



Core-SP
Conselho Regional dos
Representantes Comerciais
no Estado de São Paulo

APÊNDICE I

ANEXO I

ESTUDO TÉCNICO

PRELIMINAR

Estudo Técnico Preliminar 4/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 005/2025

2. Descrição da necessidade

3.1. O Core-SP - Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo, é uma autarquia federal fiscalizadora do exercício profissional, criada pela Lei nº 4.886/65. Trata-se de um órgão consultivo, orientador, disciplinador e fiscalizador do exercício da profissão de representante comercial nesse Estado.

O Core-SP é uma entidade dotada de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira e não recebe nenhuma subvenção do governo federal, tendo todo seu recurso alicerçado nos tributos pagos pelos representantes comerciais.

Conforme acima exposto, para que nossas **atividades finalísticas** sejam bem cumpridas, faz-se necessária a complementação com **atividades meio**, ou seja, aquelas que possibilitam e criam condições favoráveis para o funcionamento da Entidade.

A impressão de documentos oficiais e a montagem de processos administrativos são atividades essenciais tanto para as atividades finalísticas quanto para as atividades meio do Core-SP. Esses documentos são fundamentais para a formalização de decisões, comunicação interna e externa, e para a manutenção de registros precisos e organizados.

A eficiência e a precisão na impressão desses documentos garantem que os processos administrativos sejam conduzidos de maneira ordenada e profissional, refletindo a seriedade e a competência da instituição. A qualidade dos documentos impressos é crucial para assegurar a integridade e a credibilidade dos processos administrativos.

Documentos de baixa qualidade podem comprometer a legibilidade, a apresentação e até mesmo a validade dos registros oficiais. Portanto, é imperativo que os documentos atendam a padrões mínimos de qualidade para garantir que todas as informações sejam claras, precisas e apresentadas de maneira profissional. Isso não só facilita a leitura e a compreensão, mas também transmite uma imagem de eficiência e cuidado com os detalhes.

Atualmente, o Core-SP depende de uma empresa prestadora de serviços para atender às suas necessidades de impressão, o que significa que não possui impressoras ou suprimentos próprios. Essa dependência elimina a necessidade de investimentos iniciais em equipamentos e suprimentos, em caso de continuidade do modelo, bem como a gestão contínua desses recursos.

A existência de equipamentos de impressão próprios implica na necessidade de suporte, manutenção preventiva e corretiva, bem como aquisição de suprimentos, onerando os setores com a necessidade de realização de processos para aquisição desses suprimentos, e onerando o tempo de suporte com a prestação de suporte a impressora.

A realização da contratação da modalidade de franquia de impressão garante que a entidade irá pagar apenas o que foi utilizado, sem onerar a administração pública, recebendo os suprimentos estritamente necessários para o seu funcionamento, sob demanda. As impressoras utilizadas pelo Core-SP também são instaladas em rede interligada, sendo todas as impressões gerenciadas por um servidor de impressão que para este serviço deve possuir softwares de gerenciamento e monitoramento suportados pela empresa contratada.

Sendo assim, a contratação de um serviço de outsourcing de impressão na modalidade descrita no objeto pretende continuar o bom andamento dos serviços existentes e garantir mais eficiência para o Core-SP.

Justificativa extraída do DOD 003/2025, de 14 de janeiro de 2025.

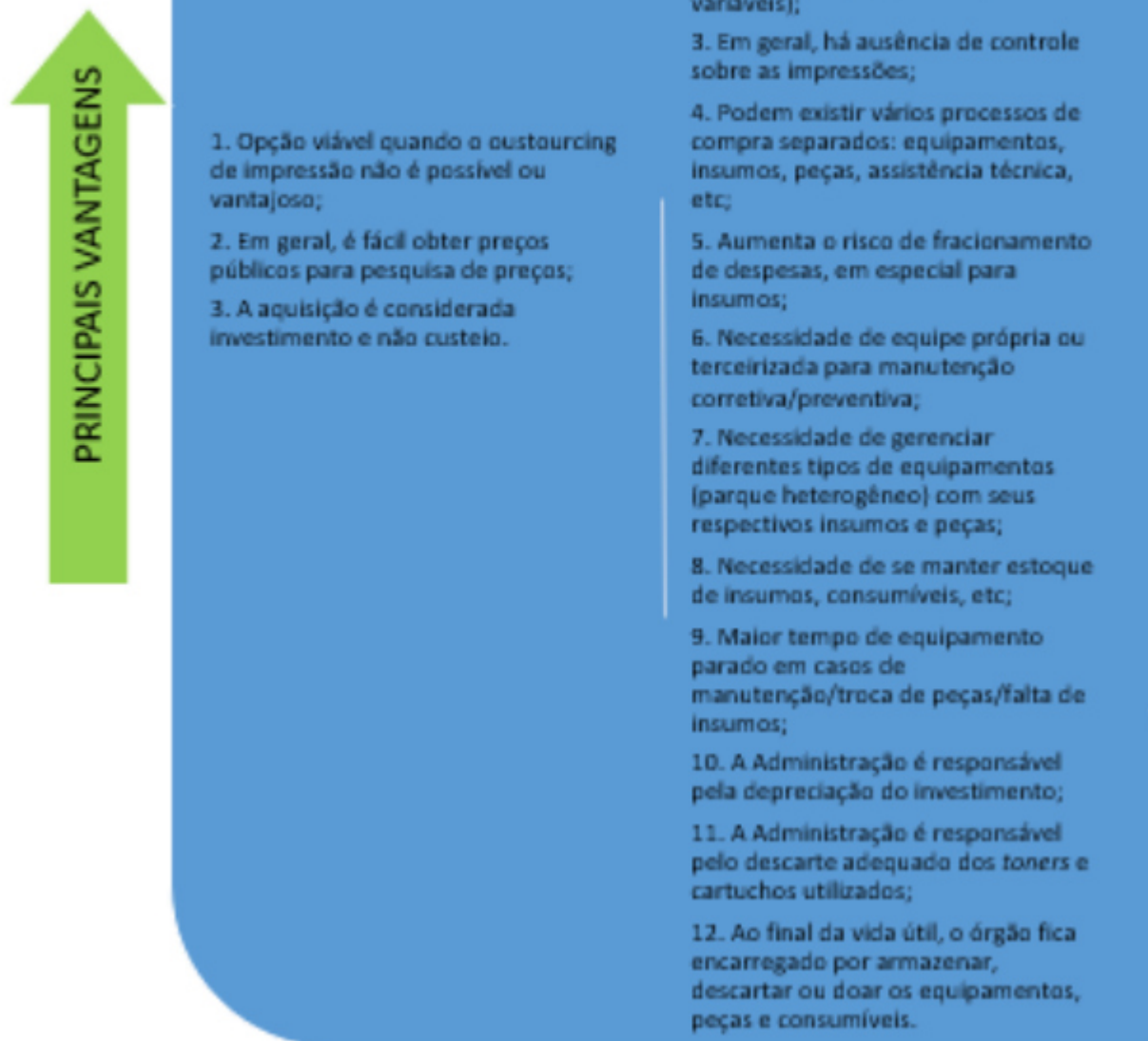
Em atendimento à Instrução Normativa Seges nº 58/2022, o ETP deverá evidenciar o problema a ser resolvido e a melhor solução, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica, socioeconômica e ambiental da contratação.

Deste modo, a Administração Pública Federal, por meio do Ministério da Economia, no ano de 2021, publicou o "Guia de Boas Práticas para a Contratação do Serviço de Outsourcing de Impressão", o qual aduz acerca de possíveis cenários para o fim público almejado.

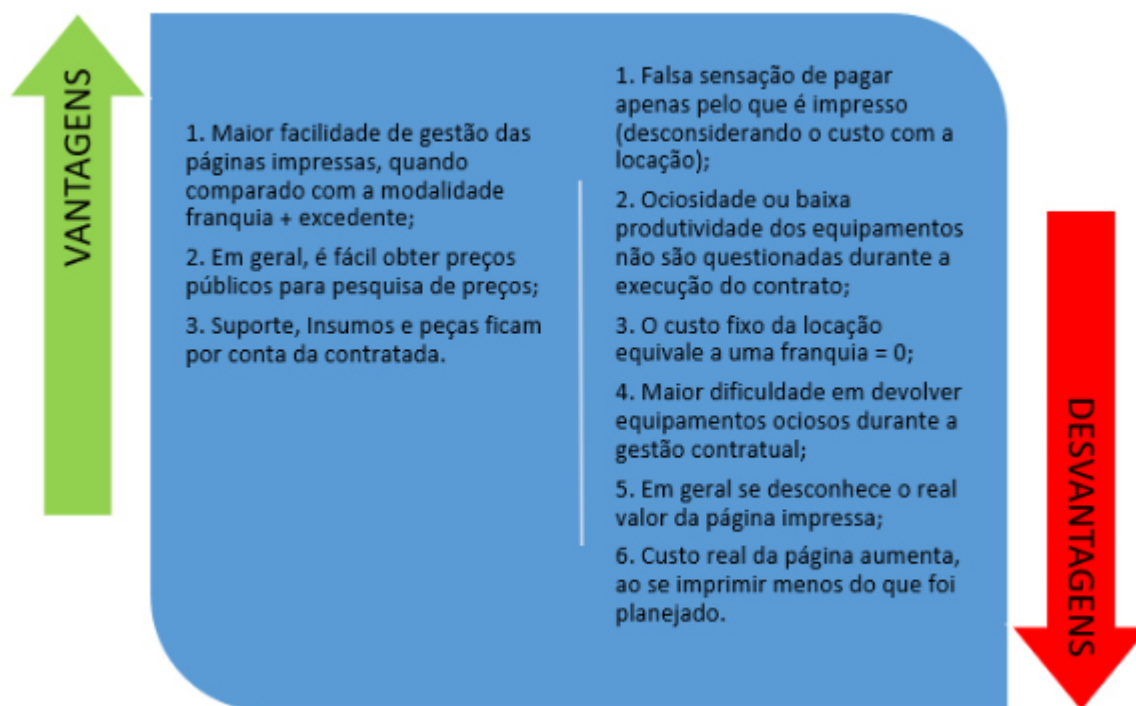
Assim, verificam-se as seguintes possibilidades:

1. Aquisição de equipamentos de impressão e digitalização;
2. Modalidade Híbrida: locação de equipamentos mais páginas impressas;
3. Modalidade de Outsourcing de impressão - sem franquia;
4. Modalidade de Outsourcing de impressão - com franquia.

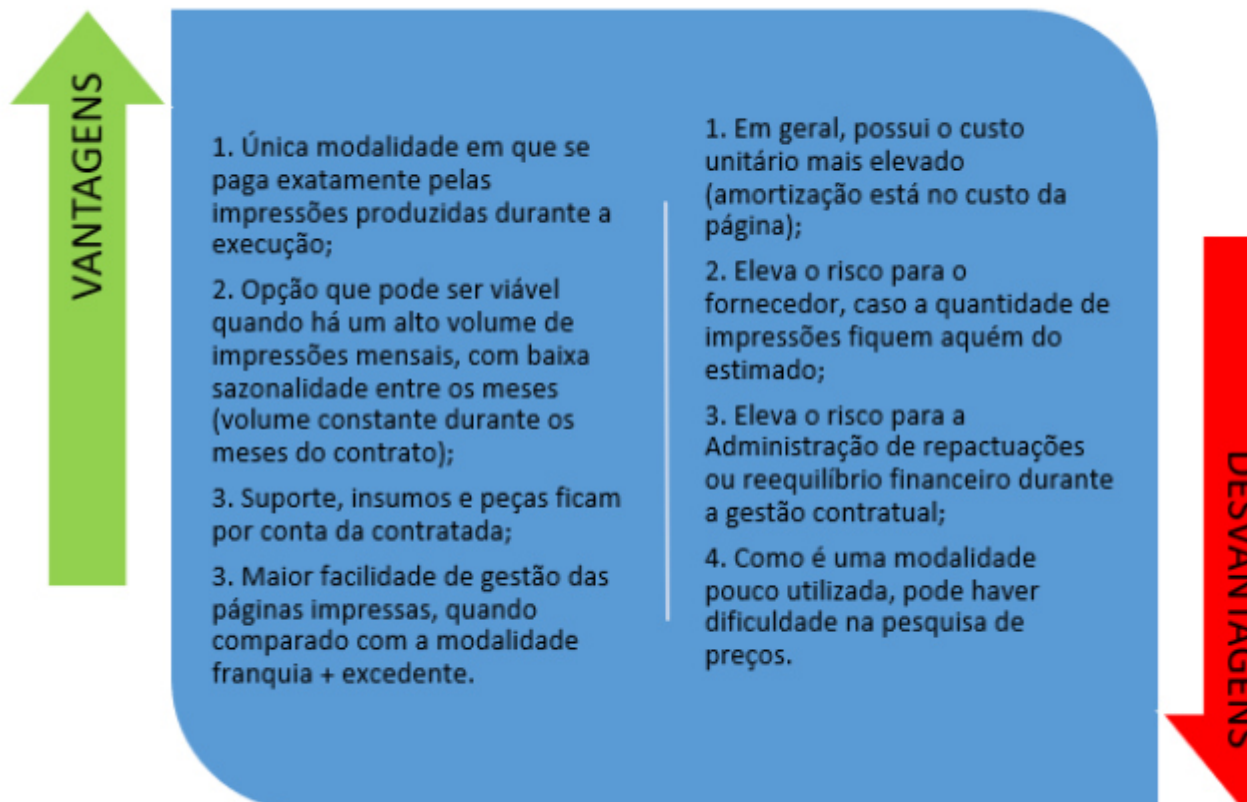
Para a primeira hipótese, "Aquisição de equipamentos de impressão e digitalização", constou no Guia supramencionado vantagens e desvantagens, conforme segue:



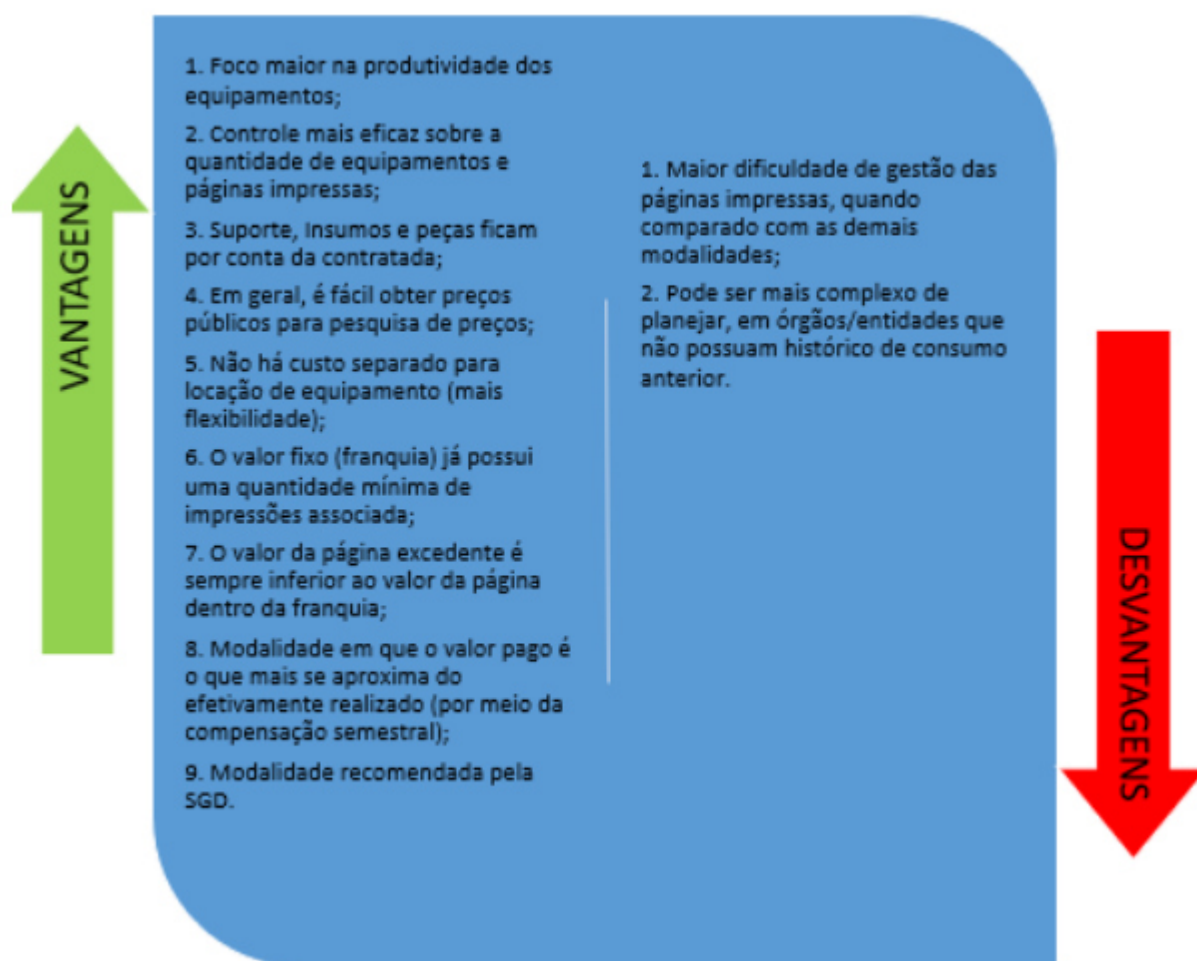
Já na Modalidade Híbrida: "locação de equipamentos mais páginas impressas", o Guia também fornece subsídios acerca da vantagem x desvantagens de eventual contratação:



Ainda, para a Modalidade de Outsourcing de impressão - sem franquia, observam-se as seguintes possibilidades:



Por fim, para a Modalidade de Outsourcing de impressão - com franquia, os pontos a seguir foram apresentados:



Pelo exposto, em consonância ao recomendado pelo Guia em tela, a modalidade que melhor atende ao Core-SP é a de **Outsourcing de impressão - com franquia**, pois proporciona maior vantajosidade ao ente, conforme critérios supramencionados, além de ser a categoria já em vigência na Autarquia, sendo certo que o modelo garante a continuidade dos serviços de forma eficiente e econômica, com a possibilidade de redução de custos operacionais e otimização de recursos.

Dessa forma, a adoção do modelo de **Outsourcing de impressão com franquia** se alinha às melhores práticas e às necessidades específicas do Regional, assegurando a sustentabilidade e a qualidade na prestação dos serviços.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Bruno Gomes da Silva

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

5.1 Modelo Franquia e Excedente

5.1.1. O Manual de Boas Práticas, orientações e vedações para contratações de serviços de outsourcing de impressão, veda os modelos de contratação de serviço de outsourcing sem franquia bem como a aquisição de equipamentos, indicando a modalidade “franquia e excedente” como modelo base a ser seguido.

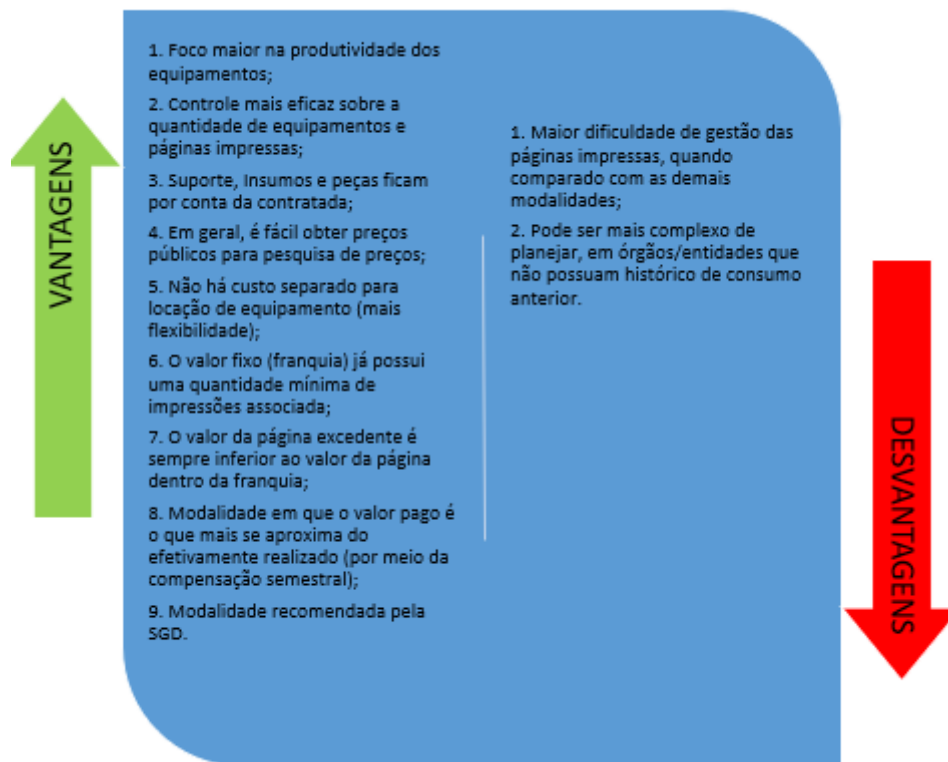


Figura 1 - Vantagens e Desvantagens do modelo "Franquia e Excedente"

5.1.2. O referido manual esclarece que as contratações em um modelo de Outsourcing devem visar, principalmente, o menor custo possível para a entidade pública, mas sem detrimento da qualidade dos serviços contratados e prestados.

5.1.3. Especificamente com relação à efetiva vantagem da Administração Pública em optar por realizar a presente contratação utilizando esse modelo de Outsourcing de impressão, cópia e digitalização, em detrimento da aquisição de equipamentos de mercado para a execução desses serviços, cumpre acrescentar as razões e considerações que se segue.

5.1.4. Por meio do referido manual, a antiga Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, em 20 de janeiro de 2017, veda a aquisição de equipamentos bem como a locação sem franquia, nas contratações onde é possível aplicar o modelo franquia e excedente, o que é plenamente cabível à realidade do CORE-SP.

5.1.5. A franquia de impressões por tipo de equipamento deverá ser utilizada apenas como parâmetro para melhor dimensionamento dos insumos e peças, podendo o CONTRATANTE ultrapassar o limite de impressões estimado por tipo de equipamento;

5.1.6. Neste sentido, vale salientar que a contratação de serviços de outsourcing de impressão na modalidade franquia de páginas mais excedente, cuja cobrança é um valor fixo mensal não deve ser confundida com “valor fixo mensal por equipamento”, pois diferem na forma de amortização do ativo. Na primeira, a amortização é sobre uma quantidade de páginas sob o regime de comodato, enquanto na segunda, onde existe cobrança mensal específica por equipamento, há a caracterização do regime de locação de bens móveis.

5.1.7. Haverá compensação semestral de franquia e o detalhamento de como será efetivada durante a vigência do contrato está especificado no referido documento “Boas Práticas, Orientações e Vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão”, e replicadas abaixo.

5.1.7.1. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de páginas impressas além da franquia mensal durante o respectivo período, nesse sentido mesmo que o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente.

5.1.7.2. A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração mensal do saldo. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de EXCEDENTE), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor EXCEDENTE gerado no respectivo mês.

5.1.7.3. Durante a compensação ao final de cada semestre contratual são previstos 05 (cinco) cenários possíveis, dentro de 02 (duas) situações principais, com a respectiva forma de cálculo, conforme descrito abaixo e nos termos da Tabela 1 que traz uma legenda para as variáveis envolvidas nos cálculos:

Tabela 1 - Legenda e explicação dos termos utilizados na compensação

F	Somatório das franquias mensais no semestre, separando-se monocromática e policromática (em páginas)
P	Somatório das páginas impressas/copiadas no semestre ou volume produzido (em páginas)
VE	Somatório do Valor Excedente no semestre, ou seja, soma dos valores pagos por produção excedente à franquia em cada mês (em R\$)
Exc	Delta Excedente ($Exc = P - F$), ou seja, a diferença entre o somatório das páginas efetivamente impressas e o somatório das franquias mensais dentro do semestre da compensação (em páginas)
Valor Exc	Valor Delta Excedente ($Valor\ Exc = Exc * Valor\ Unitário\ Excedente$), ou seja, o valor calculado da diferença excedente (volume produzido menos volume da franquia) que será aplicado na fórmula da redução (em R\$)
Redução	Valor da Redução = $VE - Valor\ Exc$, ou seja, a diferença entre o somatório do Valor Excedente e o Valor Delta Excedente (em R\$). Esse valor será usado na fórmula do Novo Valor a ser pago. Importante lembrar que só existirá redução se houver produção de excedente de páginas durante o semestre.
Novo Valor a ser pago	Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução (em R\$), ou seja, é a consolidação da compensação propriamente dita dentro do semestre, onde será descontado do último mês de cada ciclo semestral o valor referente à Redução calculada anteriormente. Cabe ressaltar que o “Novo Valor a ser pago” é o valor que será faturado.

5.1.7.4. Situação 1: $\sum F \geq \sum P$, ou seja, se o somatório das franquias mensais ($\sum F$, que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for igual ou maior que o somatório de páginas produzidas ($\sum P$) dentro do respectivo semestre:

5.1.7.4.1. Cenário 1 – Caso não haja produção de excedente em nenhum mês e o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente;

5.1.7.4.2. Cenário 2 - Caso haja produção de excedente em algum mês, mas o somatório de páginas produzidas seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês avaliado - Valor da Redução;

5.1.7.4.3. Cenário 3 - Esse cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, onde o Valor da Redução é superior ao valor total (franquia + excedente) do último mês do semestre avaliado. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês avaliado - Valor da Redução, entretanto, por se tratar de um valor negativo, o mês avaliado não deverá ser cobrado e o restante do valor deverá ser deduzido do(s) mês(es) subsequente(s).

5.1.7.5. Situação 2: $\sum F < \sum P$, ou seja, se o somatório das franquias mensais ($\sum F$, que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for menor que o somatório de páginas produzidas ($\sum P$) no respectivo semestre:

5.1.7.5.1. Cenário 4 - Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses e o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao Valor delta Excedente ($\sum VE - \text{Valor } \Delta \text{Exc} = 0$), então não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

5.1.7.5.1. Cenário 5 - Caso haja produção de excedente em alguns ou todos os meses e o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente ($\sum VE - \text{Valor } \Delta \text{Exc} > 0$), então a compensação ocorrerá no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês avaliado - Valor da Redução.

5.1.7.6. Ao final de cada semestre contratual será averiguada se a tendência da diferença apurada (para mais ou para menos) é recorrente e quanto expressiva essa diferença e, para que no caso de ser proveniente de uma tendência de baixa ou mudança no perfil do consumo, o órgão, por indicação do gestor do contrato, poderá aditivar o contrato revisando o número de páginas, visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por páginas não produzidas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 124 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

5.1.7.7. No caso de aditivação contratual, pela alteração do número de páginas da franquia, o cálculo do novo valor do contrato deverá ser feito com base na análise dos custos inerentes a impressão de cada folha.

5.1.8. No concernente às regras de franquia, seguiremos o documento de "Boas Práticas orientações e vedações para contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão – ver. 1a" do antigo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – Secretaria de Tecnologia da Informação no que se aplica ao CORE-SP.

5.1.9. Caso ocorra, para qualquer situação, onde o valor excedente seja maior que o valor da franquia, será considerado para pagamento, até o limite do valor da franquia.

5.1.10. Não poderá o valor excedente ser maior que o valor da franquia

5.1.11. As impressões, cópias e digitalizações em formato “Ofício” (216x356 mm) e/ou “Carta” (216x279 mm) serão cobradas considerando que são páginas de tamanho A4 (210x297 mm), tanto para equipamentos monocromáticos como para os policromáticos.

5.1.12. O cálculo de franquia e excedente será feito para cada tipo de equipamento, de acordo com a quantidade de equipamentos disponibilizados e a franquia específica de cada tipo. Os indicadores de impressão provenientes do sistema de gestão e bilhetagem servirão de base para o cálculo do faturamento mensal. Eventuais pedidos de contabilização de indicadores locais, impressos nos próprios equipamentos, poderão ser solicitados pelos fiscais do contrato para fins de auditoria. O cálculo da franquia e excedente obedecerá ao somatório dos contadores de impressão.

5.1.12.1. Exemplo hipotético de cálculo:

5.1.12.2. Simulação com 5 multifuncionais do tipo 3, com franquia de 2.100 impressões A4 e que estes equipamentos, ao final do mês, computaram os seguintes contadores:

- a) Multifuncional 1 = 2.700 impressões A4 Monocromática;
- b) Multifuncional 2 = 1.890 impressões A4 Monocromática;
- c) Multifuncional 3 = 2.400 impressões A4 Monocromática;
- d) Multifuncional 4 = 2.100 impressões A4 Monocromática;
- e) Multifuncional 5 = 1.800 impressões A4 Monocromática;

5.1.12.3. O cálculo do valor financeiro se dará da seguinte forma:

- a) Valor hipotético da impressão A4 monocromática: R\$ 0,10.
- b) Valor hipotético da impressão A4 monocromática excedente: R\$ 0,06.
- c) Total de franquia da categoria: $5 \times 2.100 = 10.500$.
- d) Total de impressões contabilizadas: 10.890.

e) Total de impressões excedentes = $10.890 - 10.500 = 390$.

f) Valor devido da franquia = $R\$ 0,10 \times 10.500 = R\$ 1.050,00$.

g) Valor devido do excedente = $R\$ 0,06 \times 390 = R\$ 23,40$.

h) Valor devido total = $R\$ 1.073,40$.

5.1.12.3. O mesmo cálculo será feito para os demais tipos de equipamentos. O somatório dos valores individuais de cada categoria comporá o somatório do valor total devido de todas as categorias.

5.1.12.4. Cálculo do pagamento final devido

5.1.12.5. O pagamento devido será calculado utilizando-se a seguintes fórmula:

$$PG = VTD - DESC$$

PG = Pagamento efetivamente devido à contratada;

VTD = Somatório do valor total devido de todas as categorias;

DESC = Valor total de desconto por descumprimento de Nível de Serviço e multas e glosas decorrentes de descumprimento contratual.

5.1.13. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os equipamentos e programas nas quantidades estimadas e especificadas no Termo de Referência promovendo sua substituição/atualização quando necessário.

5.2. Dimensionamento da franquia e quantidade de impressoras

5.2.1. Para cálculo da franquia e da quantidade de páginas excedentes permitidas foram utilizados os dados do ano de 2024, conforme Relatório de impressões MAR - NOV 2024 abaixo retirado dos controles do atual fiscal do contrato de outsourcing vigente.

Tabela 2 - Registro de páginas impressas de março 2024 a novembro 2024.

UNIDADE	POSTO FIXO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	MÉDIA POR IMPRESSORA
ARQUIVO - CAMPINAS	IMP (MONO)	231	472	90	74	157	28	215	49	27	149
ESCRITÓRIO ARAÇATUBA	IMP (MONO)	858	634	690	649	797	646	1061	792	278	712
ESCRITÓRIO ARARAQUARA	IMP (MONO)	945	967	1241	1267	1103	858	1482	1547	1405	1202
ESCRITÓRIO BAURUI	IMP (MONO)	1844	1761	1775	1346	1649	1305	2686	1295	1199	1651
ESCRITÓRIO CAMPINAS	IMP (MONO)	3237	3404	2893	3597	4399	4006	5451	3828	2763	3731
ESCRITÓRIO MARÍLIA	IMP (MONO)	773	1253	1264	1492	1291	912	1800	1101	1028	1213
ESCRITÓRIO PRESIDENTE PRUDENTE	IMP (MONO)	995	895	871	1039	951	496	1148	724	495	846
ESCRITÓRIO RIBEIRÃO PRETO	IMP (MONO)	2201	1983	1859	2308	2148	1615	3218	2030	1468	2092
ESCRITÓRIO RIO CLARO	IMP (MONO)	856	971	591	706	1277	303	828	296	580	712
ESCRITÓRIO SANTOS	IMP (MONO)	467	691	323	624	354	572	763	291	651	526
ESCRITÓRIO SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	IMP (MONO)	1533	1772	1261	1776	1659	1108	1965	1317	1315	1523
ESCRITÓRIO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	IMP (MONO)	1549	1131	1815	1675	1514	1002	2114	1392	883	1453
ESCRITÓRIO SOROCABA	IMP (MONO)	1137	1351	1578	1440	993	1061	1721	1229	1093	1283
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP1 (POU)	185	207	55	35	64	82	196	899	218	216
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP1 (MONO)	0	0	61	42	33	24	36	123	45	40
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP2 (MONO)	2475	1668	884	854	938	697	1128	631	594	1097
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP3 (MONO)	4	3	992	1	8	5	23	112	0	128
SEDE - ATENDIMENTO	IMP1 (MULTI)	876	1038	542	771	546	501	1006	889	498	741
SEDE - ATENDIMENTO	IMP2 (POU)	458	556	428	712	654	294	643	460	845	561
SEDE - ATENDIMENTO	IMP2 (MONO)	32	82	28	54	72	35	95	112	84	66
SEDE - ATENDIMENTO	IMP3 (MONO)	2526	3436	2570	4173	3608	1953	5494	2911	1466	3126
SEDE - ATENDIMENTO	IMP4 (MONO)	1181	990	543	864	527	555	1364	68	77	685
SEDE - ATENDIMENTO	IMP5 (MONO)	4038	3913	3470	3168	6792	3440	4904	3459	3753	4104
SEDE - ATENDIMENTO	IMP6 (MONO)	0	0	16770	5362	4698	3725	8062	4696	8061	5708

5.2.2. A demanda mensal estimada, bem como a franquia e o excedente seguem os parâmetros do citado na tabela anterior.

Tabela 3 - Resultados consolidados de março 2024 a novembro 2024.

MÉDIA MENSAL	1183	1216	1775	1418	1510	1051	1975	1260	1199
TOTAL MENSAL	28401	29178	42594	34029	36232	25223	47403	30251	28766
SOMA MONOCROMÁTICA	26882	27377	41569	32511	34968	24346	45558	28003	27205
MÉDIA MONOCROMÁTICA	1280	1304	1979	1548	1665	1159	2169	1333	1295
MÉDIA POLICROMÁTICA	322	382	242	374	359	188	420	680	532
PÁG. MULTIFUNCIONAL	876	1038	542	771	546	501	1006	889	498

Tabela 4 - Estimativas de franquia baseada nos registros de março 2024 a novembro 2024.

MÍN	MAX	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	FRANQUIA ESTIMADA	FRANQUIA SOLICITADA
1051	1975	1399	241		
25223	47403	33564	5778		
24346	45558	32047	5871		
1159	2169	1526	280	1806	1800
188	680	388	103	492	500
498	1038	741	195	935	1000

5.2.3. Após 1 mês do início do contrato ocorrerá a entrega do relatório da medição de impressão mensal. Este relatório deve vir consolidado com os valores totais, e ter um detalhamento por impressora, tamanho do papel e por cor. Será feita, então pelo fiscal do contrato, a atestação dos serviços e liberação para faturamento.

5.3. Horário e Locais de Atendimento

5.3.1. O serviço de impressão deverá funcionar de forma contínua, sem interrupções, nas dependências do Core-SP. conforme abaixo.

Local	Endereço completo	Cidade/UF	CEP	CNPJ
-------	-------------------	-----------	-----	------

SEDE - São Paulo (1)	Av. Brigadeiro Luís Antônio, 613 - Térreo	São Paulo	01317-000	60.746.179/0001-52
SEDE - São Paulo (2)	Alameda Santos, 1787 - 6º andar	São Paulo	01419906	60.746.179/0014-77
ES01 - Campinas	Rua Alecrins, 914 - 3º andar -SI 303 a 306 - Cambui	Campinas-SP	13024-411	60.746.179/0002-33
ES02 - Bauru	Rua Luso Brasileira, 4-44 - 4º Andar Salas 411/412-Jd Estoril IV	Bauru-SP	17016-230	60.746.179/0003-14
ES03 - Ribeirão Preto	Av. Maurílio Biagi, 800 - 3º andar, cj. 311 a 314 - Sta Cruz do José Jacques	Ribeirão Preto-SP	14020-750	60.746.179/0004-03
ES04 - SJ dos Campos	Rua Euclides Miragaia, 700 - 7º andar, salas 71/72 /74 - Centro	São José dos Campos-SP	12245-820	60.746.179/0005-86
ES05 - SJ do Rio Preto	Rua General Glicério, 3173 - 4º andar - Centro	São José do Rio Preto-SP	15015-400	60.746.179/0006-67
ES06 - Pres. Prudente	Rua Siqueira Campos, 699 - 7º Andar, Sala 77 - Centro	Presidente Prudente-SP	19010-061	60.746.179/0007-48
ES07 - Araraquara	Rua Padre Duarte, 151 - 16º andar, Sala 161/162 - Jd Nova América	Araraquara-SP	14800-360	60.746.179/0008-29
ES08 - Sorocaba	Rua Jose Maria Barbosa, 31 - salas 51 a 55 - Jd Portal da Colina	Sorocaba-SP	18047-380	60.746.179/0009-00
ES09 - Santos	Rua Amador Bueno, 333 - 13º andar - Bloco B, sala 1301 e 1303 - Paquetá	Santos-SP	11013-153	60.746.179/0010-43
ES10 - Araçatuba	Rua Osvaldo Cruz, 1 - 2º andar, cj. 21/22 - Centro	Araçatuba-SP	16010-040	60.746.179/0011-24
ES11 - Rio Claro	Rua 06, 1460 - 4º andar, Sala 41 - Centro	Rio Claro-SP	13500-190	60.746.179/0012-05
ES12 - Marília	Rua Bahia, 165 - 10º andar, Sala 102 - Centro	Marília-SP	17501-080	60.746.179/0013-96
Arquivo de Campinas	Rua Ferreira Penteado, 709 - Centro	Campinas-SP	13010-906	

5.3.2. A prestação do serviço deverá ocorrer em horário comercial, sendo o atendimento das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira.

5. Levantamento de Mercado

6.1 Para os itens e serviço em questão, existem vários fabricantes e distribuidoras que abastecem o mercado nacional.

6.2 Não existem restrições legais para a aquisição dos referidos itens no mercado nacional.

6.3 Para fins de orçamentação e análise de vantagem da solução, verifica-se que a estimativa de preços tem como parâmetro pesquisa direta e também por meio de sítios eletrônicos especializados como o Banco de Preços, conforme determina o art. 23 da 14.133/2021 e a IN 65 /2021.

6.4. Porém devido ao não recebimento em tempo de orçamentos para contemplação deste artefato, será utilizada a justificativa **Anexo I - DOD 03_25 - Justificativa de balizamento de preços** para balizamento com base no contrato vigente.

6.4.1. Portanto, para a definição de um orçamento exequível e compatível com o mercado será utilizado para fins de balizamento da contratação os valores vigentes para o contrato atual do Core-SP para este serviço, com acréscimo de 10%, de acordo com o Art. 5º, parágrafo 2º, inciso IV, c/c art. 6º, parágrafo 5º, da Instrução Normativa 65/2021.

6.4.2. Esse acréscimo se justifica devido à natureza da contratação atual, pois a mesma ocorreu através da adesão a uma Ata de Registro de Preços (PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 04/2020 / Processo nº 60.550.007226/2018-74), do Hospital das Forças Armadas, que fez uma contratação grande para atender diversos estados, e, portanto, podem ter obtido condições favoráveis para um desconto da empresa vencedora.

6. Descrição da solução como um todo

7.1. São de responsabilidade da CONTRATADA todos os itens que contemplam a prestação dos serviços: fornecimento e disponibilidade dos equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva, treinamento de usuários, reposição de peças e insumos/consumíveis.

7.2. A solução para a contratação de serviços de outsourcing está descrita de forma detalhada abaixo:

7.2.1 Descritivo técnico dos equipamentos

7.2.1.1. Equipamentos Modernos: Disponibilização de impressoras e multifuncionais modernas e adequadas às necessidades específicas descritas no item 5 (volume de impressão, tipos de documentos, etc.).

7.2.1.2. Outsourcing de impressão - locação de equipamento com franquia - monocromático A4 - Impressora Laser – TIPO I - CATSER 26743

Tecnologia de Impressão: Laser/LED Monocromática

Funções: impressão

Velocidade de impressão A4/Carta de no mínimo 40 ppm

Qualidade de impressão: 1200 x 1200 dpi

Impressão em frente e verso automático (duplex), no formato A4

Conexões: Rede Ethernet, USB 2.0

Gaveta com capacidade para no mínimo 250 (duzentas e cinquenta) folhas

Bandeja manual para no mínimo 50 (cinquenta) folhas

Acompanhar transformador, NoBreak ou estabilizador de tensão compatível com o equipamento, Voltagem do CORE-SP (Bivolt)

Possuir certificações de eficiência energética, como o selo Energy Star.

7.2.1.3. Outsourcing de impressão - locação de equipamento com franquia - policromático A4 - Impressora Laser – TIPO II - CATSER 26778

Tecnologia de Impressão: Laser/LED Policromática

Funções: impressão

Velocidade de impressão A4/Carta de no mínimo 30 ppm (cor)

Qualidade de impressão: 600 x 600 dpi

Impressão em frente e verso automático (duplex), no formato A4

Conexões: Rede Ethernet, USB 2.0

Gaveta com capacidade para no mínimo 250 (duzentas e cinquenta) folhas

Bandeja manual para no mínimo 50 (cinquenta) folhas

Acompanhar transformador, NoBreak ou estabilizador de tensão compatível com o equipamento, Voltagem do CORE-SP (Bivolt)

Possuir certificações de eficiência energética, como o selo Energy Star.

7.2.1.4. Outsourcing de impressão - locação de equipamento com franquia - monocromático A4 - Multifuncional Laser – TIPO III - CATSER 26743

Tecnologia de Impressão: Laser/LED Monocromática

Funções: cópia, impressão e digitalização

Velocidade de impressão A4/Carta de no mínimo 45 ppm

Velocidade de digitalização de no mínimo 30 imagens por minuto (simplex)

Painel de controle frontal com display tátil de no mínimo 6 polegadas

Qualidade de impressão: 1200 x 1200 dpi

Impressão em frente e verso automático (duplex)

Conexões: Rede Ethernet, USB 2.0

Porta USB para impressão direta no equipamento

Digitalização pelo ADF, com duplex integrado, com capacidade de no mínima 50 (cinquenta) folhas

Possibilidade de digitalizar trabalhos para drives USB, e-mail (SMTP) e pastas de rede (SMB)

Permitir digitalização nos formatos A4, Carta e Ofício na mesa digitalizadora e ADF

Gaveta com capacidade para no mínimo 250 (duzentas e cinquenta) folhas

Bandeja manual para no mínimo 50 (cinquenta) folhas

Possuir OCR nativo ou embarcado no equipamento

Acompanhar transformador, NoBreak ou estabilizador de tensão compatível com o equipamento, Voltagem do CORE-SP (Bivolt)

Possuir certificações de eficiência energética, como o selo Energy Star.

7.2.1.5. Especificação para o Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR)

7.2.1.5.1. Para os equipamentos multifuncionais deverá ser fornecida solução corporativa de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) em língua portuguesa, embarcado na impressora ou baseado em servidor sem aplicativos instalados nas estações dos usuários e deve gerar arquivos com o padrão PDF/A pesquisável, permitindo o envio do documento para pastas na rede. A licença de uso da solução de OCR deverá permitir o uso sem limite do número de usuários ou atender até 200 usuários, sem custo adicional para o CORE-SP.

7.2.2. Descrição do serviço a ser prestado

7.2.2.1. A solução poderá ser composta por mais de um fabricante, desde que haja INTEROPERABILIDADE entre os componentes da solução, com gerenciamento centralizado para cada grupo.

7.2.2.2. Os equipamentos devem ser novos e de primeiro uso, bem como ainda em linha de produção, pois o contrato tem previsão de até 10 anos, e os equipamentos uma vida útil limitada;

7.2.2.3. A tecnologia de impressão deve ser eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente);

7.2.2.4. Os equipamentos devem operar apenas com consumíveis originais e/ou homologados pelo fabricante;

7.2.2.5. Os consumíveis deverão ser do mesmo fabricante dos equipamentos que deverão ser inteiramente novos, de primeiro uso, inclusive a carcaça e todos os seus componentes, não podendo ser resultantes de processo de remanufatura, refilamento, reutilização ou recondicionamento, seja parcial ou total e, em hipótese alguma, serão aceitos produtos que não atendam a essas especificações;

7.2.2.6. Os equipamentos deverão vir acompanhados por todos os cabos e componentes necessários à instalação, configuração e funcionamento, bem como por estabilizadores, no breaks, ou transformadores;

Fase	Descrição	Métrica	SLA
1	Levantamento das características das instalações onde serão instalados os equipamentos, da demanda de impressão, da quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução;	Prazo: em dias úteis, após assinatura do contrato	2
2	Construção e apresentação, por parte da contratada, do plano de implantação ao órgão contratante; Reunião inicial conforme 7.2.3.4.	Prazo: em dias úteis, após a finalização do levantamento descrito no Item 1	2
3	Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo por ambas as partes;	Prazo: em dias úteis, Após conclusão do Item 2	2
4	Instalação, capacitação, testes e implantação da solução de impressão completa;	Prazo: em dias úteis, após conclusão do item 3	25
TOTAL DE DIAS PARA IMPLANTAÇÃO APÓS ASSINATURA DO CONTRATO			31

7.2.3.3.1. Os prazos podem ser alterados mediante justificativa da contratada. Estes prazos foram estimados devido ao período necessário para implantação e substituição das impressoras do contrato vigente.

7.2.3.4. Reunião Inicial do Contrato

7.2.3.4.1. A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa contratada e o CORE-SP. Esta reunião deverá ocorrer em até 3 dias úteis após a assinatura do contrato, na fase 2 do cronograma acima. O agendamento desta reunião é responsabilidade do Gestor do Contrato e do Fiscal do Contrato. Nesta reunião serão tratados os seguintes assuntos:

7.2.3.4.2. Apresentação do preposto da empresa pelo representante legal da contratada.

7.2.3.4.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

7.2.3.4.4. Apresentação pormenorizada da infraestrutura atual que receberá os softwares da empresa CONTRATADA.

a) o repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens;

b) a disponibilização de infraestrutura à contratada, quando couber.

7.2.3.4.5. Será apresentado o INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS constante no Termo de Referência, em conjunto com Edital, Termo de Referência e Contrato.

7.2.3.4.6. Requisitos operacionais para a implantação da solução de bilhetagem e do gerenciamento de impressão a ser descrito no item 7.2.6.

7.2.3.4.7. Planejamento da Implantação e capacitação de funcionários conforme 7.2.3.5.

7.2.3.5. Capacitação

7.2.3.5.1. Deverão ser capacitados profissionais indicados pelo CORE-SP, para realizar os seguintes serviços:

- a) Solução de atolamentos e papel;
- b) Abastecimento das bandejas de papel;
- c) Substituição dos suprimentos;
- d) Operação da impressão, digitalização e cópia;

7.2.3.5.2. A empresa contratada deverá prestar no Core-SP (CORE-SP), treinamento, com carga horária mínima de 2 horas, para até 10 usuários no sistema de gerenciamento de impressão /bilhetagem, contemplando as funcionalidades necessárias para configuração e operação, análise e gestão de bilhetagem, franquias, custos do contrato, saldo contratual e das demais funcionalidades previstas no sistema;

7.2.3.5.3. A empresa contratada deverá prestar no Core-SP (CORE-SP) treinamento, com carga horária mínima de 1 hora, para até 10 usuários para a operação dos equipamentos disponibilizados;

7.2.3.5.4. Cada treinamento deverá ser ministrado por funcionário da empresa fornecedora do serviço, a qual disponibilizará manuais e/ou material de apresentação e treinamento, bem como deverão ser gravados e disponibilizados para eventuais replicações internas;

7.2.3.5.5. O conteúdo programático dos treinamentos deve prever todas as funções necessárias para a correta operação e prestação dos serviços previstos por parte dos usuários;

7.2.3.5.6. O material de treinamento de instalação e configuração do equipamento (nas estações dos usuários) deve incluir um documento para consulta com resoluções de problemas mais comuns, estilo FAQ - Frequently Asked Questions. O objetivo deste documento é disponibilizar informações úteis e frequentes para a central de suporte técnico do CORE-SP.

7.2.3.5.7. Os horários e dias dos treinamentos serão definidos durante a reunião inicial do contrato, que por interesse da instituição poderá ajustar a quantidade de horas nos itens anteriores.

7.2.4. Manutenção e suporte

7.2.4.1. Suporte Técnico

7.2.4.1.1 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:

- a) Operar através da Web e telefone 0800 (discagem direta gratuita) para viabilizar o atendimento telefônico sem onerar o contratante da solução.
- b) A abertura de chamado técnico será concedida apenas a usuários previamente autorizados pelo gestor do contrato.
- c) Estar disponível em língua portuguesa.

d) Permitir acesso por meio de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário.

e) 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, bem como consultar o tempo decorrido para atendimento e solução.

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

7.2.4.1.2. O Help Desk deverá contar com equipe de profissionais preparada adequadamente para atender a todas as demandas geradas pelos usuários, relativas ao funcionamento e às funcionalidades dos equipamentos, dos processos de trabalho e das ferramentas, tecnológicas ou não, que fizerem parte da solução de TI, no tocante a solução de incidentes, esclarecimento de dúvidas, identificação e encaminhamento de problemas para tratamento por especialistas;

7.2.4.1.3. O atendimento via telefone deverá ser de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 (horário de Brasília).

7.2.4.1.4. Sistema de gestão de chamados de suporte, acessado via navegador web e correio eletrônico devem funcionar de forma ininterrupta.

7.2.4.1.5. Os chamados abertos após as 18h terão seus prazos contabilizados a partir das 9h do próximo dia útil.

7.2.4.1.6. Cabe à equipe de suporte técnico da CONTRATADA a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho, caso o gestor ou fiscal técnico do contrato solicitem.

7.2.4.1.7. A equipe de suporte técnico da contratada deve auxiliar a equipe de TI do CORE-SP em testes e operações que visem à melhoria do Processo de Impressão;

7.2.4.1.8. Informar a equipe do CORE-SP a respeito das falhas e as ações tomadas para a solução de problemas detectados na prestação dos serviços contratados;

7.2.4.1.9. Manter os equipamentos sempre em condições de pleno funcionamento, executando as manutenções necessárias;

7.2.4.1.10. Realizar a instalação e configuração dos equipamentos e dos softwares que compõem a solução de impressão;

7.2.4.1.11. A equipe técnica do fabricante ou homologada pela mesma, representa o nível mais elevado de suporte, devendo ser acionada somente nos casos em que os dois níveis de suporte providos pelo fornecedor da solução de impressão não forem capazes de solucionar um incidente ou problema; e

7.2.4.1.12. Considera-se o prazo para atendimento o período compreendido entre o recebimento da notificação e o correto e adequado diagnóstico do problema.

7.2.4.1.13. Considera-se o recebimento da notificação o horário do envio do e-mail, ou o horário de registro do chamado em sistema web ou o horário da ligação.

7.2.4.1.14. Considera-se o prazo para solução o período compreendido entre o correto e adequado diagnóstico do problema e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa ou substituição do equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

7.2.4.1.15. A critério do CORE-SP, o início do atendimento assim como sua execução poderá ser agendado ou adiado, nestes casos a contagem de horas para a solução final fica prorrogada para ser contabilizada a partir da data do novo agendamento.

7.2.4.1.16. Caso a solução demande prazo maior, o equipamento deverá ser substituído imediatamente por igual ou superior, sem ônus ao CORE-SP, no prazo máximo de 3 dias.

7.2.4.1.17. No caso em que ocorra a substituição, temporária ou definitiva, por equipamento superior, não é aplicável nenhuma alteração de valor contratual.

7.2.4.1.18. A falta ou falha de consumíveis como toner, cilindros e demais itens necessários ao correto e perfeito funcionamento dos equipamentos, em suas respectivas unidades, será contabilizado como indisponibilidade do equipamento.

7.2.4.1.19. Demais critérios acerca da prestação continuada dos serviços estão descritos no Instrumento de Medição de Resultados, constante no Termo de Referência.

7.2.4.2. Manutenção

7.2.4.2.1. Os equipamentos que apresentarem defeitos ou vícios deverão ser substituídos definitivamente quando superado dentro do período de 30 (trinta) dias corridos o limite de 3 (três) chamados consecutivos ou de 5 (cinco) chamados intervalados para a solução do mesmo defeito, a CONTRATADA estará obrigada a inicialmente colocar imediatamente equipamento de mesma especificação ou superior e substituir definitivamente o equipamento, por equipamento novo de mesma especificação ou superior, em até 30 (trinta) dias corridos, contados da abertura do chamado;

7.2.4.2.2. Os procedimentos de regulagem, os reparos e quaisquer outros ajustes, técnicos ou não, dos equipamentos, que demandem a realização de impressões para a adequação do funcionamento dos equipamentos, não serão contabilizados como serviços executados para efeitos de pagamento pelo CONTRATANTE, devendo este quantitativo constar na Ordem de Serviço emitida;

7.2.4.2.3. O novo equipamento fornecido (temporário/definitivo) pela CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades do hardware substituído, cabendo à CONTRATADA todas as customizações necessárias, assim como a suficiência dos consumíveis, se for o caso;

7.2.4.2.4. Os drivers necessários ao funcionamento do novo equipamento, caso ainda não tenham sido fornecidos pela CONTRATADA, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE com antecedência mínima de um dia útil de maneira que, quando da instalação do equipamento, seja possível a realização dos testes relativos ao funcionamento do mesmo;

7.2.4.2.5. No caso de recorrência da indisponibilidade do equipamento (exceto em casos de atolamento de papel, falta de insumo e/ou por quebra do equipamento provocada por usuário do CONTRATANTE), a CONTRATADA estará obrigada a colocar equipamento de mesma

especificação ou superior em até 48 horas corridas a contar da abertura do chamado da CONTRATANTE e substituir definitivamente o equipamento, por equipamento novo de mesma especificação ou superior, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da abertura do chamado;

7.2.4.2.6. O transporte, nas eventuais retiradas e devoluções do equipamento, correrão por conta da CONTRATADA e sob sua exclusiva responsabilidade, inclusive os serviços de desinstalação e reinstalação;

7.2.4.2.7. Manutenção preventiva

7.2.4.2.7.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva e reposição de suprimentos, como tonalizadores e cartuchos de tintas, a fim de manter a qualidade do serviço de impressão departamental no melhor nível possível.

7.2.4.2.7.2. O fornecimento de suprimentos será descrito no item 7.2.5.

7.2.4.2.7.3. Por ocasião das manutenções preventivas, poderão ser solicitadas pelo CONTRATANTE, sem custo adicional;

7.2.4.2.7.4. A fim de prevenir a ocorrência falhas de funcionamento nos itens componentes da solução, no mínimo semestralmente durante a vigência contratual, deverão ser planejadas e realizadas atividades periódicas de manutenção, tais como:

- a) Verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas;
- b) Limpeza e lubrificação;
- c) Testes de funcionamento dos mecanismos e sistemas embarcados;
- d) Ajustes e regulagens;
- e) Reparo/eliminação de eventuais defeitos/não-conformidades encontradas durante a verificação, substituindo peças gastas ou defeituosas;
- f) Instalação ou atualização de drivers, patches, kits de manutenção;
- g) As atividades de manutenção deverão obedecer rigorosamente às recomendações do fabricante de cada item que compõe a solução de impressão, contidas na documentação técnica emitida pelo mesmo, e as normas técnicas porventura existentes sobre o tema.

7.2.4.2.7.5. O Quadro 2 lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas.

Quadro 2 - Levantamento de SLAs para serviços preventivos	
NÍVEIS DE SERVIÇOS PREVENTIVOS (SLAS)	
Solicitação à CONTRATANTE de instruções específicas necessárias para a realização dos serviços;	3 dias corridos antes do previsto para execução dos serviços preventivos
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, fazer o que for necessário para manter a qualidade dos serviços, sem se limitar aos serviços descritos;	Conforme necessidade ou a cada 180 Dias

Reposição de tonalizadores;	Antes do término do tonalizador* e sempre que solicitado pelo Core-SP (o qual manterá 1 unidade cheia para reposição imediata para cada impressora instalada, sendo responsabilidade da CONTRATADA fornecer esse estoque).
Manutenção do estoque de suprimentos, peças e estocagem de equipamentos reservas necessários para o cumprimento do contrato;	Contínua
Retirada dos suprimentos ou peças vazios, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE;	Anualmente, ou a cada 20 frascos vazios (o que acontecer primeiro)

* O nível dos suprimentos deve ser constantemente verificado através do software de gerenciamento da solução pela Contratada, afim de se garantir a continuidade dos serviços.

7.2.4.2.8. Manutenção Corretiva, reinstalação e Substituição de Equipamentos

7.2.4.2.8.1. Após a implantação da solução, a CONTRATADA deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da CONTRATANTE. O problema deverá ser comunicado pela equipe responsável por administrar o contrato na CONTRATANTE à pessoa responsável por administrar o contrato na Contratada.

7.2.4.2.8.2. As duas partes devem trocar entre si, anteriormente ao início da prestação do serviço, os dados dessas pessoas. Todas as comunicações serão consideradas regularmente feitas desde que entregues ou enviadas por carta protocolada, telegrama, e-mail ou sistemas web, devidamente confirmados. Isso, porém, não impede a utilização de meios telefônicos de maneira preliminar, a fim de se agilizar o chamado e a resolução do problema.

7.2.4.2.8.3. A CONTRATANTE irá considerar o problema efetivamente concluído quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação da conclusão do chamado por parte do usuário. O chamado rejeitado pela CONTRATANTE será reaberto, quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus para a CONTRATANTE. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema.

7.2.4.2.8.4. O Quadro 3 lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas e prazos, estes prorrogáveis pelo mesmo período mediante prévia justificativa da contratada e aceitação do órgão contratante.

Quadro 3 - Levantamento de SLAs para serviços corretivos

NÍVEIS DE SERVIÇOS CORRETIVOS (SLAS)	
Mudança de local e reinstalação de equipamentos;	2 dias úteis

Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço reposição contínua antes de seu término;	6 horas úteis
Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução para chamados;	2 horas úteis para setores prioritários*
	4 horas demais setores
Solução de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução	4 horas úteis para setores prioritários
	10 horas demais setores
Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento;	1 dia útil para setores prioritários
	3 dias úteis
Restabelecimento do perfeito funcionamento do servidor de impressão e software de gerenciamento, bilhetagem da solução;	6 horas úteis
Correção de eventuais bugs / erros / falhas não impeditivas, em qualquer software envolvido na solução, inclusive os embarcados nos equipamentos.	5 dias úteis
Substituição imediata de equipamento de cópia/impressão /digitalização sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento;	Quando superado dentro do período de 30 (trinta) dias o limite de 3 (três) chamados consecutivos ou de 5 (cinco) chamados intervalados para a solução do mesmo defeito

* Os setores prioritários serão definidos na reunião de implantação inicial considerando a utilização, criticidade para a continuidade do negócio e volumetria.

7.2.4.2.8.5. A CONTRATANTE deverá informar à empresa contratada uma lista de técnicos que deverão ser treinados a fim de realizar a operação correta dos equipamentos e prestar suporte básico à solução como, por exemplo, retirada de papel preso na multifuncional, troca de tonalizadores, realimentação de papel, configuração das estações de trabalho, etc.

7.2.4.2.8.6. Constatado a ocorrência de defeito ou falha em qualquer item que compõe a solução, deverão ser executados todos os ajustes, configurações, instalações de softwares, testes, substituição de peças e/ou componentes, backups e/ou restauração de dados necessários ao restabelecimento da solução ao seu perfeito funcionamento.

7.2.4.2.8.7. Os tempos máximos para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATANTE serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pela equipe de fiscalização do contrato ou pessoa(s) designada(s) pelo Gestor do Contrato.

7.2.4.2.8.8. Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento;

7.2.4.2.8.9. Define-se como “Tempo de solução do problema”, o período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados no documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação;

7.2.4.2.8.10. Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado;

7.2.4.2.8.11. Caso não seja possível restabelecer o pleno funcionamento do item defeituoso no local onde esteja instalado, o equipamento deverá ser substituído por outro, de características equivalentes ou superiores, conforme quadro 3.

7.2.4.2.8.12. O técnico da empresa CONTRATADA fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, e adicionando o total de páginas impressas durante o atendimento, devidamente aprovado pela CONTRATANTE, que ficará com uma via desse relatório e procederá com o fechamento do chamado;

7.2.4.2.8.13. Entende-se por “Conclusão dos chamados”, o término do trabalho realizado pela empresa CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado;

7.2.5. Fornecimento de suprimentos e logística

7.2.5.1. Não será disponibilizado área de estoque centralizado para suprimentos nas dependências do CORE-SP, sendo necessário cada localidade ter ao menos 1 (um) suprimento reserva por impressora para sanar eventuais falhas no abastecimento contínuo.

7.2.5.2. A empresa fornecedora da solução deverá providenciar, às suas expensas, o estabelecimento da logística necessária para o abastecimento diário de consumíveis necessário ao perfeito funcionamento da solução;

7.2.5.3. Quando da ativação dos equipamentos, os sistemas de monitoramento e gestão da solução deverão estar em pleno funcionamento, a fim de garantir a medição de todos os indicadores de produção e desempenho exigidos pelo CORE-SP e necessários às operações da própria empresa fornecedora;

7.2.5.4. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de todos os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, correias, fusores, rolos, toners, cilindros, reveladores, etc.), peças e acessórios;

7.2.5.5. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, devendo respeitar os prazos de atendimento descritos no Níveis de Serviços

7.2.5.6. O fornecimento de suprimentos e a substituição de componentes de manutenção dos equipamentos devem ser monitorados e providenciados pela CONTRATADA, de forma a evitar a paralisação do equipamento por falta de insumos.

7.2.5.7. A troca de suprimentos básicos como tonner e a desobstrução de papel nos equipamentos poderão, por conveniência da CONTRATANTE e mediante aceite da CONTRATADA e do Gestor do Contrato indicado pelo CONTRATANTE, ser efetuada pelos próprios usuários, cabendo a CONTRATADA o treinamento dos funcionários da CONTRATANTE nestas duas tarefas conforme 7.2.3.5;

7.2.5.8. A troca/abastecimento de suprimentos em todos os postos de serviço deverá ser proativa, a partir dos indicadores de gerenciamento de forma a evitar um tempo excessivo de paralisação do equipamento por falta de insumos. O tempo de atendimento para troca de insumos será contado a partir dos indicadores de gerenciamento.

7.2.5.8.Os suprimentos a serem fornecidos deverão:

7.2.5.8.1. Ser novos e de primeiro uso, não sendo aceitos produtos remanufaturados;

7.2.5.8.2. Serem originais dos fabricantes dos equipamentos;

7.2.5.8.3. Estar sob inteira responsabilidade da CONTRATADA;

7.2.5.9. A ativação dos equipamentos da empresa fornecedora vencedora da licitação deverá ser realizada concomitantemente à desativação dos equipamentos da empresa fornecedora cujo contrato está sendo encerrado, a fim de manter a disponibilidade do serviço dentro dos padrões aceitáveis ao negócio do CORE-SP;

7.2.5.10. A empresa fornecedora deverá efetuar às suas expensas o processo de coleta de carcasas e demais resíduos (toners, cartuchos, fusores e demais componentes e peças) gerados durante a prestação dos serviços, a cada 1 (um) ano, sendo agendado junto com uma das manutenções preventivas.

7.2.5.11. A CONTRATADA fornecedora deverá utilizar metodologias de operação e manutenção aderentes às melhores práticas de preservação do meio ambiente, que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de resíduos provenientes dos produtos/serviços ofertados.

7.2.5.12. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis, exceto papel, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim 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.

7.2.5.13. Os critérios, legislações e indicadores de sustentabilidade que deverão ser atendidos se encontram no Termo de Referência.

7.2.5.14. A CONTRATADA deverá apresentar anualmente declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada.

7.2.5.15. A CONTRATADA deverá realizar a coleta dos resíduos sólidos, que deverá ser feita, no máximo, anualmente.

7.2.6. Gestão e Monitoramento

7.2.6.1. Instalar e configurar o servidor de impressão, bilhetagem e gestão no Datacenter do Core-SP, em máquina virtual que será disponibilizada pela equipe do Core-SP, conforme os requisitos técnicos solicitados pela CONTRATADA.

7.2.6.2. Configurar o software de bilhetagem e gestão para permitir acesso de usuário específico (fiscal e outros).

7.2.6.3. O sistema de gerenciamento da solução de impressão deverá ser instalado no ambiente de TI interno do Core-SP, em servidor virtual que será disponibilizado para a CONTRATADA.

7.2.6.4. Não será aceito infraestrutura em nuvem da CONTRATADA, especialmente no que tange aos requisitos do item 7.2.6.9, devido a natureza da entidade ser de tratamento de dados pessoais.

7.2.6.5. O licenciamento de banco de dados e qualquer outro software integrante da solução, caso seja necessário, será de responsabilidade da CONTRATADA, sem custo adicional para o Core-SP.

7.2.6.6. Atualmente o Active Directory do CORE-SP possui aproximadamente 100 usuários cadastrados e os softwares e equipamentos envolvidos, devem suportar até 200 usuários.

7.2.6.7. Os dados produzidos pelo sistema de gerenciamento da solução de impressão deverão ser tratados de acordo com os processos e procedimentos de gerenciamento de dados alinhados com as políticas internas de segurança do CORE-SP.

7.2.6.8. O sistema integrado de bilhetagem e gestão da solução de impressão deverá disponibilizar as seguintes funcionalidades para gerenciamento:

- a) Permitir, através de relatório, o agrupamento de equipamentos por tipo de configuração, para facilitar o acesso e gerenciamento;
- b) Possibilitar a restrição de uso de cor, forçar impressão em duplex, ou outras configurações para economia de custo, por usuário, por impressora, grupo de usuários ou equipamentos e setor;
- c) Permitir a importação e criação de centros de custo hierárquicos, controle de acesso e relatórios para acompanhamento dos mesmos;
- d) Possibilitar definição de cotas e bilhetagem por usuário, grupo de usuários ou centros de custo (setor), e volume global de produção;
- e) As cotas podem ser configuradas para alertar o usuário do seu limite atingido e também devem permitir ao Gestor habilitar o bloqueio da impressão, quando alcançado o limite da cota, ou seja, podem ser informativas e restritivas.

- f) Permitir a definição de centros de custos para usuários e a geração de relatórios, de maneira que se possa saber, a qualquer momento, o real status em quantidade de páginas impressas, média de consumo e controle de cotas, tanto do centro de custo, quanto de cada usuário;
- g) Permitir a exportação de dados em formatos PDF, documento texto e planilha eletrônica, inclusive da contabilização utilizada para faturamento, onde deverá constar o número de páginas impressas por centro de custo e respectivo valor, unitário e total, dentre outras informações.
- h) Permitir acesso à informação de usuário, nome do arquivo, aplicativo, horário de impressão, impressora utilizada, quantidade de páginas, qualidade, modo de impressão (cor ou monocromático), tamanho do papel, e custo para cada serviço impresso.
- i) Disponibilizar gráficos e resumos, não apenas relatórios, para facilitar o acompanhamento do ambiente de bilhetagem.

7.2.6.9. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, é imprescindível que o software de bilhetagem permita armazenar e visualizar, no mínimo, a primeira página de cada documento impresso, total de páginas do documento, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser identificados e estes casos tratados conforme definição futura da entidade.

7.2.6.10. O sistema integrado de bilhetagem e gestão da solução de impressão deverá disponibilizar funcionalidades de produção de relatórios que permitam o uso de filtros para montagem de listagens, com opção de seleção dos dados que devem constar delas, a partir de um banco de dados que contenha todos os dados de bilhetagem, de acordo com os seguintes critérios:

- a) Quantidade de páginas impressas, filtrável por cor, e tamanho de papel;
- b) Quantidade de páginas impressas, filtráveis por equipamento, usuário, setor e período;
- c) Quantidade de cópias efetuadas diretamente no equipamento, filtrável por usuário, setor e período;
- d) Quantidade de páginas digitalizadas, filtráveis por equipamento, usuário, setor e período.

7.2.6.11. O sistema integrado de gestão da solução de impressão deverá disponibilizar funcionalidades para contabilização da produção dos postos de impressão que sejam capazes de suportar operação em cenários de conexão entre estações de trabalho e impressoras com e sem intermédio de servidores de impressão.

7.2.6.12. Contabilizar, para a impressora multifuncional, apenas as digitalizações que geraram arquivo digitalizado (tradicionalmente em formato PDF/A). Não deve ser incluído neste cômputo as digitalizações do processo de cópia de documento. O objetivo deste cômputo é formar uma base estatística para gerenciamento.

7.2.6.13. O sistema integrado de gestão da solução de impressão deverá disponibilizar funcionalidades de monitoramento:

- a) Permitir a monitoração de todos os equipamentos instalados, efetuando a ativação do equipamento no sistema integrado de gerenciamento a partir de sua instalação;
- b) Fornecer alerta de erros, falhas e falta de suprimentos nas impressoras, no próprio software, informando a necessidade de abastecimento e/ou substituição do kit de manutenção.

7.2.6.14. Permitir monitorar remotamente os equipamentos de impressão, por meio de coleta de dados para fins de contabilização do uso, objetivando obter informações precisas sobre:

- a) Capacidade do toner em número de páginas impressas (em percentual);
- b) Quantidade total de páginas impressas desde a instalação do equipamento;
- c) Gerenciamento remoto total do processo de impressão, on-line, em tempo real, possibilitando ao administrador do sistema monitorar, a partir da estação de trabalho, em qualquer ponto da rede, utilizando sistema operacional WINDOWS, todo o funcionamento das impressoras, quanto ao nível de abastecimento de seus consumíveis ou insumos, como toner e papel, e contabilização das impressões de cada equipamento.

7.2.6.15. Possibilitar, para cada posto de impressão ou centro de custo, a abertura de conta no sistema, de maneira que se possa saber, em tempo real, a situação do equipamento, quantidade de páginas impressas, média de consumo, dados do ambiente, inventário, nível de toner, situação de disponibilidade – em linha, fora de linha, aguardando intervenção do operador etc.;

7.2.6.16. Possibilitar o gerenciamento do equipamento de impressão, desde a sua instalação, a fim de se manter o histórico de manutenção (ocorrências) e impressões;

7.2.6.17. Indicar, em tempo real, o nível de toner dos equipamentos, emitindo alerta, sem a necessidade de intervenção humana, quando houver a necessidade de reposição desses consumíveis;

7.2.6.18. Permitir a centralização automática de dados, em local configurável, e a geração de relatórios integrados com os dados de todos os equipamentos em rede;

7.2.6.19. Possibilitar a realização de inventário remoto pela rede, de forma automática (dinâmica) ou manual, a fim de se ter um mapeamento completo do parque de equipamentos de impressão, permitindo monitorar e identificar possíveis alterações de hardware, remanejamentos, desinstalação ou instalação de novos equipamentos;

7.2.6.20. No caso do inventário manual é responsabilidade da CONTRATADA cadastrar os equipamentos;

7.2.7. Segurança da Informação e proteção de dados

7.2.7.1. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos no projeto deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

7.2.7.1.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CORE-SP ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

7.2.7.1.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e os procedimentos estabelecidos nas eventuais políticas de segurança da informações estabelecidas por este Core-SP;

7.2.7.1.3. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão;

7.2.7.1.4. A CONTRATANTE se resguarda o direito de incluir a qualquer tempo atualizações em sua Política de Segurança da Informação ou documentos que tenham o mesmo efeito, incluindo a possibilidade de assinatura de Termos de Sigilo e Confidencialidade, com base na legislação vigente.

7.2.8 Essa solução, ao integrar equipamentos, serviços e suprimentos, oferece uma experiência completa e eficiente para o Core-SP que busca otimizar sua infraestrutura de impressão com custos previsíveis e suporte técnico especializado.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

8.1. Considerando a solução descrita no item 7 e o levantamento de mercado do item 6, foram realizados cálculos para definir a quantidade a ser contratada, que está pormenorizada no item 9.

8.2. Porém por se tratar uma solução completa, indivisível, a mesma deverá ser contratada no modelo mensal conforme quadro abaixo, devendo a composição da fatura ser detalhada para pagamento.

Item	CATSER / CATMAT	Descrição	Quantidade	Unidade de Medida
01	26697	Empresa especializada em prestação de serviços de impressão (OUTSOURCING DE IMPRESSAO) na modalidade franquia de páginas mais excedente, incluídos a disponibilização de equipamentos novos, de primeiro uso, em linha de produção, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, fornecimento de software de monitoramento remoto e gerenciamento dos equipamentos, e contabilização e de bilhetagem, peças e suprimentos.	12	meses

8.3. Especificações técnicas de referência:

8.3.1. A fatura para pagamento deverá ser composta através do comparativo da quantidade de impressões realizadas com as franquias fixas contratadas, devendo conter também campos para as franquias excedentes, as quais serão verificadas e auditadas pelo fiscal do contrato.

	Franquia mensal / impressora	Quantidade	Franquia mensal	Valor por franquia / impressora / mês	Valor por franquia / impressora / ano
Tipo I - Monocromática	1800	19	34200	R\$ 243,35	R\$ 55.483,27
Tipo II - Policromática (função monocromática)	130	2	260	R\$ -	R\$ -
Tipo II - Policromática (função policromática)	500	2	1000	R\$ 511,35	R\$ 12.272,51
Tipo I - Multifuncional	1000	1	1000	R\$ 218,74	R\$ 2.624,82
TOTAL				R\$ 5.865,05	R\$ 70.380,60

	Valor por página excedente (R\$)	5% de excedente / mês (páginas)	Previsão 5% da franquia (R\$)
Excedente Tipo I - Monocromática e Multifuncional	R\$ 0,10	1760	R\$ 176,00
Excedente Tipo II - Policromática	R\$ 0,77	63	R\$ 48,51

8.3.2. Quantitativo esperado:

Local	Quantidade	Modelo	Franquia / impressora
Sede – Brigadeiro	4	Monocromática	1800
Sede – Brigadeiro	1	Policromática	500 + 130
Sede – Brigadeiro	1	Multifuncional	1000
ES01 - Campinas	1	Monocromática	1800
ES02 - Bauru	1	Monocromática	1800
ES03 - Ribeirão Preto	1	Monocromática	1800
ES04 - SJ dos Campos	1	Monocromática	1800
ES05 - SJ do Rio Preto	1	Monocromática	1800
ES06 - Pres. Prudente	1	Monocromática	1800
ES07 - Araraquara	1	Monocromática	1800

ES08 - Sorocaba	1	Monocromática	1800
ES09 - Santos	1	Monocromática	1800
ES10 - Araçatuba	1	Monocromática	1800
ES11 - Rio Claro	1	Monocromática	1800
ES12 - Marília	1	Monocromática	1800
Campinas - Arquivo	1	Monocromática	1800
Sede – Alameda Santos	2	Monocromática	1800
Sede – Alameda Santos	1	Policromática	500 + 130

8.3.3. Especificações técnicas básicas

8.3.3.1. As especificações técnicas abaixo visam apenas delimitar o tipo de equipamento que será adquirido, mas não são suficientes para delimitar corretamente a solução completa que atende as necessidades do Core-SP, sendo que o mesmo está descrito no item 7.

Outsourcing de impressão - locação de equipamento com franquia - monocromático A4 - Impressora Laser – TIPO I - CATSER 26743

Tecnologia de Impressão: Laser/LED Monocromática

Funções: impressão

Velocidade de impressão A4/Carta de no mínimo 40 ppm

Qualidade de impressão: 1200 x 1200 dpi

Impressão em frente e verso automático (duplex), no formato A4

Conexões: Rede Ethernet, USB 2.0

Gaveta com capacidade para no mínimo 250 (duzentas e cinquenta) folhas

Bandeja manual para no mínimo 50 (cinquenta) folhas

Acompanhar transformador, NoBreak ou estabilizador de tensão compatível com o equipamento, Voltagem do CORE-SP (Bivolt)

Possuir certificações de eficiência energética, como o selo Energy Star.

**Outsourcing de impressão - locação de equipamento com franquia - policromático
A4 - Impressora Laser – TIPO II - CATSER 26778**

Tecnologia de Impressão: Laser/LED Policromática

Funções: impressão

Velocidade de impressão A4/Carta de no mínimo 30 ppm (cor)

Qualidade de impressão: 600 x 600 dpi

Impressão em frente e verso automático (duplex), no formato A4

Conexões: Rede Ethernet, USB 2.0

Gaveta com capacidade para no mínimo 250 (duzentas e cinquenta) folhas

Bandeja manual para no mínimo 50 (cinquenta) folhas

Acompanhar transformador, NoBreak ou estabilizador de tensão compatível com o equipamento, Voltagem do CORE-SP (Bivolt)

Possuir certificações de eficiência energética, como o selo Energy Star.

**Outsourcing de impressão - locação de equipamento com franquia - monocromático
A4 - Multifuncional Laser – TIPO III - CATSER 26743**

Tecnologia de Impressão: Laser/LED Monocromática

Funções: cópia, impressão e digitalização

Velocidade de impressão A4/Carta de no mínimo 45 ppm

Velocidade de digitalização de no mínimo 30 imagens por minuto (simplex)

Painel de controle frontal com display tátil de no mínimo 6 polegadas

Qualidade de impressão: 1200 x 1200 dpi

Impressão em frente e verso automático (duplex)

Conexões: Rede Ethernet, USB 2.0

Porta USB para impressão direta no equipamento

Digitalização pelo ADF, com duplex integrado, com capacidade de no mínima 50 (cinquenta) folhas

Possibilidade de digitalizar trabalhos para drives USB, e-mail (SMTP) e pastas de rede (SMB)

Permitir digitalização nos formatos A4, Carta e Ofício na mesa digitalizadora e ADF

Gaveta com capacidade para no mínimo 250 (duzentos e cinquenta) folhas

- Bandeja manual para no mínimo 50 (cinquenta) folhas
- Possuir OCR nativo ou embarcado no equipamento
- Acompanhar transformador, NoBreak ou estabilizador de tensão compatível com o equipamento, Voltagem do CORE-SP (Bivolt)
- Possuir certificações de eficiência energética, como o selo Energy Star.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 70.380,60

- 9.1 Considerando uma média realizada a partir do cálculo dos valores descritos no 4º Termo de Apostilamento ao contrato CT004/2021, com acréscimo de reajuste de 10% (dez por cento) de acordo com a justificativa no **Anexo I - DOD 03_25 - Justificativa de balizamento de preços**, segue memória de cálculo realizada para estimativa do valor total da contratação.
- 9.2. Após a emissão da justificativa houve também o ajuste no quantitativo conforme descrito no item 5, sendo assim, segue a memória de cálculo consolidada.

Memória de Cálculo:

UNIDADE	POSTO FIXO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	MÉDIA POR IMPRESSORA
ARQUIVO - CAMPINAS	IMP (MONO)	231	472	90	74	157	28	215	49	27	149
ESCRITÓRIO ARAÇATUBA	IMP (MONO)	858	634	690	649	797	646	1061	792	278	712
ESCRITÓRIO ARARAQUARA	IMP (MONO)	945	967	1241	1267	1103	858	1482	1547	1405	1202
ESCRITÓRIO BAURU	IMP (MONO)	1844	1761	1775	1346	1649	1305	2686	1295	1199	1651
ESCRITÓRIO CAMPINAS	IMP (MONO)	3237	3404	2893	3597	4399	4006	5451	3828	2763	3731
ESCRITÓRIO MARÍLIA	IMP (MONO)	773	1253	1264	1492	1291	912	1800	1101	1028	1213
ESCRITÓRIO PRESIDENTE PRUDENTE	IMP (MONO)	995	895	871	1039	951	496	1148	724	495	846
ESCRITÓRIO RIBEIRÃO PRETO	IMP (MONO)	2201	1983	1859	2308	2148	1615	3218	2030	1468	2092
ESCRITÓRIO RIO CLARO	IMP (MONO)	856	971	591	706	1277	303	828	296	580	712
ESCRITÓRIO SANTOS	IMP (MONO)	467	691	323	624	354	572	763	291	651	526
ESCRITÓRIO SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	IMP (MONO)	1533	1772	1261	1776	1659	1108	1965	1317	1315	1523
ESCRITÓRIO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	IMP (MONO)	1549	1131	1815	1675	1514	1002	2114	1392	883	1453
ESCRITÓRIO SO ROCABA	IMP (MONO)	1137	1351	1578	1440	993	1061	1721	1229	1033	1283
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP1 (POLI)	185	207	55	35	64	82	196	899	218	216
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP1 (MONO)	0	0	61	42	33	24	36	123	45	40
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP2 (MONO)	2475	1668	884	854	938	697	1128	631	594	1097
SÃO PAULO - ADMINISTRATIVO	IMP3 (MONO)	4	3	992	1	8	5	23	112	0	128
SEDE - ATENDIMENTO	IMP1 (MULTI)	876	1038	542	771	546	501	1006	889	498	741
SEDE - ATENDIMENTO	IMP2 (POLI)	458	556	428	712	654	294	643	460	845	561
SEDE - ATENDIMENTO	IMP2 (MONO)	32	82	28	54	72	35	95	112	84	66
SEDE - ATENDIMENTO	IMP3 (MONO)	2526	3436	2570	4173	3608	1953	5494	2911	1466	3126
SEDE - ATENDIMENTO	IMP4 (MONO)	1181	990	543	864	527	555	1364	68	77	685
SEDE - ATENDIMENTO	IMP5 (MONO)	4038	3913	3470	3168	6792	3440	4904	3459	3753	4104
SEDE - ATENDIMENTO	IMP6 (MONO)	0	0	16770	5362	4698	3725	8062	4696	8061	5708

Relatório de impressões de Março a Novembro de 2024

MÉDIA MENSAL	1183	1216	1775	1418	1510	1051	1975	1260	1199
TOTAL MENSAL	28401	29178	42594	34029	36232	25223	47403	30251	28766
SOMA MONOCROMÁTICA	26882	27377	41569	32511	34968	24346	45558	28003	27205
MÉDIA MONOCROMÁTICA	1280	1304	1979	1548	1665	1159	2169	1333	1295
MÉDIA POLICROMÁTICA	322	382	242	374	359	188	420	680	532
PÁG. MULTIFUNCIONAL	876	1038	542	771	546	501	1006	889	498

Resultados consolidados das impressões de Março a Novembro de 2024

			DESVIO	FRANQUIA	FRANQUIA
--	--	--	--------	----------	----------

MÍN	MAX	MÉDIA	PADRÃO	ESTIMADA	SOLICITADA
1051	1975	1399	241		
25223	47403	33564	5778		
24346	45558	32047	5871		
1159	2169	1526	280	1806	1800
188	680	388	103	492	500
498	1038	741	195	935	1000

Cálculos baseados nos resultados consolidados de impressões de Março a Novembro de 2024 com definição da franquia estimada

	Franquia por impressora	Nova Franquia ajustada	Qtde. Impressoras	Franquia total mensal	Nova Franquia mensal	Valor por impressora mensal	Valor ajustado para a nova franquia
MONO A4 – Impressora Laser – TIPO-I (19)	1750	1800	19	33250	34200	R\$ 215,08	R\$ 221,23
MONO A4 - Impressora Laser – TIPO II (mono) (2)	130	130	2	260	260	R\$ -	R\$ -
MONO A4 - Impressora Laser – TIPO II (2)	265	500	2	530	1000	R\$ 246,38	R\$ 464,87
MONO A4 - Multifuncional Laser – TIPO III (1)	2100	1000	1	2100	1000	R\$ 417,58	R\$ 198,85
MONO A4 – Impressora Laser – TIPO I e III - Excedente	0	0	5%	0	0	R\$ 0,09	R\$ 0,09
MONO A4 – Impressora Laser – TIPO II - Excedente	0	0	5%	0	0	R\$ 0,67	R\$ 0,70

Cálculo proporcional em comparação com o contrato vigente

	Valor por impressora vigente	Valor ajustado para a nova franquia	Valor mensal vigente	Valor mensal ajustado	Acréscimo	Novo valor mensal + acréscimo	Valor anual
MONO A4 – Impressora Laser – TIPO-I (19)	R\$ 215,08	R\$ 221,23	R\$ 4.086,52	R\$ 4.203,28	10%	R\$ 4.623,61	R\$ 55.483,27
MONO A4 - Impressora Laser – TIPO II (mono) (2)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	10%	R\$ -	R\$ -
MONO A4 - Impressora Laser – TIPO II (2)	R\$ 246,38	R\$ 464,87	R\$ 492,76	R\$ 929,74	10%	R\$ 1.022,71	R\$ 12.272,51
MONO A4 - Multifuncional Laser – TIPO III (1)	R\$ 417,58	R\$ 198,85	R\$ 417,58	R\$ 198,85	10%	R\$ 218,74	R\$ 2.624,82
MONO A4 – Impressora Laser – TIPO I e III - Excedente	R\$ 0,09	R\$ 0,09	R\$ -	R\$ -	10%	R\$ 0,10	R\$ -
MONO A4 – Impressora Laser – TIPO II - Excedente	R\$ 0,67	R\$ 0,70	R\$ -	R\$ -	10%	R\$ 0,77	R\$ -

Cálculo com acréscimo de 10% com base na justificativa do Anexo I - DOD 03_25 - Justificativa de balizamento de preços.

9.3. Portanto, chega-se ao valor do quadro abaixo.

--	--	--	--	--	--

Item	Descrição	Quantidade	Unidade de Medida	Valor Unitário (mês) Estimado	Valor Anual Estimado
01	Empresa especializada em prestação de serviços de impressão (OUTSOURCING DE IMPRESSAO) na modalidade franquia de páginas mais excedente, incluídos a disponibilização de equipamentos novos, de primeiro uso, em linha de produção, manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico, fornecimento de software de monitoramento remoto e gerenciamento dos equipamentos, e contabilização e de bilhetagem, peças e suprimentos.	12	meses	R\$ 5.865,05	R\$ 70.380,60

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

10.1 A escolha é pelo não parcelamento da solução, por se tratar de item único e o parcelamento entraria em desacordo com os requisitos de gerenciamento, interoperabilidade e monitoramento.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

11.1 Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

12.1 É fundamental destacar a importância do alinhamento entre a contratação e o planejamento da administração, sendo que a demanda consta no PCA de 2025, disponível no link: <https://pncp.gov.br/app/pca/60746179000152/2025>. Esse alinhamento é essencial para assegurar a eficiência, transparência e eficácia na gestão dos recursos públicos, garantindo que as contratações realizadas estejam em conformidade com as prioridades e objetivos estabelecidos pelo Conselho.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação dos objetos e serviço em tela traz diversos benefícios ao Core-SP, tais como:

13.1 Redução de custos operacionais

13.1.1 Custo fixo previsível: Os gastos com manutenção, suporte técnico e suprimentos são consolidados em uma única mensalidade, facilitando o planejamento financeiro.

13.1.2 Eliminação de gastos imprevistos: Como o contrato geralmente inclui manutenção corretiva e preventiva, evita-se gastos não planejados com consertos ou troca de equipamentos.

13.1.3 Redução no estoque de suprimentos: O fornecedor garante o abastecimento de itens como toners e cartuchos, eliminando a necessidade de armazenamento pelo Core-SP.

13.2 Eficiência operacional

13.2.1 Equipamentos sempre atualizados: As franquias de impressão oferecem modelos modernos e adequados às necessidades do cliente, garantindo alto desempenho.

13.2.2 Suporte técnico especializado: Equipes treinadas garantem rápida resolução de problemas, reduzindo o tempo de inatividade.

13.2.3 Manutenção preventiva: Minimiza falhas nos equipamentos, aumentando a produtividade e prolongando a vida útil dos dispositivos.

13.3 Flexibilidade e escalabilidade

13.3.1 Modelos adaptados às necessidades: A autarquia pode ajustar o parque de impressoras conforme a demanda, sem a necessidade de altos investimentos iniciais.

13.3.2 Crescimento sem barreiras: O fornecedor pode expandir o contrato para atender a novos escritórios, filiais ou mudanças de volume de impressão.

13.4 Sustentabilidade

13.4.1 Redução de desperdícios: O monitoramento do uso de suprimentos evita excessos e contribui para uma gestão mais eficiente.

13.4.2 Iniciativas ecológicas: A contratação no modelo franquias de impressão oferece serviços de descarte responsável de toners e cartuchos, alinhando a autarquia a práticas sustentáveis.

13.5 Foco no core business

13.5.1 Redução de preocupações administrativas: A terceirização libera a equipe interna para se concentrar em atividades estratégicas, enquanto o fornecedor cuida da gestão de impressoras e suprimentos.

13.5.2 Maior controle e visibilidade: Relatórios periódicos fornecem dados sobre o uso dos equipamentos, ajudando a identificar e eliminar ineficiências.

13.6 Aumento da produtividade

13.6.1 Menos tempo parado: O suporte técnico ágil e a manutenção preventiva garantem a continuidade das operações.

13.6.2 Soluções personalizadas: Configurações específicas atendem às necessidades de impressão, cópia e digitalização de diferentes departamentos.

13.7 O modelo de franquias de impressão com serviços completos de manutenção, suporte técnico e fornecimento de suprimentos oferece um equilíbrio ideal entre custo, eficiência e comodidade. Ele permite às contratantes manterem um parque de impressoras moderno e bem gerenciado, ao mesmo tempo em que otimizam recursos e asseguram a produtividade.

13. Providências a serem Adotadas

14.1 A Administração deverá realizar concomitantemente ao processo de contratação e implantação a desativação dos serviços do contrato vigente para o serviço de Outsourcing de forma a evitar interrupções..

14. Possíveis Impactos Ambientais

15.1 A contratação de serviço de terceirização (outsourcing) e fornecimento de impressoras no modelo franquias de impressão, com prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e fornecimento de suprimentos pode trazer uma série de impactos ambientais, em sua maioria positivos para a administração público, mas ainda possuem impactos residuais. Abaixo estão os principais aspectos a serem considerados:

15.2 Impactos Ambientais Positivos

15.2.1 Redução de desperdício de equipamentos

- a) O modelo de outsourcing geralmente utiliza impressoras de alta eficiência e longa vida útil, otimizando o uso dos equipamentos e reduzindo a necessidade de descarte precoce.
- b) Empresas especializadas muitas vezes realizam o reaproveitamento ou reciclagem de peças e equipamentos.

15.2.2 Controle e redução no consumo de papel e energia

- a) Soluções integradas de gerenciamento permitem o monitoramento e controle do uso de papel e toner, incentivando práticas de impressão consciente.
- b) Impressoras modernas consomem menos energia por impressão em comparação a modelos antigos, contribuindo para menor pegada de carbono.

15.2.3 Manutenção preventiva e corretiva eficiente

- a) A manutenção regular reduz o risco de quebras frequentes, aumentando a durabilidade dos equipamentos e diminuindo a necessidade de fabricação de novos dispositivos.

15.2.4 Logística otimizada para suprimentos

- a) Fornecimento centralizado de suprimentos pode reduzir o impacto ambiental associado ao transporte, se bem planejado.

15.3 Impactos Ambientais Residuais

15.3.1 Consumo de energia e recursos naturais

- a) Mesmo com equipamentos eficientes, há consumo de energia durante o uso, especialmente em operações que exigem grande volume de impressão.
- b) A fabricação e o transporte de equipamentos e suprimentos (toner, cartuchos, peças) geram emissões de gases de efeito estufa e consumo de matérias-primas, como plásticos e metais.

15.3.2 Geração de resíduos eletrônicos

- a) Cartuchos e toners usados podem gerar resíduos difíceis de reciclar, especialmente se não houver um programa robusto de coleta e descarte.
- b) Equipamentos descartados podem contribuir para o aumento de resíduos eletrônicos caso não sejam reaproveitados ou reciclados adequadamente.

15.3.3 Impacto da logística reversa

- a) A implementação de programas de coleta de cartuchos, toners e equipamentos gera impacto ambiental associado ao transporte, principalmente se a infraestrutura logística não for sustentável.

15.3.4 Dependência de materiais não renováveis

- b) Toners e cartuchos ainda dependem de materiais derivados do petróleo e outros insumos não renováveis, com impacto significativo na extração e produção.

15.4 Estratégias para Minimizar Impactos

15.4.1 Uso de tecnologias sustentáveis: Adotar impressoras com certificações ambientais (como Energy Star) e funcionalidades de economia de energia.

15.4.2 Programas de reciclagem e logística reversa: Implementar sistemas para reciclagem de cartuchos e peças, com incentivos para que os clientes participem do processo.

15.4.3 Impressão digital e redução de volumes: Incentivar práticas como impressão duplex, digitalização e compartilhamento eletrônico de documentos para reduzir o consumo de papel.

15.4.4 Eficiência na cadeia logística: Planejar a entrega de suprimentos e a coleta de resíduos de forma a minimizar emissões no transporte.

15.5 Embora o modelo de franquias de impressão possa trazer impactos negativos, uma gestão eficiente e o uso de boas práticas ambientais podem reduzir significativamente os danos e, em alguns casos, contribuir para práticas empresariais mais sustentáveis.

15.6. Este estudo buscou minimizar os impactos residuais adicionando características importantes para a mitigação destes às características da solução.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

O presente estudo evidencia que a contratação é viável, pois respeitam critérios razoabilidade, eficiência, legalidade, especificações e o princípio da economicidade para a autarquia. Considerando também que este custo foi previsto no orçamento do Core-SP.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Assessora Técnica em Licitações

GRAZIELLA PAULA ATUM DORTA

Equipe de Planejamento

Despacho: Chefe de Suporte Técnico

BRUNO GOMES DA SILVA

Demandante