

PROCESSO ADMINISTRATIVO LICITATÓRIO CRM-ES 057/2020

PREGÃO ELETRÔNICO CRM-ES 007/2021

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 monocromática A3/A4
	1.3	Multifuncional laser policromática A4

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. Da avaliação da necessidade:**

2.1.1. Esta contratação visa suprir necessidade do CRM-ES e de suas Delegacias Seccionais quanto a serviços de impressão que são considerados essenciais para o desempenho das atividades institucionais do Conselho, pois seus usuários utilizam tais recursos tanto para execução das atividades finalísticas como para as atividades meio, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o desempenho institucional;

2.1.2. A demanda oriunda de tais requisitos é diretamente proporcional ao quantitativo de usuários;

2.1.3. Para o alcance de seus objetivos, o CRM-ES necessita prover-se de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender integralmente as demandas de impressão, cópia e digitalização de documentos, através da instalação de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causada pela falta de insumos

e de manutenção dos equipamentos, a fim de garantir uma maior eficiência técnica, redução de custos, melhor qualidade das impressões, padronização dos setores etc.;

2.1.4. É importante ressaltar que as especificações como resolução e velocidades de impressões e scanner são necessárias para manter a qualidade e celeridade da impressão dos documentos oficiais emitidos pela Autarquia, tais como: Documentos Médicos, Certidões, Declarações, Relatórios, Planilhas e outros.

2.1.5. O conceito de outsourcing de impressão, modelo de solução pretendida, remete à contratação de empresa para fornecimento de serviços continuados relacionados às atividades meio (impressão, cópia e digitalização de documentos), permitindo assim, que o órgão contratante se dedique às suas atividades fim;

2.1.6. A redução de custos é uma vantagem, respondendo a um problema antigo da maioria das empresas: uma noção pouco clara, quando não mesmo inexistente, dos custos relacionados às atividades de cópia e impressão. Frequentemente, estes gastos encontram-se diluídos nas rubricas de custos operacionais dos orçamentos. Em um modelo de outsourcing, os custos incluem uma renda fixa, normalmente mensal, dentro da qual se contrata a quantidade de impressões a serem realizadas. Na implementação de um modelo de outsourcing é fundamental conhecer e compreender as verdadeiras necessidades do CRM-ES. É a partir deste conhecimento que se pode avançar para a implementação de uma solução adequada, ajustada à dimensão e ao modelo do negócio, e que permita realmente reduzir as despesas com a impressão, ao nível de manutenção, consumíveis e infraestrutura;

2.1.7. Outra vantagem decorre da homogeneização do parque tecnológico de impressão: ter parques de impressão diversos e confusos, com características diferentes, com vários modelos de diferentes fabricantes acarreta inúmeros problemas operacionais; e nestes casos, não é raro muitos equipamentos estarem subaproveitados ou utilizados ao extremo. Colocar em prática uma solução de outsourcing de impressão exige conhecer a forma como é gerida a impressão, com o objetivo de otimizar o parque de impressão. Com um parque de impressão otimizado à sua escala e gerido de forma externa, uma empresa pode obter ganhos de produtividade assinaláveis, na medida em que se liberta de uma área secundária para centrar os seus recursos em atividades finalísticas. Convém ressaltar o termo "gestão documental", pois a impressão atualmente é muito mais do que imprimir documentos: é, acima de tudo, gerir todo o processo de produção de documentos, nos mais variados formatos. Por outro lado, importa ressaltar a crescente evidência que a digitalização tem ganho ao longo dos últimos anos, impulsionada por equipamentos cada vez mais versáteis e capazes de desempenhar tarefas que, em um passado não muito distante, exigiam vários equipamentos diferentes. Não menos importante, é o fato desta pequena revolução permitir não só uma poupança adicional em termos de custos, como também no que ao papel diz respeito. Dito de outra forma: o ambiente também ganha;

2.1.8. Os benefícios ambientais são, justamente, a terceira vantagem do outsourcing de impressão. Um parque de impressão otimizado gera menos desperdício e consome menos recursos, sejam eles energia, toners ou papel. Isto não tem reflexos apenas em termos de custos, também pode ser uma contribuição importante para os objetivos ambientais e de sustentabilidade das empresas, em conformidade com conceito de TI verde – uma tendência mundial voltada para o impacto dos recursos

tecnológicos no meio ambiente;

2.1.9. Quanto ao ponto de vista gerencial, exigirá menos envolvimento das áreas do CRM-ES, visto que não haverá a necessidade de um controle rigoroso de um parque imenso de equipamentos com garantias diferentes, manter o controle deles e a celebração de contratos anuais de manutenção, o que consome muito tempo e recurso financeiro. Não demandará a tarefa de manutenção e gerenciamento de impressoras. Controlar o número de páginas impressas em Delegacias Regionais que ficam em cidades diferentes da sede é difícil. Ao utilizar os serviços de empresa de outsourcing de impressão, a gestão de todo o sistema se torna mais simples porque existirá maior transparência no sistema;

2.1.10. Garante que o CRM-ES não vá incorrer em despesas enormes sobre a compra de equipamentos de impressão e consumíveis (principalmente toners);

2.1.11. Para basear as informações, tem-se abaixo algumas estatísticas: "40% de todos os chamados de TI e Help Desk são relacionados a impressoras e copiadoras, e 10% do tempo das equipes de TI é gasto no suporte dessas.", Fontes: *Gartner Goup* e *Photizo Group 2009*; "Os gastos relativos à impressão de documentos representam 3% do faturamento das empresas. " Fonte: *Photizo Group*©2009 *Hidden Savings a White Paper*; "A implementação do outsourcing de impressão traz em média 30% de redução nos custos relacionados ao parque de impressão. " Fonte: *Photizo Group 2009, Hidden Savings a White Paper*; "Se 50% do parque de impressão das empresas for migrado para contratos de outsourcing de impressão, estima-se uma redução de mais de 2 milhões de toneladas de emissão de CO2, o que equivale tirar mais de 400.000 carros das ruas por um ano. ", Fonte: **Photizo Group** © 2009 *Environmentally Friendly Hard Copy The Environmental Impact of Managed Print Services*; "Muitas empresas possuem mais equipamentos do que realmente necessitam. Algumas possuem até dez vezes mais que o necessário!", IDC 2009.

2.1.12. A Lei nº 8.666/93, no inciso I do art. 15, determina que as compras, sempre que possível, deverão atender ao princípio da padronização, que imponha compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, assistência técnica e garantia oferecidas;

2.1.13. Portanto, é cabível, sempre que houver necessidade e conveniência, estabelecer critérios uniformes para as contratações realizadas pela Administração, o que está sendo feito com essa licitação;

2.1.14. Assegura-se, pelo exposto, a necessidade, a possibilidade e a legalidade da contratação proposta, uma vez que, amparados por motivos de ordem técnica, fica demonstrado que é mais vantajoso para o CRM-ES **que todos os equipamentos do item 1.1** sejam do mesmo fabricante;

2.2. **Além do exposto, são requisitos de negócio que motivam a solução pretendida:**

2.2.1. Capacitar a equipe técnica da CRM-ES nas tecnologias contratadas.

2.3. **Da relação Demanda X Necessidade:**

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

2.3.2. 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.

### 3. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

---

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

3.1.1. O faturamento dos serviços prestados deverá ser mensal e compreenderá o valor atribuído ao volume mensal estimado de cópias no mês de referência;

3.1.2. As impressões mensais são baseadas em estimativas conforme média realizada no ENCARTE I e servem apenas como referência. Nos casos onde a utilização ultrapassar o volume mensal estimado, de acordo com o Anexo II, proposta de preços, serão pagos como valores excedentes;

3.1.3. O controle de impressões deverá se dar através de medição mensal através de relatórios disponibilizados pelo software de gerenciamento centralizado e contadores dos equipamentos e ser aprovado pelo CRM-ES;

3.1.4. Os preços inerentes à execução do Contrato para o **Grupo Único** serão os apresentados na proposta da licitante vencedora, e devem ser calculados de acordo com o Anexo II deste Edital;

### 4. BENEFÍCIOS

---

4.1. São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

4.1.1. Proporcionar a gestão centralizada do serviço de impressão nas dependências do CRM-ES.

4.1.2. Disponibilizar a seus usuários melhor qualidade de impressão com a utilização de suprimentos originais e equipamentos novos e padronizados.

4.1.3. Melhor distribuição das estações de impressão.

4.1.4. Redução no tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos e/ou manutenção dos equipamentos, com melhoria dos índices de disponibilidade dos equipamentos.

4.1.5. Eliminação de investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos.

4.1.6. Redução de custos com os insumos e consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, em decorrência da economia de escala gerada pelas compras efetuadas em grandes quantidades realizadas pelo prestador do serviço.

4.1.7. Extinção da contratação de manutenção e assistência técnica de equipamentos, que passam a ser de responsabilidade do prestador do serviço.

4.1.8. Redução, de forma drástica, das interrupções do serviço de impressão, através da implantação e aplicação de níveis de serviço (SLA) aqui definidos.

4.1.9. Aplicação do conceito de centro de custos, na contabilização das impressões realizadas por departamento, por estação de impressão, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos.

4.1.10. Redução de estoques de consumíveis.

4.1.11. Inventário automático de equipamentos dessa natureza.

4.1.12. Manter na Administração bens e equipamentos atuais, com ferramentas e recursos

avancados, permitindo projetar uma redução do tempo de resposta às demandas operacionais internas.

4.1.13. Reduzir o volume de páginas impressas desnecessariamente e garantir a liberação segura dos documentos com utilização de solução de “*impressão no modo siga-me*”.

4.1.14. Redução de custos, através da utilização de equipamentos departamentais de formatos A4/Ofício.

## 5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

---

5.1. 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;

5.2. São requisitos gerais da solução:

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

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

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

5.2.4. Prestação de suporte técnico quando necessário;

5.2.5. Prestação de assistência técnica on-site;

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

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

5.2.8. Treinamento na operação dos equipamentos e no software de contabilização, nas dependências do órgão, a ser fornecido pela CONTRATADA;

5.2.9. Gestão de páginas impressas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem.

## 6. ESTIMATIVA DE PREÇOS

---

6.1. A estimativa de preços para a contratação proposta será realizada por meio de pesquisa mercadológica, a ser realizada pelo Setor de Licitações e Contratos do CRM-ES.

## 7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS

---

7.1. Requisitos gerais obrigatórios para os itens do **Grupo Único**:

7.1.1. Os equipamentos deverão ser compostos de *hardware*, *software*, *firmware* e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas, bem como a respectiva garantia.

7.1.2. Deverão ser fornecidos cabos, acessórios e softwares necessários à completa instalação, configuração e operação dos equipamentos.

7.1.3. Os equipamentos a serem utilizados na prestação dos serviços deverão estar de acordo com a resolução nº 715 de 24/10/2019 da **Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel**.

7.1.4. 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.

7.1.5. 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.

7.1.6. 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.

7.1.7. 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, embarcado no equipamento ou via software.

7.1.8. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

7.1.9. Os equipamentos deverão ser disponibilizados em cada unidade e local definido pela CONTRATANTE.

7.1.10. A licitante deverá apresentar prospectos dos equipamentos oferecidos para os serviços, em idioma português ou com a devida tradução em mídia eletrônica.

7.1.11. 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.

7.1.12. 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.

## Item 1.1 – Multifuncional laser monocromática A4

Tecnologia	Laser/LED monocromática
Funções	Impressora, Copiadora, Digitalizadora
Compatibilidade OS	Linux e Windows
Velocidade impressão	40 ppm ou superior
Resoluções mínimas	600X600 dpi digitalização e cópia. 1200X1200 dpi para impressão;
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 <a href="#">abaixo</a>
Formatos	A4, Ofício, Carta
Linguagem padrão de impressão	PCL 6 e PostScript 3 ou compatível
Bandejas	01 (uma) Bandeja de alimentação interna com capacidade de pelo menos 250 folhas; Bandeja multiuso com capacidade de pelo menos 50 folhas; Possuir saída de papel de pelo menos 150 folhas.
Duplex automático	Impressão e cópia em frente e verso automático
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 nos formatos A4, Ofício, Carta.
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 de Impressão	50.000 páginas/mês

### Item 1.2 – Multifuncional laser monocromática A3/A4

Tecnologia	Laser/LED monocromática
Funções	Impressora, Copiadora, Digitalizadora
Compatibilidade OS	Linux e Windows
Velocidade impressão A4	30 ppm ou superior
Resoluções mínimas	600X600 dpi digitalização e cópia. 1200X1200 dpi para impressão;
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 <a href="#">abaixo</a>
Formatos	A3, A4, Ofício, Carta
Linguagem padrão de impressão	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 de pelo menos 50 folhas Possuir saída de papel de pelo menos 250 folhas
Duplex automático	Impressão e cópia em frente e verso automático
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 nos formatos A3, A4, Ofício, Carta.
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	50.000 páginas/mês



### Item 1.3 – Multifuncional laser policromática A4

Tecnologia	Laser/LED policromática
Funções	Impressora, Copiadora, Digitalizadora
Compatibilidade OS	Linux e Windows
Velocidade impressão	30 ppm ou superior
Resoluções mínimas	600X600 dpi digitalização e cópia. 1200X1200 dpi para impressão;
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 <a href="#">abaixo</a>
Formatos	A4, Ofício, Carta
Linguagem padrão de impressão	PCL 6 e PostScript 3 ou compatível
Bandejas	01 (uma) Bandeja de alimentação interna com capacidade de pelo menos 250 folhas; Bandeja multiuso com capacidade de pelo menos 50 folhas; Possuir saída de papel de pelo menos 150 folhas.
Duplex automático	Impressão e cópia em frente e verso automático
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 nos formatos A4, Ofício, Carta.
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 de Impressão	10.000 páginas/mês

### 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 <b>Tecnologia RFID</b>
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"> <li>- O seu uso não poderá inibir ou desativar outros tokens ou leitores de smartcards;</li> <li>- Deverá ser embutido no equipamento ou dispositivo externo conectada via USB;</li> <li>- Deverá ser compatível com os equipamentos ofertados, não sendo necessariamente do mesmo fabricante;</li> <li>- Reconhecimento automático de cartões com RFID e respectiva seleção do protocolo correto de comunicação</li> <li>- Cartão padrão Mirafare ISSO 1 K;</li> <li>- Permite impressão em ambos os lados;</li> <li>- Cartão RFID passivo regravável;</li> <li>- Atende a norma ISSO/IEC;</li> <li>- Material: PVC branco;</li> <li>- Frequência de operação: 13,56 MHz;</li> <li>- Compatível com todos os leitores de Mirafare:</li> <li>- Chip Leitura e gravação;</li> <li>- Memória: 1Kbyte;</li> <li>- Dimensões: 54 x 86 x 0,9mm;</li> <li>- Detenção de dados de 10 anos ou 100.000 ciclos de escrita.</li> </ul>

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

---

8.1. 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:

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

8.1.2. 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.;

8.1.3. 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, bem como possibilitar a visualização do conteúdo impresso;

8.1.4. 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;

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

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

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

8.1.8. Possuir base de dados compatível com o padrão SQL;

8.1.9. Realizar inventário automático dos equipamentos;

8.1.10. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco;

8.1.11. Permitir a definição de Centros de Custo para usuários e a geração de relatórios separados para cada um destes Centros;

8.1.12. Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo;

8.1.13. Permitir a definição do limite de cotas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas;

8.1.14. 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;

8.1.15. Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento;

8.1.16. Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais;

8.1.17. Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização;

8.1.18. Capturar contadores das impressoras automaticamente;

8.1.19. 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.

8.2. 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:

8.2.1. Operar através da WEB (Internet e Intranet);

8.2.2. Estar disponível em língua portuguesa;

8.2.3. Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

8.2.4. 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;

8.2.5. Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc.).

## 9. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

---

9.1. Para o **Grupo Único**:

9.1.1. **Da gestão operacional do serviço:**

9.1.1.1. 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;

9.1.1.2. Para garantir a continuidade do serviço, deverá ser disponibilizado no mínimo 02 (dois) cartuchos adicionais de toner monocromático para a SEDE do CRM-ES e 01 (um) para cada Delegacia Seccional, totalizando 06 (seis) cartuchos de toner e para cada toner substituído deverá ser enviado um novo.

9.1.2. **Da instalação dos equipamentos:**

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

9.1.2.2. 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;

9.1.2.3. 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;

9.1.2.4. 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;

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

9.1.2.6. 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;

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

9.1.2.8. 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 unidade e cadastramento dos equipamentos no sistema de gerenciamento.

9.1.2.9. 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.

#### 9.1.3. Da manutenção preventiva/corretiva e reposição de suprimentos:

9.1.3.1. 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.

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

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

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

9.1.3.5. 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;

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

9.1.3.6. 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;

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

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

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

9.1.3.10. 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;

9.1.3.11. 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.).

9.1.3.12. 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.

## 10. DO SUPORTE TÉCNICO

---

10.1. 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;

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

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

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

10.3. 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**;

10.4. 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.

## 11. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

---

11.1. Da implantação da solução (Grupo Único):

11.1.1. 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
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;	02 (dois) dias úteis, após assinatura do contrato
2	Construção e apresentação, por parte da CONTRATADA, do plano de implantação ao órgão CONTRATANTE;	02 (dois) dias úteis, após a finalização do levantamento descrito no Item 1
3	Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo por ambas as partes;	02 (dois) dias úteis, após conclusão do Item 2
4	Instalação, testes e implantação da solução de impressão completa;	07 (sete) dias úteis, após conclusão do Item 3

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

11.2.1. 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 para execução dos serviços	24 (vinte e quatro) horas úteis
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	Mensal
7	Manutenção do estoque de suprimentos, peças e equipamentos reservas necessários para o cumprimento do contrato	Frequência	Frequência contínua*

8	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.

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

11.3.1. 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;

11.3.2. 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;

**11.3.3.** 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**;

11.3.4. 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;

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

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
9	Mudança de local e reinstalação de equipamentos;	Prazo em dias úteis*	48 (quarenta e oito) horas
10	Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço de reposição contínua antes de seu término;	Prazo em horas úteis	24 (vinte e quatro) horas
11	Sinalização de abertura de chamado para manutenção corretiva;	Prazo em horas úteis	48 (quarenta e oito) horas
12	Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução (após confirmação de abertura do chamado);	Prazo em horas úteis	24 (vinte e quatro) horas**
13	Restabelecimento do perfeito funcionamento do <b>Software de Gestão de Impressão</b> em caso de falha;	Prazo em horas úteis	02 (duas) horas



14	Substituir, 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.	Prazo em horas úteis	72 (setenta e duas) horas
----	--	----------------------	---------------------------

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

\*\* Para os equipamentos localizados fora da sede do CRM-ES, considerar-se-á o prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis.

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

11.4.1. 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:

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

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

11.4.1.3. Troca de suprimentos;

11.4.1.4. Quaisquer outras ações julgadas pertinentes.

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

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
15	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;

#### 11.5. Relatórios Gerenciais (Grupo Único):

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

11.5.2. 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
16	Emissão de relatórios de quantidade de impresso globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros;	Prazo em horas úteis	48 (quarenta e oito) horas
17	Emissão de relatórios de consumo de suprimentos;	Prazo em horas úteis	48 (quarenta e oito) horas
18	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 horas úteis	48 (quarenta e oito) horas
19	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela CONTRATANTE, relacionadas com o serviço prestado.	Prazo em horas úteis	48 (quarenta e oito) horas

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

11.6.1. 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;

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

Item	Atividade ou Serviço	Métrica	Meta
20	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)	Em no máximo 06 (meses), ou sempre que necessário, contados a partir do início da utilização do equipamento

#### 11.7. Criação e manutenção de base de conhecimento:

11.7.1. 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.

## 12. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

---

12.1. 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 desembaraçarem 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.

12.2. 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.

## 13. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

---

13.1. 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;

13.2. 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;

13.3. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

13.4. 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;

13.5. 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;

13.6. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

13.7. Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato;

13.8. Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento;

13.9. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com o estabelecido no Edital e seus anexos.

#### 14. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

---

- 14.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;
- 14.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;
- 14.3. Entregar os bens e prestar os serviços de acordo com os requisitos de quantidades, especificações técnicas, manuais de operação (quando couber);
- 14.4. 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;
- 14.5. Prestar garantia técnica na forma e condições estabelecidas;
- 14.6. 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;
- 14.7. 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;
- 14.8. 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;
- 14.9. 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;
- 14.10. 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;
- 14.11. 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;
- 14.12. 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;
- 14.13. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;
- 14.14. 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;

14.15. 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.

## **15. GLOSA POR NÍVEL DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS**

---

15.1. 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**;

15.2. 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;

15.3. 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;

15.4. 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;

15.5. 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;

15.6. 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;

15.7. 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.

15.8. 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.

## **16. SANÇÕES E INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS**

16.1. Em caso de não cumprimento dos níveis de serviços exigidos em contrato, a CONTRATADA estará sujeita às sanções legais e a responder por perdas e danos perante a outra parte.

16.2. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002 e dos Decretos nº 3.555/2000 e 10.024/2019, a CONTRATADA que, no decorrer da licitação:

16.2.1. Não celebrar o contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;

16.2.2. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

16.2.3. Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

16.2.4. Não manter a sua proposta dentro de prazo de validade;

16.2.5. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

16.2.6. Comportar-se de modo inidôneo, e,

16.2.7. Cometer fraude fiscal.

16.3. Ainda, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA, em caso de inadimplemento das suas obrigações por qualquer uma das hipóteses previstas nos Incisos I ao XI do Art. 78, da Lei Federal nº 8.666/93, além das acima elencadas, as penalidades previstas nos Arts. 86 e 87 do citado diploma legal, quais sejam:

16.3.1. Advertência escrita, sempre que verificadas pequenas irregularidades, para as quais tenha concorrido;

16.3.2. Multa:

16.3.2.1. Moratória diária de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total do contrato em caso de atraso na assinatura da Ata ou do Contrato, limitada ao montante total de 2% (dois por cento);

16.3.2.2. Moratória diária de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor mensal da parcela, em caso de atraso na execução dos serviços, até o limite máximo de 10% (dez por cento);

16.3.2.3. Moratória diária de 1% (um por cento) sobre o valor da garantia do contrato, no caso de atraso na sua entrega, até o limite da mesma.

16.3.2.4. Compensatória de 5% (cinco por cento) do valor total estimado do contrato, quando ocorrer o não atendimento superior a 10% (dez por cento) do número de chamados do mês;

16.3.2.5. Compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato;

16.3.2.6. Pelo não cumprimento de qualquer outra condição fixada neste contrato e não abrangida nos itens anteriores será aplicada multa à razão de 1% (um por cento) do valor total estimado do contrato, para cada evento.

16.3.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

16.3.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada.

16.4. Também poderão ser aplicadas multas em caso de descumprimento das metas estabelecidas nos Níveis de Serviço, as quais serão descontadas da fatura mensal, independentemente de autorização ou procedimento especial.

16.5. As multas deverão ser comunicadas por escrito à CONTRATADA.

16.6. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

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

16.8. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, a CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente pela CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada;

16.9. Em caso de comprovação de que o serviço prestado difere em qualquer aspecto do serviço contratado, a CONTRATANTE poderá exigir a correção, sem qualquer ônus para si, e ainda deverá ser ressarcida de quaisquer prejuízos que a má prestação do serviço tenha causado.

16.10. Mediante requerimento fundamentado da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá relevar as multas aplicadas, desde que fique comprovado que as falhas que motivaram a aplicação das penalidades decorreram de caso fortuito ou força maior, de acordo com o disposto no parágrafo único do Art. 1.058 do Código Civil Brasileiro. Os motivos de caso fortuito ou força maior deverão ser alegados e comprovados pela CONTRATADA no prazo máximo de 05 (cinco) dias de sua ocorrência, sob pena de não serem considerados para efeito de dispensa das multas.

16.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 17. DA VISTORIA

---

17.1. 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;

17.2. 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;

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

17.4. 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;

17.5. 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;

17.6. 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;

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

## 18. DOS CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO: PROVA DE CONCEITO

---

18.1. Ao licitante classificado em primeiro lugar, o CRM-ES exigirá Prova de Conceito, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas neste instrumento, mediante apresentação de projeto piloto "*on-site*" a ser realizada na sede do CRM-ES.

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.

18.2. A entrega dos equipamentos e licenças necessárias à prova de conceito deverá ocorrer em até 7 (sete) dias úteis após a convocação e o término em 5 (cinco) dias corridos. Estes prazos devem ser contados a partir da solicitação formal da Sede do CRM-ES.

18.3. Para a prova de conceito da solução será exigido:

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



18.4.2. 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;

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

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

18.4.5. O licitante que não instalar as amostras no prazo estabelecido terá sua proposta comercial desclassificada;

18.4.6. Verificação de conformidade aos requisitos e características obrigatórias estabelecidas neste termo de referência e realização dos seguintes testes:

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

18.4.8. 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;

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

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

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

18.4.12. 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;

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

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

18.4.15. 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.

18.4. A Prova de Conceito será analisada pelo CRM-ES com o objetivo de aferir a adequação da solução ofertada às especificações deste termo;

18.5. O CRM-ES se reserva o direito de não aceitar a prova de conceito, independentemente da informação contida na proposta, caso nos testes de homologação o equipamento ou *software* não seja capaz de cumprir às especificações exigidas;

18.6. A Prova de Conceito da solução ofertada deverá ser instalada sem custo para o CRM-ES;

18.7. O licitante que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização;

18.8. Caso a prova de conceito seja reprovada, desconsiderada ou desclassificada, o licitante com a segunda melhor oferta será convocado e assim, sucessivamente, até que se identifique o licitante que atenda por completo os requisitos da prova de conceito;

18.9. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da prova de conceito.

## 19. LOCAIS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

---

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

## 20. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

---

20.1. Da qualificação técnica:

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

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

20.1.3. A licitante será habilitada a partir da comprovação de capacidade técnica, mediante apresentação de, **pelo menos**, 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio da prestação satisfatória de serviços técnicos em território nacional.

20.1.3.1. A licitante deverá comprovar ainda, através de atestado (s) de capacidade técnica, já ter prestado tais serviços, de forma simultânea em pelo menos dois projetos de características semelhantes ou superiores às abrangidas nesta licitação.

20.1.4. O atestado deverá possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar ao CONTRATANTE confirmar sua veracidade junto à instituição emissora do atestado;

20.1.5. Para verificar a autenticidade dos atestados apresentados, o CONTRATANTE poderá realizar diligências ou requerer atestados acompanhados dos comprovantes fiscais da execução do objeto;

20.1.6. No caso de documentação extraída de página na Internet, indicar o endereço completo do local da existência da mesma.

20.1.7. As demais condições de Habilitação estão contidas no Edital, item 12.

## **21. DA ATA, FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO**

---

21.1. A contratação será formalizada por intermédio de instrumento contratual a ser firmado com o CRM-ES;

21.2. Tendo em vista o alto investimento que deverá ser aportado por parte da empresa CONTRATADA para disponibilização de equipamentos novos de primeiro uso, naturalmente o retorno deste investimento inicial será diluído no prazo do contrato, o que impactará em considerável aumento de custo se o contrato for de apenas 12 (doze) meses. No caso de um prazo de vigência maior a Administração terá consideráveis ganhos em economicidade, já que o retorno sobre o investimento a ser feito no início da execução do contrato poderá ser diluído em maior prazo, proporcionando assim redução dos custos mensais fixos e variáveis atinentes ao contrato, favorecendo a Administração por ocasião do princípio da anualidade orçamentária. Em face disso, o prazo de vigência do Contrato decorrente desta Licitação **será de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de sua assinatura, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado, por até 48 (quarenta e oito) meses**, conforme disposto no artigo 57, da lei nº 8.666/93 e suas alterações, observadas as disposições deste Termo de Referência;

21.3. A prorrogação da vigência do contrato deverá ser sempre precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CRM-ES;

## **22. PROPRIEDADE E SIGILO**

---

### **22.1. Direito de propriedade:**

22.1.1. 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;

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

### **22.2. Condição de Manutenção de Sigilo:**

22.2.1. 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;

22.2.2. 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;

22.2.3. 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;

22.2.4. 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.

## **23. DA SUBCONTRATAÇÃO**

---

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

23.2. A subcontratação deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE, que verificará, quanto à empresa subcontratada, o atendimento a todas as condições de habilitação constantes do Termo de Referência/Edital e impostas às concorrentes que participaram do presente certame (Decisão TCU n. 351 de 2002 - Plenário e Acórdão TCU n. 1.978 de 2004 - Plenário), devendo atender também as seguintes exigências:

23.2.1. Deverá ser submetida à prévia aprovação da fiscalização do Contrato, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início do item a executar, a indicação da empresa que pretenda subcontratar, obrigatoriamente acompanhada da documentação comprobatória de todas as condições de habilitação constantes do Edital;

23.2.2. Os serviços especializados a cargo de diferentes firmas subcontratadas serão coordenados pela CONTRATADA de modo a proporcionar o andamento harmonioso, em seu conjunto, permanecendo sob sua inteira responsabilidade o cumprimento das obrigações contratuais.

23.2.3. Os serviços subcontratados não serão ressarcidos, devendo ser incluídos no valor do Contrato;

23.2.4. Somente será admitida a subcontratação do serviço, que tenha contribuído para a classificação do licitante, para outra empresa ou profissional que apresente a mesma, ou superior, nota técnica atribuída ao conjunto de documentos relativos à classificação técnica.

23.2.5. Após a aprovação da fiscalização do contrato, a subcontratada deverá apresentar "visto, inscrição ou qualquer outro documento obtido perante a entidade profissional competente (sindicatos, associações, conselhos regionais etc.) ", que se fizer necessário, para a execução do serviço em questão, em seu nome.

## 24. 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 Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

**ENCARTE X** – Modelo de Termo de Ciência.

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

- Total de Páginas anuais monocromáticas = 340.000

- Total de páginas anuais policromáticas = 1.200

Item	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	05	01	01	01	01	09 (nove)
1.2	Multifuncional laser monocromática A3/A4	01	0	0	0	0	01 (um)
1.3	Multifuncional laser policromática A4	01	0	0	0	0	01 (um)

**Referência base de 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
<b>Total</b>	<b>443273</b>	<b>975</b>
<b>Média mensal</b>	<b>27.704,56</b>	<b>60,94</b>

**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. 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 **3 (três) dias úteis 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	-	-	-	

5. **Produtos dos Serviços**

---

Descrição

6. **Observações**

---

Descrição

7. **Aceite da CONTRATADA**

---

Descrição
Eu, <i>Nome do Preposto, Preposto da Empresa</i> , declaro concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo CRMES e propostas pelo Fiscal do Contrato.

8. **Aceite do CONTRATANTE**

---

Descrição
Eu, <i>Nome do Fiscal do Contrato, Fiscal do Contrato AA/AAAA</i> , autorizo a execução da presente OS, de acordo com as especificações contidas na mesma, bem como pela sua conformidade com o Contrato.

<u>  /  /  </u>	<hr/> <p>Assinatura do Fiscal do Contrato <i>Nome do Fiscal do Contrato</i></p>	<hr/> <p>Assinatura do Preposto da Empresa <i>Nome do Preposto da Empresa</i></p>
-----------------	---	---

## **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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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, 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 os critérios definido no **item 15** deste Termo de Referência.

TABELA DE SEVERIDADE E SOLUÇÃO DE CHAMADO			
Severidade	Descrição	Métrica	Prazo de Solução
1 - Urgente	Serviço parado no ambiente de produção	Prazo em horas úteis	02 (duas) horas
2 - Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Prazo em horas úteis	06 (seis) horas
3 - Importante	Problemas contornáveis	Prazo em horas úteis	24 (vinte e quatro) horas
4 - Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	Prazo em horas úteis	48 (quarenta e oito) 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 **04 (quatro) horas** após confirmação do CRM-ES para a Sede e **24 (vinte e quatro) horas** para as Delegacias Seccionais 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 severidade e solução do chamado, não devendo ultrapassar os prazos estabelecidos para as respectivas severidades, contados a partir da abertura do chamado técnico;

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 e atendimento **5 x 8 (cinco dias na semana, oito horas por dia) de acordo com o horário de expediente da Sede do CRM-ES e das Delegacias Seccionais vigentes.**

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. 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;

2.5. Este serviço deve estar disponível para acionamento e atendimento **5 x 8 (cinco dias na semana, oito horas por dia) de acordo com o horário de expediente da Sede do CRM-ES e das Delegacias Seccionais vigentes.**

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, trajés, 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**, no prazo estabelecido no item 14, da cláusula 11.3.5 (**Da manutenção preventiva, corretiva e de reposição de suprimentos**) deste Termo de Referência, 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 VII – Modelo Termo de Aceite Provisório

**MODELO TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO**

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato nº:	Nº da OS:
Objeto:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, inciso I, alínea "a" e inciso II, alínea "b" da Lei 8.666, que que o(s) serviço(s) e/ou bem(ns), XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela CONTRATANTE.

Ressaltamos que o aceite definitivo deste(s) serviço(s) e/ou bem(ns) ocorrerá em até XX dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

DE ACORDO	
CONTRATANTE	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
   <hr/>  <nome>/<matrícula>	   <hr/>  <nome>/<qualificação>

\_,\_de\_\_de 20\_\_\_\_\_.

ENCARTE VIII – Modelo Termo de Aceite Definitivo

MODELO TERMO DE ACEITE DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato nº:	Nº da OS:
Objeto:	
Gestor do Contrato: <nome>/<matrícula>	
Fiscal do Contrato: <nome>/<matrícula>	

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, inciso I, alínea "b" e inciso II, alínea "b" da Lei 8.666, de 21/06/1993, que o(s) serviço(s) e/ou bem(ns), XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

DE ACORDO	
GESTOR DO CONTRATO	FISCAL DO CONTRATO
    _____	    _____
<nome>/<matrícula>	<nome>/<qualificação>

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

## ENCARTE IX – 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 n. ° 31.300.999.0001-18, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a **Nome da Empresa**, sediada em **Endereço**, CNPJ n. ° **CNPJ**, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N. ° 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 Nº 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 irretratável, 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 neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

viii – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Cláusula Oitava – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da *Cidade da Contratante*, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO	
CONTRATADA Representante Legal	CONTRATADA Preposto
<hr/> <nome>/<qualificação>	<hr/> <nome>/<qualificação>

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.



**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
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>