deste Termo de Referência.

3.11. Produtos da fase para entrega ao CONTRATANTE:

3.11.1. Escopo da solução;

3.11.2. Identificação dos ativos da solução;

3.11.3. Desenho da Arquitetura Lógica da solução;

3.11.4. Desenho da Arquitetura Física da solução;

3.11.5. Planos de Configuração e Integração;

3.11.6. Planos de Contingência;

3.11.7. Planos de Homologação e Testes;

3.11.8. Cadernos de Testes propostos;

3.11.9. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;

3.11.10. Termo de Aceitação da Fase 3.

3.12. Os documentos deverão ser validados pela CONTRATANTE e servirão de base para as atividades na fase de implementação;

- 3.13. A CONTRATADA não iniciará a implementação da solução sem a aprovação formal destes documentos.

4. Da Implementação, Teste e Transferência de Conhecimento

- 4.1. Entende-se pela **Fase 4, de Implementação e Testes**, como a fase em que se dará a instalação e configuração da solução definida, ou seja, a efetiva implementação do projeto especificado na Fase 3;
- 4.2. Todos os passos desta fase deverão ser documentados, assim como os problemas encontrados e suas soluções;
- 4.3. Toda a implementação deverá ser realizada de tal forma que as interrupções no ambiente de Produção sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias, e, ainda, não causem transtornos aos usuários finais do órgão;
- 4.4. É de responsabilidade da CONTRATADA, a instalação e configuração de todos os produtos, sejam estes de hardware e ou software, dentre qualquer componente necessário aos mesmos;
- 4.5. Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, quando da instalação dos produtos, todos os cabos, cordões, conectores e acessórios (todos os elementos passivos) necessários para a montagem apropriada dos equipamentos nos locais indicados;
- 4.6. Deverá ser executada toda e qualquer adequação às condições elétricas para alimentação dos equipamentos;
- 4.7. Deverá ser executada toda e qualquer adequação das condições de rede LAN de dados para conexão dos equipamentos;
- 4.8. Deverá ser executada toda e qualquer adequação das condições de rede NAS de dados para conexão dos equipamentos;
- 4.9. Todo o trabalho referente ao cabeamento deverá ser realizado atendendo às normas técnicas aplicáveis, incluindo a adequada organização e identificação de cabos, segundo padrão de qualidade já existente;
- 4.10. Todos os aspectos relacionados à adequação das condições elétricas e de rede de dados necessários à instalação dos equipamentos deverão ser levantados durante a vistoria. Durante esta etapa, as Licitantes deverão avaliar os detalhes técnicos necessários ao cumprimento de suas obrigações;
- 4.11. A adequação deverá englobar o fornecimento de todos os cabos, conectores, guias, leitos aramados, tomadas, abraçadeiras, velcros e demais componentes necessários à interligação de todos os produtos de hardware ofertados;
- 4.12. Todos os cabos e conectores fornecidos deverão ser certificados por órgãos competentes e deverão possuir o comprimento adequado para interligar todos os equipamentos fornecidos;

- 4.13. O fornecimento de toda e qualquer ferramenta, instrumento, material e equipamento de proteção, bem como materiais complementares necessários à instalação são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não deverá gerar ônus à CONTRATANTE;
- 4.14. A falta de peças ou equipamentos não deverá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a CONTRATADA das penalidades a que estará sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos;
- 4.15. Deverá ser contemplada também qualquer movimentação de ativos dentro da sala do datacenter – entre espaços e racks, desta sala para fora, e de fora para dentro da sala, de acordo com o que se fizer necessário;
- 4.16. Na instalação dos produtos, a CONTRATADA deverá fornecer um Relatório de Instalação, com no mínimo:
 - 4.16.1. Relação dos pré-requisitos do ambiente operacional para a instalação dos produtos;
 - 4.16.2. Confirmação de todos os pré-requisitos do ambiente operacional necessários ao perfeito funcionamento de cada produto, nos locais onde deverá estar instalado;
 - 4.16.3. Confirmação da presença e funcionamento adequado de cada um dos produtos;
 - 4.16.4. A identificação de cada produto (marca, modelo, versão, número de licença e outras informações pertinentes);
 - 4.16.5. Informações de contato dos técnicos da CONTRATADA que instalaram os produtos, constando assinatura dos mesmos.
- 4.17. Os locais onde forem executados os serviços deverão ser entregues em perfeitas condições de limpeza e funcionalidade;
- 4.18. Atividades que serão realizadas nesta fase:
 - 4.18.1. Certificação das condições físicas de instalação do hardware e software;
 - 4.18.2. Coordenação e supervisão das atividades de instalação e configuração do hardware e software, envolvidos no projeto de acordo com as especificações dos documentos de planejamento da Fase 3;
 - 4.18.3. Coordenação e supervisão das atividades de migração entre ambientes e de transferências de dados;
 - 4.18.4. Teste de certificação do ambiente instalado e configurado, conforme o *Plano de Homologação e Testes*;
 - 4.18.5. É de responsabilidade da CONTRATADA, a instalação e configuração de todos

os produtos, dentre qualquer componente necessário aos mesmos;

4.18.6. A CONTRATADA deverá executar uma série de testes funcionais básicos para verificar o perfeito funcionamento do ambiente, seguindo os procedimentos definidos no(s) documento(s) Plano de Homologação e Testes. Estes testes deverão ser realizados nos componentes de hardware e software envolvidos no projeto;

4.18.7. Durante a realização dos testes, um representante da CONTRATANTE participará como observador. No momento em que os testes estiverem em conformidade com o Plano de Homologação e Testes, este representante da CONTRATANTE deverá rubricar o documento indicando a certificação do ambiente;

4.18.8. Análise dos resultados;

4.18.9. Transferência de conhecimentos.

4.19. Produtos da fase para entrega ao CONTRATANTE:

4.19.1. Relatórios de Instalação;

4.19.2. Documentos atualizados do *Plano de Configuração e Integração e do Plano de Contingência*, os quais deverão ser rubricados pelo representante da CONTRATANTE atestando conformidade da entrega;

4.19.3. Documentos dos Cadernos de Testes executados dentro do Plano de Homologação e Testes, os quais deverão ser rubricados pelo representante da CONTRATANTE atestando conformidade dos testes;

4.19.4. Plano de transferência de conhecimentos;

4.19.5. Certificados da transferência de conhecimentos;

4.19.6. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;

4.19.7. Termo de Aceitação da Fase 4.

5. Da Documentação e Finalização do Projeto

5.1. Entende-se pela **Fase 5, de Documentação e Finalização do Projeto**, como a fase em que haverá a atualização e geração da documentação do projeto, seja esta técnica e ou gerencial, bem como a fase em que haverá o encerramento do projeto;

5.2. Todos os passos desta fase deverão ser documentados, assim como os problemas encontrados e suas soluções;

- 5.3.O Gerente ainda será responsável por **consolidar** toda a **Documentação do Projeto** e entregá-la em mídia eletrônica (**CD/DVD-ROM**), em duas vias, **no encerramento do Cronograma de Execução e/ou do projeto**;
- 5.4. Esta documentação estará sujeita à revisão e aprovação dos representantes técnicos da CONTRATANTE;
- 5.5. Fazem parte da Documentação do Projeto:
- 5.5.1. Todos os documentos técnicos gerados durante o projeto;
 - 5.5.2. Todos os documentos de controle e gerência da execução do Contrato;
 - 5.5.3. Todos os documentos mencionados neste Encarte.
- 5.6. CONTRATADA deverá conduzir uma reunião formal com a CONTRATANTE para:
- 5.6.1. Entregar a “Documentação do Projeto”;
 - 5.6.2. Rever as atividades e produtos definidos no Escopo e concluídos pela CONTRATADA;
 - 5.6.3. Rever questões de suporte e obrigações entre as partes;
 - 5.6.4. Obter a assinatura do Relatório Final do Projeto indicando o encerramento do projeto e do Termo de Aceitação do Objeto indicando a conclusão dos serviços.
- 5.7. Produtos da fase para entrega:
- 5.7.1. CD/DVD-ROM com toda a **Documentação do Projeto**;
 - 5.7.2. Documentos de acompanhamento do projeto, incluindo relatórios de situação e atas de reunião;
 - 5.7.3. Relatório Final do Projeto; e **Termo de Aceitação da Fase 5**; e **Termo de Aceitação do Objeto**;
 - 5.7.4. Todos os documentos gerados pelo projeto deverão ser entregues em seu formato eletrônico original, totalmente editável.

ENCARTE III – Atestado de Vistoria

No caso de execução de vistoria, este Atestado deverá ser apresentado juntamente com a Proposta de Preço.

ATESTADO DE VISTORIA (modelo)

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório relativo ao Edital N° xxxx/2020, que o Sr. (a) _____, RG _____, representante da empresa _____, esteve visitando nesta data, as instalações físicas do órgão Conselho Regional de Medicina do Estado do Espírito Santo, contemplando o ambiente computacional do mesmo, situado no endereço Rua Professora Emília Franklin Mululo, 228, Bento Ferreira, Vitória - ES, 29050-730, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta para a licitação em questão, momento em que obteve o conhecimento visando elaborar Proposta de Preços para participação do certame acima indicado.

Data: ____/____/____

1. Responsável do Órgão pela emissão do Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula / registro: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

ENCARTE IV – Ordem de Serviço

ORDEM DE SERVIÇO Nº XX/XXXX
(modelo)

1. Identificação

Área:	Contrato:
Fiscal do Contrato:	Preposto CONTRATADA:
Objeto:	
Processo nº:	

2. Informações da Ordem de Serviço

OS Número	Data de Emissão	Descrição dos Serviços

Prazo de Execução	Período de Execução	Local de Execução dos Serviços

3. Especificação Técnica dos Serviços

Detalhamento técnico dos serviços

Metas a serem atingidas

4. Custo dos Serviços

Serviço	Unid	Qtd	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
Total da OS	-	-	-	

ENCARTE V – Relação dos Endereços da Sede e Delegacias Seccionais do CRMES

Sede CRM-ES

Rua Professora Emília Franklin Mululo, nº 228, Bento Ferreira, Vitória, ES – CEP: 29.050-730.

Telefone: (27) 2122-0100

E-mail: orcamentos@crmes.org.br

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 10h às 19h.

Delegacia Seccional Sul do CRM-ES - Cachoeiro de Itapemirim

Rua Coronel Francisco Braga, nº 73 - Sala 803, Ed. Itapuã, Centro, Cachoeiro de Itapemirim, ES - CEP: 29.300-220.

Telefone: (28) 3522-7589

E-mail: orcamentos@crmes.org.br

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 10h às 12h e das 13h às 18h.

Delegacia Seccional do CRM-ES Vale do Rio Doce - Colatina

Avenida Getúlio Vargas, nº 500 - Sala 410, Colatina Shopping, Centro, Colatina, ES - CEP: 29.700-010.

Telefone: (27) 3721-5310

E-mail: orcamentos@crmes.org.br

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e de 13h às 17h.

Seccional do CRM-ES de Linhares

Avenida Rui Barbosa, 650, Sala 6, Centro, Linhares, ES - CEP: 29.900-072.

Telefone: (27) 3372-2993

E-mail: orcamentos@crmes.org.br

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e de 13h às 17h.

Delegacia Seccional do CRM-ES Norte Capixaba - São Mateus

Rua Coronel Constantino Cunha, nº 2047, Centro, São Mateus, ES - CEP: 29.930-360

Telefone: (27) 3763-3989

E-mail: orcamentos@crmes.org.br

Horários de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e de 13h às 17h.

ENCARTE VI – Condições de manutenção e suporte técnico

1. **Manutenção e assistência técnica do tipo corretiva**, compreendendo: procedimentos destinados a recolocar em perfeito estado de operação os serviços e equipamentos tais como:
 - 1.1. Do hardware: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no hardware, fornecimento de peças de reposição, substituição de hardware, atualização da versão de drivers, firmwares e software básico, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;
 - 1.2. Do software (aplicativos e sistema operacional): desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;
 - 1.2.1. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado.
 - 1.3. A manutenção e assistência técnica corretiva serão realizadas sempre que solicitadas pela CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa CONTRATADA (ou a sua Credenciada) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora da localidade da CONTRATANTE), Internet ou e-mail;
 - 1.3.1. No atendimento aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado **suporte personalizado** por um **analista** designado;
 - 1.3.2. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após confirmação do responsável da CONTRATANTE e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado;
 - 1.3.3. A prioridade de atendimento dos chamados será definida pela CONTRATANTE;
 - 1.3.4. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como Número de série e código do equipamento, anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e versão do software utilizada no hardware e severidade do chamado;
 - 1.3.5. As glosas por não atendimento às metas aqui estabelecidas obedecerão aos critérios definidos neste Termo de Referência.

TABELA DE SEVERIDADE DE CHAMADO			
Severidade	Descrição	Métrica	Tempo de início de atendimento
1 - Urgente	Serviço parado no ambiente de produção	Prazo em horas úteis	Em até 02 (duas) horas
2 - Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Prazo em horas úteis	Em até 06 (seis) horas
3 - Importante	Problemas contornáveis	Prazo em horas úteis	Em até 12 (doze) horas
4 - Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	Prazo em horas úteis	Em até 24 (vinte e quatro) horas

- 1.3.6. Todas as solicitações feitas pelo CRM-ES deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços e ainda:
- 1.3.6.1. A CONTRATADA, após a realização dos serviços de garantia, deverá apresentar um **Relatório de Visita**, contendo identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, técnico responsável pela solução, as providências adotadas e outras informações pertinentes. Este relatório deverá ser homologado por responsável do CRM-ES.
- 1.3.7. O tempo do início de atendimento do chamado técnico deverá ser de acordo com a Tabela de Severidade de Chamado e contado a partir da hora de abertura do chamado. Ou seja, a partir da hora de abertura do chamado, será iniciada a contagem de tempo para o início do atendimento;
- 1.3.8. Em caso de necessidade e em qualquer classificação de severidade, a critério do CRM-ES, deverá ser prestado atendimento “*on-site*”. Os serviços “*on-site*” deverão iniciar-se em no máximo **02 (duas) horas** após confirmação do CRM-ES ou conforme agendamento a critério do órgão;
- 1.3.9. Após o início do atendimento, o tempo de solução do problema deverá ser de acordo com a tabela de solução do chamado, não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico;

TABELA DE SOLUÇÃO DO CHAMADO

Severidade	Descrição	Métrica	Tempo de solução de atendimento
1 - Urgente	Serviço parado no ambiente de produção, incluindo reposição de peça defeituosa	Prazo: em horas úteis	Em até 04 (quatro) horas
2 - Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Prazo: em horas úteis	Em até 08 (oito) horas
3 - Importante	Problemas contornáveis	Prazo: em horas úteis	Em até 12 (doze) horas
4 - Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	Prazo: em horas úteis	Em até 48 (quarenta e oito) horas

- 1.3.10. Um chamado somente poderá ser fechado após confirmação de responsável do CRM-ES e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado;
- 1.3.11. A CONTRATADA será eximida da aplicação das sanções administrativas para os respectivos chamados em que sejam descumpridos os tempos de solução, desde que comprovadas as seguintes situações:
- 1.3.11.1. Quando constatado que o problema está relacionado a “bug” no produto e que o fabricante não possui uma correção imediata para tal, sendo este fato declarado pelo próprio; e
- 1.3.11.2. Que a CONTRATADA tomou todas as medidas possíveis visando providenciar solução de contorno.
- 1.4. Este serviço deve estar disponível para acionamento no sistema **7 x 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia)**;
2. **Manutenção e assistência técnica do tipo preventiva**, compreendendo:
- 2.1. Procedimentos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos dos equipamentos, dentre quaisquer outras atividades de conservação em perfeito estado de uso, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados;
- 2.2. Reuniões gerenciais, mensais ou a critério da CONTRATANTE, para avaliação e acompanhamento dos serviços de manutenção e suporte técnico;
- 2.3. Reuniões técnicas, mensais ou a critério da CONTRATANTE, para planejamento e execução de serviços de manutenção e suporte técnico, com vistas à melhoria do ambiente instalado;
- 2.4. Todos os serviços de manutenção e assistência técnica do tipo preventiva deverão ser prestados “on-site”. Os serviços “on-site” deverão iniciar-se em, no máximo, **04 (quatro)**

horas após confirmação do CRM-ES ou conforme agendamento a critério do órgão;

- 2.5. Após a execução dos procedimentos de manutenção e assistência técnica preventiva, a empresa CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE relatório de visita descritivo dos procedimentos efetuados;
- 2.6. Este serviço deve estar disponível para acionamento no sistema **7 x 24 (sete dias na semana, vinte e quatro horas por dia)** e atendimento no sistema **5 x 8 (cinco dias na semana, oito horas por dia)**.
3. **Suporte técnico para acompanhamento dos serviços**, compreendendo:
 - 3.1. Para o acompanhamento dos serviços desta contratação, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de Suporte Técnico contemplando no mínimo um Gerente de Suporte, além de Técnicos Especialistas necessários aos serviços, os quais deverão ser profissionais capacitados e certificados nos produtos objeto deste Termo de Referência;
 - 3.2. Este Gerente de Suporte ficará responsável pelo acompanhamento dos serviços de manutenção e assistência técnica (tanto corretiva quanto preventiva) e de toda e qualquer demanda apresentada pela CONTRATANTE;
 - 3.3. O Gerente de Suporte também será o responsável por elaborar qualquer documentação técnica relativa aos serviços, incluindo um Plano de Suporte Técnico mensal e anual.
4. Em caso de substituição de equipamento defeituoso, o equipamento substituto deve ser igual ou superior em características técnicas e do mesmo fabricante;
5. O CRM-ES poderá utilizar os equipamentos em locais fora de suas dependências, sem prejuízo das condições de manutenção e suporte técnico previstas neste Termo de Referência, desde que:
 - 5.1. Efetue comunicação prévia à CONTRATANTE da mudança dos novos locais de residência dos recursos;
 - 5.2. Os novos locais de residência deverão ter instalações físicas dentro das normas e padrões específicos, e que tenham sido informados previamente à CONTRATADA, a qual decidirá por uma visita ao local para vistoria;
 - 5.3. Caso os novos locais de residência estejam fora da localidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá informar os adicionais de custo nos valores dos serviços para atendimento, bem como dos tempos adicionais aos prazos de atendimento.
6. A CONTRATADA deverá informar aos responsáveis da CONTRATANTE qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos;
 - 6.1.A CONTRATADA será eximida de despesas de manutenção e suporte técnico decorrentes uso inadequado dos recursos, desde que devidamente comprovadas.

7. Ao CRM-ES reserva-se o direito de proceder à conexão ou instalação nos equipamentos de hardware e software de outros fornecedores ou fabricantes, desde que tal fato não implique em danos materiais aos equipamentos, sem que isto constitua motivo para a CONTRATADA se desobrigar da garantia de funcionamento prevista neste Encarte;
8. A CONTRATADA não poderá deixar de executar os serviços descritos neste Encarte sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de interferência no respectivo equipamento ou dispositivo;
9. Para os serviços descritos neste Encarte, o CRM-ES permitirá o acesso dos técnicos habilitados e identificados da CONTRATADA às instalações onde se encontrarem os equipamentos. Esses técnicos ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do CRM-ES, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
10. Para a execução dos serviços descritos neste Encarte, a CONTRATADA somente poderá desativar o equipamento, com prévia autorização do CRM-ES;
11. A CONTRATADA deverá substituir, em **24 (vinte e quatro) horas**, o produto utilizado na solução, já instalado, por um novo, igual ou superior, do mesmo fabricante, em características técnicas, sem ônus para o CRM-ES, quando comprovados defeitos de fabricação do próprio ou de seus componentes, que comprometerem seu desempenho, nas seguintes hipóteses:
 - 11.1. Caso ocorram **3 (três)** ou mais defeitos que comprometam seu uso normal, dentro de qualquer intervalo de **30 (trinta) dias e/ou 6 (seis) chamados por semestre**;
 - 11.2. Caso a soma dos tempos de paralisação do equipamento ultrapasse **48 (quarenta e oito) horas**, dentro de qualquer intervalo de **30 (trinta) dias**.

ENCARTE IX – Modelo de Planilha de Formação de Preços

Os preços inerentes à execução do Contrato para o **Grupo Único** serão os apresentados na proposta da licitante vencedora, e devem ser calculados conforme os quantitativos dos quadros abaixo, de forma a demonstrar o custo fixo e o custo variável do serviço, que constarão do Contrato e incluirão todas as despesas legais ou adicionais.

MODELO PARA COMPOSIÇÃO DO CUSTO FIXO:

QUANTITATIVOS TOTAIS		FORMAÇÃO DE PREÇOS – EQUIPAMENTOS			
Item	Quantidade de Equipamentos	Valor Mensal por Equipamento (R\$)	Fixo por	Valor Mensal por Equipamentos (R\$)	Valor Anual por Equipamentos (R\$)
	(I)	(II)		(III)	(IV)
1.1	10	R\$		(II) * (I)	(III) * 12
1.2	01	R\$		(II) * (I)	(III) * 12
			Valor Total:	(a) = \sum (III)	(b) = \sum (IV)

Para o cálculo do valor dos equipamentos considerar:

- Valor Mensal por Equipamentos (III)** = Valor Fixo Mensal por Equipamento (II) * Quantidade de Equipamentos (I)
- Valor Anual por Equipamentos (IV)** = Valor Mensal por Equipamentos (III) * 12
- Valor Total Mensal por Equipamentos: (a)** = \sum (Valor Mensal por Equipamentos (III)) - Itens 1.1 ao 1.2
- Valor Total Anual por Equipamentos: (b)** = \sum (Valor Anual por Equipamentos (IV)) - Itens 1.1 ao 1.2

MODELO PARA COMPOSIÇÃO DO CUSTO:

Monocromática			
Qtd. Estimada Mensal (V)	Valor Unitário (R\$) (VI)	Valor Mensal de Impressão (R\$) (VII)	Valor Anual de Impressão (R\$) (VIII)
28.000	R\$	$(VII) = (V) * (VI)$	$(VIII) = (VII) * 12$
	Valor Total:	(c) = \sum (VII)	(d) = \sum (VIII)

Policromática			
Qtd. Estimada Mensal (IX)	Valor Unitário (R\$) (X)	Valor Mensal de Impressão (R\$) (XI)	Valor Anual de Impressão (R\$) (XII)
100	R\$	$(XI) = (IX) * (X)$	$(XII) = (XI) * 12$
	Valor Total:	(e) = \sum (XI)	(f) = \sum (XII)

	Mensal (g)	Anual (h)
Valor Total Global Fixo (equipamentos) (R\$)	(a)	(b)
Valor Total Global Variável (páginas impressas) (R\$)	(c) + (e)	(d) + (f)
TOTAL GERAL	\sum (g)	\sum (h)

4. **Volume Estimado Anual (II)** = Volume Estimado Mensal (I) * 12
5. **Valor Total Mensal (IV)** = Valor Unitário (III) * Volume Estimado Mensal (I)
6. **Valor Total Anual (V)** = Valor Unitário (III) * Volume Estimado Anual (II)

ENCARTE X – Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

O **Conselho Regional de Medicina do Estado do Espírito Santo**, sediado à Rua Professora Emília Franklin Mululo, 228, Bento Ferreira, 29050-730, Vitória - ES, CNPJ 31.300.999.0001-18, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a **Nome da Empresa**, sediada em **Endereço**, CNPJ n.º **CNPJ**, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/AAAA doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto N° 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta os procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I– Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II– Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III– Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV– Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este **Termo de Confidencialidade** é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas

ENCARTE XI – Modelo de Termo de Ciência

Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____ , _____ de _____ de 20_____

CIÊNCIA	
CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <i><Nome></i> Matrícula: <i><Matr.></i>	_____ <i><Nome></i> Matrícula: <i><Matr.></i>
_____ <i><Nome></i> Matrícula: <i><Matr.></i>	_____ <i><Nome></i> Matrícula: <i><Matr.></i>