



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

TERMO DE CONTRATO Nº. 010/2020/SEMA QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E A EMPRESA W. A. EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS LTDA.

O ESTADO DE MATO GROSSO, por meio da SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE – SEMA, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 03.507.415/0023-50, criada pela Lei Complementar nº. 214, de 23 de junho de 2005, e competências atribuídas na Lei Complementar nº 612, de 28 de janeiro de 2019, com sede na Rua C, esquina com a Rua F, Centro Político Administrativo – CPA, neste ato representada pelo Secretário Adjunto Executivo de Meio Ambiente, Sr. **Alex Sandro Antônio Marega**, brasileiro, portador da Carteira Nacional de Habilitação nº. 01524828635 – Detran/PR e do CPF nº. 022.696.449-30, nomeado pelo Ato Governamental nº 1628/2019 de 28/03/2019, com suas atribuições definidas na Portaria nº 73/2019/GSMA/MT, de 29/01/2019, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado a empresa **W. A. EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.238.496/0001-00, com sede a RUA ABRAÃO JÚLIO RAHE, 1435, LOJA 01, Bairro Centro, CAMPO GRANDE/MS, CEP 79.020-190, telefone: (67) 3047-5300, e-mail: [copytec@copytecms.com.br](mailto:copytec@copytecms.com.br), representada neste ato pelo Sr. **Wellington Reinaldo Nabuco**, RG nº 767374 SSP/MS, CPF nº 608.097.791-53, aqui denominada CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato, em conformidade com o Processo nº 53131/2020/SEMA, oriundo da Adesão a Ata de Registro de Preços 003/2020/SEPLAG e Edital de Pregão Eletrônico Nº 014/2019/SEPLAG/MT, devidamente instruído com a Orientação Jurídico-Normativa 005/CPPE/2020, sujeitando-se aos termos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, lei nº 10.520/2002, Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), Decreto Estadual nº. 840 de 10 de fevereiro de 2017 e suas alterações, assim como, supletivamente, pelo princípio da teoria geral dos contratos, pelas disposições de direito privado e mediante as cláusulas e condições seguintes:

**I. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento refere-se à contratação de serviços especializados em SOLUÇÃO DE OUTSOURCING (impressão, cópia e digitalização) e GERENCIAMENTO DE



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

IMPRESSÃO DEPARTAMENTAL, incluindo disponibilização de equipamentos novos, de primeiro uso e em linha de produção, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento e reposição de peças e insumos/consumíveis (incluso papel), além de instalação de software necessário para a operacionalização e gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, em atendimento as demandas da CONTRATANTE, que deriva da adesão à Ata de Registro de Preços nº 003/2020/SEPLAG, decorrente do Edital de Pregão Eletrônico nº 014/2019/ SEPLAG/MT, em conformidade com o Termo de Referência nº 005/GSERV/2020 apresentado e demais anexos, independente de transcrição.

1.2. Vinculam-se ao presente Contrato, independentemente de transcrição, o Edital de Pregão Eletrônico nº 014/2019/SEPLAG com seus anexos, Ata de Registro de Preços 003/2020/SEPLAG e proposta contratada.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. Os preços do objeto contratado são os obtidos no certame licitatório à Ata de Registro de Preços nº 003/2020/ SEPLAG, decorrente do Pregão Eletrônico nº 014/2019/SEPLAG, abaixo indicados, nas quais estão incluídas todas as despesas necessárias à sua execução (tributos, seguros, encargos sociais, etc.).

Item	Descrição	Unid.	Quant.	Marca/Modelo	Valor Unit.	Valor Total
01	IMPRESSORA MONOCROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A4; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 45 PPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	PG	200.000	Brother HL-L6202DW	R\$ 0,05	R\$ 10.000,00
02	IMPRESSORA POLICROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A0; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 01:09 SEG POR PÁGINA EM A1. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. METROS.	MT	1200	Epson Surecolor T5170	R\$ 3,68	R\$ 4.416,00
	MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A4;					



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

03	VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 45 PPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	PG	2.000.000	Brother MFC-L6902DW	R\$ 0,08	R\$ 160.000,00
06	MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A3; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 30 PPM EM A4; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	PG	20.000	Xerox Altalink C 8035	R\$ 0,14	R\$ 2.800,00
07	SCANNER DE MESA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL 21,6 x 355,6 CM; VELOCIDADE DE DIGITALIZAÇÃO 70 IPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	PG	1.000.000	Brother ADS 3000N	R\$ 0,01	R\$ 10.000,00
08	SCANNER DE MESA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL 21,6 x 304,8 CM; VELOCIDADE DE DIGITALIZAÇÃO 120 IPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	PG	1.000.000	Epson DS870 + Modulo de Rede	R\$ 0,01	R\$ 10.000,00
09	IMPRESSORA POLICROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A4; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 30 PPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	PG	500.000	Xerox Versalink C 400 DN	R\$ 0,16	R\$ 80.000,00
						<b>R\$ 277.216,00</b>

2.2. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo objeto ora contratado, o valor total de R\$ 277.216,00 (duzentos e setenta e sete mil duzentos e dezesseis reais), a serem pagos mensalmente, conforme a prestação dos serviços, mediante Ordem de serviço emitida pela Gerência de Serviços Gerais da CONTRATANTE.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA**

#1



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

3.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da assinatura deste Termo, adstrito à vigência dos respectivos créditos orçamentários.

3.1.1. Os serviços a serem contratados se enquadram como serviços continuados, pois a sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração, e sua contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro;

3.1.2. Desta forma, o Contrato poderá ser prorrogável por igual(ais) e sucessivo(s) período(s), a critério da Administração, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses na forma do art. 57, IV, da Lei nº 8.666/93.

#### 4. CLAÚSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.1. O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com cláusulas contratuais e as normas da Lei nº 8.666/93, respondendo cada uma pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;

4.2. A execução do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da CONTRATANTE especialmente designado, nos termos do Art. 67 da Lei nº 8.666/93;

4.3. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Órgão interessado;

4.4. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato.

#### 4.5 DO PRAZO E HORÁRIOS

4.5.1 O prazo para a entrega/instalação da solução de impressão/digitalização e início da prestação dos serviços será de no máximo 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Fornecimento/Serviço pelo fornecedor;

*(Handwritten marks and signatures)*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.5.2. Os serviços de instalação dos equipamentos, de manutenção e outros necessários para execução do objeto contratado, deverão ser realizados de segunda a sextas-feiras, observado o horário de funcionamento da CONTRATANTE;

4.5.3. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa por escrito indicando o prazo necessário ao Fiscal do Contrato, que por sua vez analisará e tomará as necessárias providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas;

4.5.4. Observar os regramentos do item 5 do Anexo III deste contrato.

#### 4.6. DO LOCAL

4.6.1 A prestação dos serviços objeto do Contrato, incluída a instalação dos equipamentos e softwares necessários para a operacionalização, a prestação de serviços de assistência técnica integral, entre outros especificados neste contrato serão realizados nos locais onde houver unidades administrativas e operacionais vinculadas aos Órgão/Entidades do Estado de Mato Grosso (Cuiabá, Várzea Grande e Interior do Estado).

4.6.2. A CONTRATADA deverá apresentar preposto no ato da assinatura do contrato, o qual deverá estar disponível em Cuiabá ou Várzea Grande, independente da instalação física (escritório);

4.6.2.1. A CONTRATADA poderá providenciar instalação física (escritório) em Cuiabá ou Várzea Grande, durante o período de vigência do contrato, caso instale deverá comunicar a CONTRATANTE;

4.6.2.1.1. A CONTRATADA poderá fazer a substituição da instalação física (escritório), deste que sejam satisfeitas todas as regras contratuais e que seja comunicado com antecedência ao fiscal da CONTRATANTE;

4.6.3. O preposto e a instalação física deverão garantir o atendimento e agilidade que o objeto contratado exige;

#### 4.6.4 DO PREPOSTO DA CONTRATADA

4.6.4.1 A CONTRATADA manterá, durante todo o período de vigência do Contrato, um Preposto, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários, tais como nome completo, números de identidade e do CPF, endereço, telefones comercial e de celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros que a **CONTRATANTE** julgar necessário;

4.6.4.2 O Preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às Faturas dos serviços prestados;

4.6.4.3 A **CONTRATADA** orientará seu Preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da **CONTRATANTE**, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

4.6.4.4 Na designação do Preposto é vedada a indicação dos próprios empregados (responsáveis pela prestação dos serviços junto a **CONTRATANTE**) para o desempenho de tal função;

4.6.4.5 O Preposto designado não necessitará permanecer em tempo integral à disposição da **CONTRATANTE**, devendo, contudo, serem observadas todas as exigências relativas à sua vinculação ao Contrato, inclusive no tocante à disponibilização de todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações da **CONTRATANTE**;

4.6.4.6 A **CONTRATADA** deverá instruir seu Preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações da **CONTRATANTE**, da Fiscalização do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde que de acordo com a legalidade, e devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados;

4.6.4.7 São atribuições do Preposto, dentre outras:

- a) Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
- b) Zelar pela segurança dos funcionários colocadas à disposição da **CONTRATANTE**;
- c) Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades da **CONTRATANTE**;
- d) Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela Fiscalização e/ou pelas autoridades da **CONTRATANTE**, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil;
- e) Reportar-se à Fiscalização do Contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- f) Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada;
- g) Garantir que os empregados se reportem sempre à **CONTRATADA**, primeiramente, e não à Fiscalização e/ou aos servidores da **CONTRATANTE**, na hipótese de ocorrência de problemas relacionados à execução contratual;
- h) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- i) Encaminhar à Fiscalização da **CONTRATANTE** todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida;
- i.1) Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, ou de qualquer outra documentação encaminhada, sempre que solicitado;
- j) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da **CONTRATADA**, respondendo perante a **CONTRATANTE** por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles;

4.6.5 A **CONTRATADA** poderá fazer a substituição da instalação física ou preposto, desde que sejam satisfeitas todas as regras contratuais e que seja comunicado com antecedência a fiscalização da **CONTRATANTE**.

#### 4.7 DA DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

4.7.1 A descrição detalhada dos equipamentos e demais especificações técnicas que compõem a contratação é delineada no **Anexo III** deste contrato.

4.7.2. Os equipamentos disponibilizados pela **CONTRATADA** para a prestação dos serviços devem ser acondicionados em embalagens adequadas, devendo garantir proteção durante transporte e instalação, bem como constar identificação do produto e demais informações, com etiquetas ou outro meio, de modo a diferenciá-los dos demais equipamentos congêneres pertencentes a **CONTRATANTE**, bem como identificação para chamado técnico.

4.7.2.1. Não será aceita troca de marca e fabricante dos equipamentos ofertados na proposta, exceto quando justificável e previamente autorizado pela **CONTRATANTE**;

4.7.2.2. Efetuar a entrega dos equipamentos em perfeitas condições, no prazo e locais indicados pela **CONTRATANTE**, em estrita observância das especificações do Edital e da proposta, acompanhado da respectiva Nota Fiscal;

*[Handwritten signatures and initials]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.7.3 A CONTRATADA deverá realizar serviços especializados de impressão, digitalização e gerenciamento de impressão departamental, incluindo a prestação de serviços de assistência técnica integral, disponibilização de equipamentos de impressão, digitalização e cópia, reposição de peças, fornecimento de cilindros, reveladores, toners, papel, mão-de-obra de operação, no caso do item que é exigido, e a instalação do equipamentos e softwares necessários para a operacionalização, conforme condições e especificações constantes neste Contrato, no Edital e no Termo de Referência e seus anexos;

4.7.4. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Solução de impressão e digitalização Departamental de Documentos, que compreende:

4.7.4.1. Fornecimento de equipamentos de impressão e scanner, novos, em linha de produção, e sem uso, devidamente instalados nas unidades estabelecidas pela CONTRATANTE;

4.7.4.2. Fornecimento de solução de gerenciamento usando servidor de impressão/scanner com sistema operacional local ou virtualizado ou gerenciamento via web, que atenda as especificações do serviço de impressão/scanner objeto do Contrato;

4.7.4.3. Fornecimento de suprimentos: toner (preferencialmente originais do fabricante das impressoras), kits de manutenção e papel tamanho A0, A4, A3 (gramatura mínima de 75 g/m<sup>2</sup>) e etiquetas, conforme o equipamento;

4.7.4.3.1. Para atender o item 02 da especificação, deverá ser fornecido papel A0 em rolo de 36 polegadas;

4.7.4.3.2. Caso o toner utilizado não seja o original do fabricante, o mesmo deverá ser similar e de mesma qualidade e especificação do original.

4.7.4.3.3. Para atender o item 10, deverá ser fornecido etiquetas com dimensões determinadas por cada Órgão/Entidade Contratante dentro do padrão mínimo estabelecido.

4.7.4.4. Fornecimento de suporte técnico quando necessário;

4.7.4.5. Fornecimento de assistência técnica "on-site";



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.7.4.6. Fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, o qual deverá informar os níveis de abastecimento de papel e toner, necessidades de troca de kits de manutenção e a contabilização das páginas realizadas de cada equipamento;

4.7.4.7. Fornecimento de software de controle de impressão e cópias;

4.7.4.8. Fornecimento de relatórios on-line com periodicidade semanal/mensal com a contabilização do volume das impressões e digitalizações por órgão, centro de custo e usuário;

4.7.4.9. Fornecimento de relatórios on-line com periodicidade semanal/mensal sobre o consumo de insumos por equipamento (toner e kits de manutenção);

4.7.4.10. Fornecimento de relatórios informatizado de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências de suporte, incluindo feedback do atendimento;

4.7.5. Treinamento de pelo menos 03 (três) servidores da CONTRATANTE no uso do software de contabilização de recursos dos equipamentos. Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta através do especialista da prestadora do serviço.

4.7.6. O Serviço de Gerenciamento de Impressão e Contabilização deverá permitir, obrigatoriamente:

4.7.6.1. Gerenciar as impressões oriundas dos computadores e as cópias realizadas diretamente na multifuncional com identificação do usuário;

4.7.6.2. Realizar a contabilidade e o controle de custos de impressões em impressoras de rede e impressoras locais em máquinas com Windows/Linux; informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão (cor ou mono), tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada job impresso;

4.7.6.3. Gerar relatórios via web, por usuário, por equipamento, por fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor), por computadores (estação ou servidor de impressão) e por centros de custo;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- 4.7.6.4. Gerar relatórios por centro de custo hierárquico, com diferentes perfis de usuário; permitir a ordenação dos relatórios por volume de páginas, por custo e por ordem alfabética;
- 4.7.6.5. Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor (colorido ou mono), tipo de papel, aplicativo, modo de impressão (simplex ou duplex) e por origem (cópia ou impressão);
- 4.7.6.6. Gerar relatórios de análise informando porcentagens de impressão por aplicativo (cor ou mono), por tamanho de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- 4.7.6.7. Realizar inventário automático de impressoras instaladas e software de controle dos equipamentos, a fim de gerenciar número de série (inventário), alarmes (supervisão), versão de software básico (atualizações), níveis de toner (controle), etc.;
- 4.7.6.8. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão color e mono;
- 4.7.6.9. Permitir a definição de cotas por departamentos e usuários, e a geração de relatórios de utilização de cotas;
- 4.7.6.10. Permitir a definição de Centros de Custos por departamento e usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- 4.7.6.11. Permitir a criação de centro de custos hierárquicos, controle de acesso e relatórios para acompanhamento dos mesmos; Possibilidade de integração de usuários e grupos a partir do Active Directory ou de um servidor LDAP;
- 4.7.6.12. Disponibilizar gráficos e resumos para facilitar o acompanhamento do ambiente de bilhetagem;
- 4.7.6.13. Possuir base de dado compatível com o SGBS e possuir interface de administração via Web;
- 4.7.6.14. Deverá preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por uma determinada impressora ou setor, dentro de um determinado período ou data;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.7.6.15. Interface com usuário totalmente configurável e todas as interfaces e manuais em Português;

4.7.6.16. Permitir a bilhetagem de impressões e cópias, de cada usuário nomeado nas impressoras, e as impressões de cada usuário na rede, diretamente na MIB das impressoras através de protocolo SNMP;

4.7.6.17. Permitir o envio diário das bilhetagens de impressão e cópia de cada impressora do cliente, para uma base de dados on-line, que poderá ser consultada em qualquer lugar através da internet, de forma segura;

4.7.6.18. Gerar relatórios detalhando impressões e cópias separadamente para cada equipamento, e também por usuário;

4.7.6.19. Permitir fechamentos mensais de impressão contendo a bilhetagem detalhada por impressoras e seus respectivos custos, de um determinado período;

4.7.6.20. Permitir fechamentos mensais de impressão contendo a bilhetagem detalhada por impressoras, de um determinado período, no banco de dados on-line;

4.7.7 A CONTRATADA deverá encaminhar para a CONTRATANTE relatórios parciais semanais do sistema de bilhetagem para conferência e controle por essas áreas até o 5º dia corrido do mês subsequente, visando dar suporte ao aceite da Fatura mensal correspondente aquele período;

4.7.8. Não serão aceitas cópias esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho, bem como digitalizações ou impressões de folhas em branco;

4.7.9. Permitir o gerenciamento de digitalizações realizadas nas multifuncionais, contudo, as digitalizações nestes equipamentos não deverão gerar custos a CONTRATANTE.

#### 4.7.10 INSUMOS

4.7.10.1. Todos os insumos, inclusive papel A3/A4, necessários para execução do objeto serão de responsabilidade da CONTRATADA;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.7.10.2. Os abastecimentos nos locais onde os equipamentos estiverem instalados também serão de responsabilidade da CONTRATADA. Os prazos para reposição dos insumos nestes locais deverão respeitar o acordo de níveis de serviços estabelecidos no item II da Especificação Técnica (**Anexo III deste contrato**);

4.7.10.3. Os insumos de aplicação no Contrato deverão ser de alta qualidade, preferencialmente a empresa CONTRATADA deverá empregar produtos originais, não podendo ser remanufaturados ou reconicionados

#### 4.7.10.4 SUPRIMENTOS

4.7.10.4.1. Fornece todo o suprimento necessário para o funcionamento dos equipamentos, conforme norma NBR ISO/IEC 19798 e 19752;

4.7.10.4.2. Os cartuchos de toners serão fornecidos a CONTRATANTE conforme bilhetagem, monitoração dos softwares, e solicitação da CONTRATANTE, fornecidos pela Contratada, que fará o envio a unidade requerente;

4.7.10.4.3. Será aceita pela CONTRATANTE, a disponibilização de cartuchos extras junto às administrações das unidades atendidas com o objeto contratado, para fins de atendimento e níveis de serviços contratados acordados;

4.7.10.4.4. A CONTRATANTE providenciará a guarda de todos os cartuchos vazios (carcaças) que serão retirados pela CONTRATADA, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental;

#### 4.7.11 REQUISITOS DA SOLUÇÃO

4.7.11.1 Requisitos Funcionais da Solução:

- a) Os Itens que compõem o serviço de outsourcing:
  - a.1) Fornecimento e instalação dos equipamentos;
  - a.2) Solução de gestão de impressão e bilhetagem (local e remoto);
  - a.3) Fornecimento de consumíveis e componentes;
  - a.4) Transporte, instalação e configuração dos equipamentos;
  - a.5) Capacitação no uso da solução de gestão e na operação das impressoras e multifuncionais;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.7.11.1.1 Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa;

4.7.11.1.2 Os custos relativos ao sistema de monitoramento e gestão de impressão deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos na Proposta de Preços;

4.7.11.2 O software de gerenciamento a ser fornecido pela CONTRATADA deverá ser em rede, via web, e possuir as seguintes características e funcionalidades:

- a.1) Deverá rodar em plataforma Windows e Linux e/ou alocada em nuvem, devendo ser compatível com os navegadores utilizados por estes sistemas operacionais (IE, Firefox e Google Chrome);
- a.2) Deverá fazer uso do protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- a.3) Deverá gerenciar todas as impressoras fornecidas pela empresa Contratada;
- a.4) Deverá emitir alertas, em tempo real, de erro, falhas e com relação aos insumos (toner, etc.) com possível aplicação de filtros;
- a.5) 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;
- a.6) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão (cor ou mono), tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso ou copiado;
- a.7) Os usuários, tanto para autenticação quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory e LDAP;
- a.8) Permitir a geração de relatórios, via sistema, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico), fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor), computadores (estação ou servidor de impressão) e centros de custo;
- a.9) Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética;
- a.10) Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão (simplex ou duplex) e por origem (cópia ou impressão);
- a.11) Permitir a exportação de dados e relatórios para análise;
- a.12) Permitir a centralização automática de dados de vários locais/subseções e a geração de relatórios integrados com os dados de todos os locais/subseções;
- a.13) Realizar inventário automático dos equipamentos;
- a.14) Permitir a contabilização de página impressa por impressora/multifuncional colorida, diferenciando a impressão em cores e monocromática (preto e branco);
- a.15) Permitir a administração de custos por grupos de impressoras/multifuncionais;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- a.16) Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- a.17) Fornecer histórico de utilização por equipamento;
- a.18) Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras/multifuncionais/copiadoras;
- a.19) Permitir agendamento de envio das informações em horários definidos pelo gestor;
- a.20) Disponibilizar definição de perfis de utilização por usuário;
- a.21) Permitir que o usuário, conforme perfil e permissões, possa localizar através de sua estação, impressoras/multifuncionais com base em campos como: localização, capacidade, color, duplex etc;
- a.22) Apresentar um mecanismo de autenticação de usuários e impressão, onde cada usuário deverá se autenticar com sua senha individual no acesso ao software;
- a.23) Possibilidade de gerenciar impressões a partir de qualquer estação de trabalho na rede, através de seu login, o registro das impressões às cotas de impressão ou de seu centro de custos;
- a.24) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), tamanho do papel e custo para cada tipo de documento impresso;
- a.25) Permitir a instalação e atualização transparentes para o usuário através de login script, instalando o módulo cliente apenas em estações que possuam impressoras locais ou de rede configuradas;
- a.26) Permitir o agendamento de relatórios, que são gerados e enviados para e-mails específicos para cada gerente;
- a.27) Permitir apresentar relação de impressões confidenciais selecionadas, só realizando a impressão quando o usuário estiver ao lado do equipamento e registrar sua senha no equipamento;

**4.7.11.3. Requisitos de Evolução/Manutenção da Solução:**

- a) A **CONTRATADA** deverá oferecer o direito à atualização às novas versões que vierem a ser disponibilizadas ao mercado de software, patches de atualização e demais aplicativos que compõem o equipamento, além de comunicar e corrigir eventuais vulnerabilidades encontradas nos produtos;
- b) Durante a vigência contratual, à medida que forem ficando obsoletos deverá ocorrer a troca regular dos equipamentos por outros atualizados tecnologicamente;
- c) A **CONTRATADA** deverá apresentar num prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos antes do término de seu Contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a **CONTRATANTE**. Este plano deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

d) O descumprimento de quaisquer das cláusulas ensejará, além das sanções previstas no Termo de Referência e no Contrato, a aplicação dos dispositivos legais, conforme dispõe a Lei nº 8.666/93;

**4.7.11.5 Requisitos Operacionais:**

- a) Deverão ser cumpridas normas de segurança definidas na Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**, observando também instruções e regulamentos que venham a ser adotados pela **CONTRATANTE**;
- b) Os equipamentos deverão ter recurso de contabilização de páginas impressas/copiadas/digitalizadas pelo próprio hardware do equipamento, exceto nos equipamentos que não haja possibilidade, para comparação com os resultados obtidos quando da aferição dos volumes efetivamente impressos/copiados/digitalizados, possibilitando a auditoria dos serviços;
- c) Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte;
- d) Por solicitação da **CONTRATANTE**, a empresa **CONTRATADA** deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, a ocorrência de alteração do local de instalação, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**;
- e) Os equipamentos deverão estar configurados para a não contabilização de eventuais digitalizações de páginas em branco, que não serão, em qualquer hipótese, consideradas na contabilização de páginas impressas/copiadas/digitalizadas.

**4.7.11.6 Requisitos de Segurança:**

- a) Fica a **CONTRATADA** responsável em observar e cumprir as diretrizes de segurança da informação instituídas pelo Estado de Mato Grosso, por meio das resoluções vigentes do COTEC;
- b) Por se tratar de contratação que possibilita acesso a informações institucionais da **CONTRATANTE**, deve ser formalizado Termo de Confidencialidade entre as partes, visando garantir a integridade, confidencialidade, autenticidade e sigilo das informações.

**4.7.12 REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS**

**4.7.12.1 Dos requisitos comuns a todos os Equipamentos**

**4.7.12.1.1** Equipamentos de última geração, novos e sem uso, com garantia, devidamente instalados, sendo que se necessitarem de módulos opcionais estes devem ser do mesmo fabricante do



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

equipamento, visando à padronização do hardware tornando uniformes os procedimentos de customização de relatórios;

4.7.12.1.1 Os equipamentos de impressão e reprografia para execução do Contrato deverão:

- a) Ser de alta qualidade, não poderão ocorrer manchas ou excesso de tinta nas folhas;
- b) Garantir nitidez de alta qualidade tanto nas impressões como nas reproduções;

4.7.12.1.2 Os equipamentos de digitalizações de documentos, deverão ser capazes de apresentar nitidez de alta qualidade para arquivos, fotos ou imagens. Os arquivos não poderão apresentar manchas ou anomalias de tons das cores originais.

4.7.12.1.2 A execução do Contrato se dará por demanda através de Ordem de Serviço Específica da CONTRATANTE, os equipamentos deverão ser disponibilizados em cada unidade e local definido pela CONTRATANTE;

4.7.12.1.3 As unidades departamentais, deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma segunda unidade mais próxima;

4.7.12.1.4 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;

4.7.12.1.5 Os equipamentos deverão:

- a) Ser identificados pela própria CONTRATADA, com etiquetas ou outro meio de identificação, de modo a diferenciá-los dos demais equipamentos congêneres pertencentes a CONTRATANTE, bem como identificação para chamado técnico;
- b) Possuir preferencialmente tensão bivolt, caso não seja possível e para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos com transformadores e/ou estabilizadores;
- c) Estar acompanhados de Software de instalação e drivers de impressão;
- d) Utilizar carga remota via Rede;
- e) Configurar via Rede ou Web;
- f) Ser compatíveis o sistema operacional Windows e Linux.

4.7.12.2 Dos requisitos da multifuncional e funcionalidades de digitalização



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- a) Digitalização com indexação no painel devem gerar arquivos de imagem com nome formado pelos campos de indexação quando aplicável, além de controles sequenciais;
- b) A performance dos equipamentos não poderá ser afetada pelo uso da solução embarcada. Havendo necessidade de melhoria da configuração dos modelos, por problemas relacionados à performance dos equipamentos, tais como, acréscimo de memória, dentre outros, ficará a cargo da **CONTRATADA**, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**;
- c) Todos os componentes acessórios da multifuncional e necessários à execução da solução embarcada devem ser entregues integrados ao equipamento;
- d) A solução embarcada deverá funcionar independentemente de outros servidores de aplicação, isto é, todo o processamento da solução deverá ocorrer na multifuncional;
- e) As multifuncionais com solução embarcada deverão possibilitar a restrição da funcionalidade de cópia;
- f) A solução deverá possibilitar a validação básica de campos do tipo texto e numéricos;
- g) A solução deverá possibilitar após a finalização do resultado da digitalização, a comprovação deste resultado por meio de mensagem em tela e/ou impressão de relatório/comprovante;
- h) As multifuncionais deverão possuir suporte para digitalização via FTP/USB.

**4.8. TREINAMENTOS**

- a) A **CONTRATADA** deverá treinar para operação e administração da solução de gerência pelo menos 03 (três) servidores designados pela **CONTRATANTE**, sendo a carga horária de no máximo 4 (quatro) horas para treinar os mesmos no uso do software de contabilização de recursos dos equipamentos, além da operação e administração dos equipamentos ofertados;
- b) Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta através do especialista da prestadora do serviço;
- c) Deverá ser realizado em local indicado pela **CONTRATANTE**;
- d) Deverá ser fornecido material (apostila, manual de utilização) em meio digital;
- e) Após a instalação dos equipamentos, o técnico da Contratada deverá demonstrar, no local, todas as funcionalidades aos servidores que o utilizarão, ministrando no mínimo as seguintes operações:
  - Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;
  - Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;
  - Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
- Utilização da impressão através da bandeja manual;
- Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: atolamentos, níveis de consumíveis, tampas de compartimentos abertas;
- Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;
- Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos;
- Nos casos de impressoras multifuncionais, demonstrar todas as soluções embarcadas como: Digitalização e envio para todos os meios disponíveis, cópia, fax e outros recursos.

#### **4.9 TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

4.9 A transferência de informações para a **CONTRATANTE**, no uso das soluções desenvolvidas pela Contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**, conforme Plano de Transferência de Informações estabelecido entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**, em eventos específicos de transferência de informações, baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida;

4.9.1 O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela **CONTRATANTE**;

4.10 A **CONTRATADA** deverá descrever a metodologia, que será utilizada para transferir as informações aos técnicos da **CONTRATANTE** e da nova **CONTRATADA**, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais;

4.11. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a **CONTRATADA** signatária do Contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 03 (três) meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, as informações necessárias a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o Contratante e a nova **CONTRATADA**.

#### **4.12 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

4.12.1 Os Acordo de Níveis de Serviços aqui colocados serão exigidos para a execução dos serviços contratados, com os respectivos descontos para os casos de inconformidade aos indicadores e metas estabelecidas;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

4.12.1.1 O atendimento do Acordo de Níveis de Serviços é obtido apurando a Nota Mensal de Avaliação (NMA) considerando os Tipos de Incidentes, Prazos de Atendimento e Pontos dos Níveis de Serviços;

4.12.2 Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da CONTRATADA, desde que substituídos por outros com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

4.12.3 O equipamento deverá ser substituído em definitivo por outro, preferencialmente, com a mesma configuração do equipamento a ser substituído ou configuração superior, sem ônus para a CONTRATANTE, quando houver:

- a) Três ou mais manutenções em menos de 30 dias corridos;
- b) Quatro ou mais manutenções em menos de 90 dias corridos;
- c) Seis ou mais manutenções durante o período contratual;

4.12.4. Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a CONTRATADA poderá encaminhar ao Gestor/Fiscal do Contrato, justificativa por escrito, tecnicamente embasada, pelo atraso na execução dos serviços de manutenção, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após início do atendimento. Caso a justificativa de atraso apresentada pela CONTRATADA seja aceita, o prazo para solução será suspenso, para fins de apuração da NMA. Caso a justificativa de atraso apresentada no cronograma pela CONTRATADA seja rejeitada, o prazo inicial de abertura do chamado permanecerá o constante na abertura do chamado;

4.12.5. Mensalmente, a CONTRATANTE realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará NMA, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, considerando registros próprios de reclamações de usuários das Unidades/Órgãos da CONTRATANTE;

4.12.6 A classificação de uma solicitação de solução de um incidente deverá estar de acordo com o estabelecido na tabela abaixo:

Urgência	Tipo de incidente
Alta	- Parada total dos equipamentos: Impressora/Multifuncional/Scanner e/ou servidor de impressão; - Parada total do software de bilhetagem; - Parada total ou parcial dos equipamentos em locais prioritários



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

	definidos pela Contratante:
<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Parada dos equipamentos por falta de suprimento, inclusive papel;</li><li>- Atolamento de papel;</li><li>- Parada dos equipamentos por falta de conexão com a rede de dados;</li><li>- Mancha no papel;</li><li>- Papel amassando;</li></ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alerta dos equipamentos por baixo nível de suprimento;</li><li>- Remanejamento de equipamentos;</li><li>- Configuração de equipamentos, Perfil, e-mail de scanner, driver;</li></ul>

4.12.7. Para a solução de problemas pela CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos descritos a seguir:

Urgência	Urgência Atendimento/Solução	Prazo máximo
<b>Alta</b>	Início do atendimento	30 minutos
	Solução do incidente	2 horas
	Substituição do equipamento	1 dia útil
<b>Média</b>	Início do atendimento	1 hora
	Solução do incidente sem troca de peça	2 horas
	Solução do incidente com troca de peça	2 dias úteis
<b>Baixa</b>	Início do atendimento	2 horas
	Solução do incidente sem troca de peça	4 horas
	Solução do incidente com troca de peça	2 dias úteis

4.12.8 A CONTRATANTE acionará a CONTRATADA por sistema automatizado de atendimento da CONTRATADA (Central de Serviços) informando a classificação, tipo do incidente e a localização física do mesmo. A partir do horário registrado neste sistema será iniciada a contagem do prazo de atendimento;

4.12.9 Para os prazos de atendimento, fica estabelecido de segunda a sexta feira, conforme horário de funcionamento da CONTRATANTE;

4.12.9.1 Em casos excepcionais, quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em regime de plantão (sábado, domingos e feriados);



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente  
Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica  
Gerência de Gestão de Contratos

4.12.10 O prazo máximo para a solução do incidente com troca de peça será contabilizado a partir da identificação da necessidade da troca da peça;

4.12.11 Em caso de não cumprimento dos prazos determinados pela CONTRATANTE e a justificativa de atraso apresentada pela CONTRATADA seja rejeitada serão aplicados os seguintes descontos na apuração da NMA:

Item	Atendimento/Solução	Urgência	Pontos a perder na Nota de Avaliação Mensal
II	Atendimento a incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,2 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
		Média	0,1 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
		Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
III	Solução do incidente SEM troca de peça	Alta	0,2 ponto para cada hora de atraso
		Média	0,1 ponto para cada hora de atraso
		Baixa	0,05 ponto para cada hora de atraso
IV	Solução do incidente com troca de peça	Alta	0,2 ponto por dia útil de atraso
		Média	0,1 ponto por dia útil de atraso
		Baixa	0,05 ponto por dia útil de atraso

4.12.12 Mensalmente, a CONTRATANTE realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores;

4.12.13 A CONTRATANTE executará glosa calculada pela seguinte equação:

$$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\Sigma \text{Pontos perdidos})$$

Nota Mensal	Glosa
NMA > ou = 8,0 e < 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA > ou = 7,0 e < 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA > ou = 6,0 e < 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA > ou = 5,0 e < 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal
NMA < que 5,0	Sanções previstas no Termo de



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

Referência
------------

#### 4.12.14 ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

4.12.14.1 Durante o prazo de vigência do Contrato, a **CONTRATADA** deverá garantir a atualização tecnológica necessárias para a prestação dos serviços;

4.12.14.2 As atualizações de programas deverão cobrir todos os programas (software e firmware) de propriedade da **CONTRATADA** e incluir o fornecimento de correções (patches) e novas versões/revisões/distribuições (releases) assim que o fabricante as torne disponíveis;

4.12.14.3 Entende-se por atualização de programas qualquer correção, pequena modificação, aperfeiçoamento (update), ou desenvolvimento de nova versão (upgrade) efetuado pelo fabricante para os produtos em questão.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1 O pagamento será efetuado em até no máximo 30 (trinta) dia após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, obedecendo ao cronograma de desembolso previsto no Decreto Estadual nº 1.349/18;

5.1.1. As Notas Fiscais/Faturas ou documento equivalente devem ser emitidos em nome de **ESTADO DE MATO GROSSO**, com o CNPJ nº. 03.507.415/0023-50 e protocoladas na Gerência de Protocolo da **CONTRATANTE**, com todos os documentos necessários para pagamento, indicando a **Gerência de Serviços Gerais** como setor de destino e como interessada a própria **CONTRATADA**, para serem devidamente conferidas e atestadas pelo fiscal de contrato;

5.2 No caso de atraso de pagamento, será utilizado, para atualização do valor devido, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/IBGE do período compreendido entre a data final do adimplemento e a do efetivo pagamento.

5.3 O valor devido deverá ser acrescido de juros moratórios de **0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês**, apurados desde a data prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização.

*[Assinatura]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

5.4 O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE** em favor da **CONTRATADA** mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente e data fixada de acordo com a legislação para pagamento vigente no âmbito do Estado do Mato Grosso, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo fiscal da **CONTRATANTE**;

5.5 A **CONTRATADA** deverá indicar no corpo da Nota Fiscal/Fatura, o número do Contrato, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária;

5.6 Caso constatado alguma irregularidade nas Notas Fiscais/Faturas, estas serão devolvidas a **CONTRATADA**, para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação;

5.6.1 Constatando-se qualquer incorreção na Nota Fiscal, bem como, qualquer outra circunstância que desaconselhe o seu pagamento, o prazo para pagamento fluirá a partir da respectiva data de regularização;

5.7 Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das suas responsabilidades e obrigações vinculadas ao objeto especialmente àquelas relacionadas com a qualidade e a garantia, nem implicará aceitação definitiva do objeto;

5.8 O pagamento efetuado à **CONTRATADA** não a isentará de suas responsabilidades;

5.9 O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto do Contrato, mediante emissão da respectiva Nota Fiscal;

5.10 Não será efetuado pagamento de Nota pendente de adimplemento por parte da **CONTRATADA**, que o objeto não tenha sido recebido definitivamente;

5.10.1 Caso o serviço ou objeto tenha sido recebido parcialmente, o pagamento da nota deverá ser equivalente apenas ao objeto recebido definitivamente;

5.10.2 As Notas a serem pagas poderão sofrer desconto devido aplicação das multas/glosas previstas no Contrato;

*[Handwritten signatures and initials]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

5.11 O pagamento será efetuado após a Nota Fiscal/Fatura estar devidamente atestada pela Gerência de Serviços Gerais, e acompanhada dos certificados de Regularidade Fiscal descritos nos Decretos Estaduais n°s 840/17, 8.199/06 alterado pelo 8426/06, obedecendo aos prazos estabelecidos no Decreto Orçamentário vigente;

5.12 A CONTRATANTE não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros por intermédio da operação de "factoring";

5.13 As despesas bancárias decorrentes de transferência de valores para outras praças serão de responsabilidade da CONTRATADA;

5.14 Para as operações de vendas destinadas a Órgão Público da Administração Federal, Estadual e Municipal, deverão ser acobertadas por Nota Fiscal Eletrônica, conforme Protocolo ICMS42/2009, recepcionado pelo Artigo 198-A-5-2 do RICMS. Informações através do site [www.sefaz.mt.gov.br/nfe](http://www.sefaz.mt.gov.br/nfe);

5.15 Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA, ou inadimplência contratual.

5.16 Havendo acréscimo de quantitativo, isto imporá ajustamento no pagamento, pelos preços unitários constantes da proposta de preços, em face dos acréscimos realizados.

5.17 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

5.18 Os pagamentos não realizados dentro do prazo, motivados pela CONTRATADA, não serão geradores de direito a reajustamento de preços.

5.19 Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA não atendeu os Acordo de Níveis de Serviços estabelecidos no Anexo III deste contrato, além de:

5.19.1 Não produziu os resultados acordados;

5.19.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

*(Handwritten marks: a large blue scribble, a circled 'N', and a signature 'A')*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

5.19.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do objeto contratado, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada:

5.20 A CONTRATANTE efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao Contrato em questão:

5.21 O pagamento somente será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos (Art. 1º do Decreto nº 8.199/06):

- I) Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda da sede ou domicílio do credor;
- II) prova de regularidade junto à Dívida Ativa do Estado, expedida pela Procuradoria-Geral do Estado da sede ou domicílio do credor;
- III) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), quando o Poder Executivo do Estado de Mato Grosso for solidário na obrigação.

**CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto deste contrato, correrão por conta dos recursos específicos consignados no orçamento da Secretaria de Estado de Meio Ambiente de Mato Grosso, através da seguinte Dotação Orçamentária:

Órgão/Unidade: 27101 – SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE
Projeto Atividade: 2007
Natureza de Despesa: 3390.3900
Fonte de Recurso: 195, 240

6.2. As despesas decorrentes do objeto contratado, no exercício seguinte, correrão à conta dos recursos específicos consignados no orçamento da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

7.1 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contado da data que a CONTRATADA recebeu a sua via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de **2% (dois por cento)** do valor anual do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, sendo estes emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus credores econômicos, definido pelo Ministério da Fazenda, conforme Orientação Técnica nº 040/2010/AGE;

a1) A garantia em apreço, quando em dinheiro, deverá ser efetuada no Banco do Brasil, mediante depósito caução ou transferência bancária, em conta específica, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE, na conta e agência a seguir informada, devendo ser apresentado o respectivo comprovante à CONTRATANTE:

AG: 3834-2 BANCO DO BRASIL

C/C : 1.042.456-3

IDENT.: SEMA/CAUÇÃO

b) Seguro-garantia, modalidade "Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço"; ou

c) Fiança bancária.

7.2 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do Contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento);

7.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato, a título de garantia;

7.2.2 A retenção efetuada com base no item 7.2.1 não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

7.3 A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir a retenção efetuada com base no item 7.2.1 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

7.4 A garantia contratual deverá ter validade durante toda a vigência do Contrato;

7.5 Caso o valor ou o prazo da garantia seja insuficiente para garantir o Contrato, a CONTRATADA providenciará, compulsoriamente, tantos aditamentos quantos forem necessários até o término da vigência do Contrato;

7.6 A garantia prestada pela CONTRATADA só será liberada ou restituída após o término da vigência do Contrato, ou ainda na ocorrência de outras hipóteses de extinção contratual previstas em Lei.

**CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1 Fiscalizar o perfeito cumprimento da execução do serviço a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pela CONTRATANTE;

8.2 A falta de quaisquer dos serviços cuja execução incumbe à CONTRATADA, não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso, má execução ou inexecução do objeto do Contrato e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos e demais condições estabelecidas;

8.3. Assinar o contrato no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento da convocação formal, bem como, receber a Ordem de Fornecimento/Serviço a ser emitida pelo setor demandante;

8.4 Retirar a Nota de Empenho específica em prazo não superior a 03 (três) dias úteis, contados da convocação oficial;

8.5 Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- 8.6 Comunicar imediatamente a CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência;
- 8.7 Realizar o(s) serviço(s) contratado(s), nos termos, prazos, quantidades, qualidade e condições estabelecidas no Termo de Referência e Edital do Pregão Eletrônico nº 014/2019/SEPLAG, aderidos da Ata de Registro de Preços;
- 8.8 Realizar os serviços contratados de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 8.9 O objeto deverá ser executado de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à CONTRATADA otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade do objeto e à satisfação da CONTRATANTE;
- 8.10 Responsabilizar-se-á integralmente pela execução do serviço contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;
- 8.11 A CONTRATADA deverá realizar os serviços utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios próprios;
- 8.12 Responsabilizar-se pelo transporte, acondicionamento e entrega inclusive o descarregamento dos equipamentos e insumos;
- 8.13 Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências dos CONTRATANTE;
- 8.14 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados da solicitação da CONTRATANTE, os equipamentos e/ou insumos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 8.15 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos da execução do objeto contratado, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 8.15.1 Deverá otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade da execução do objeto contratado, de forma a garantir os melhores resultados e à satisfação da CONTRATANTE;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

8.16 Apresentar a **CONTRATANTE**, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o Órgão/Entidade para a entrega de insumos e instalação/manutenção de equipamentos, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá;

8.17 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203;

8.18 A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á integralmente pelo objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;

8.18.1 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CONTRATANTE**;

8.18.2 Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, a **CONTRATANTE** ou a terceiros;

8.18.3 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente a **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização da **CONTRATANTE** em seu acompanhamento;

8.18.4 Indenizar terceiros e/ou a **CONTRATANTE**, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo a **CONTRATADA** adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes;

8.19 Prover todos os meios necessários à execução do Contrato, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

8.20 Aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias na execução dos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, devendo supressões acima desse limite ser resultantes de acordo entre as partes;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

8.21 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CONTRATANTE, no tocante a execução do objeto, assim como ao cumprimento das obrigações previstas no Contrato, conforme especificações constantes no Termo de Referência e Edital do Pregão Eletrônico nº 014/2019/SEPLAG;

8.22 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência a CONTRATANTE, imediatamente, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do objeto;

8.23. A CONTRATADA deverá providenciar preposto no município de Cuiabá ou Várzea Grande, durante o período de vigência do contrato;

8.23.1 Para melhor atender as unidades do interior do Estado a Contratada poderá apresentar preposto para representá-lo na execução do contrato nos municípios estratégicos do Estado;

8.23.2. Em caso de nomear preposto para atendimento nos municípios do interior do Estado, a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE;

8.24 A CONTRATADA deverá emitir semestralmente relatório consolidado por Órgãos/Entidades com as informações de consumo e enviar para a CONTRATANTE e Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços/SEPLAG e para o e-mail gtr@seplag.mt.gov.br;

8.25 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização da CONTRATANTE;

8.26 Deverá, no que couber, adotar práticas de sustentabilidade ambiental, conforme requisitos constantes na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;

8.27 Demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº 8.666/93 e alterações, na Lei nº 10.520/02 e Decreto Estadual nº 840/17 e alterações;

8.27.1 A inobservância das regras previstas neste Contrato e no Termo de Referência acarreta descumprimento contratual absoluto, implicando a possibilidade de rescisão por iniciativa da CONTRATANTE.

8.28 Obrigações referente ao Impacto Ambiental:



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

**8.28.1** A **CONTRATADA** deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com art. 3º, da Lei nº 8.666/93 e com o art. 6º, da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;

**8.28.2** Observar e zelar para que os produtos/materiais e peças não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva ROHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio, chumbo, cromo hexavalente, cádmio, bifenilpolibromados, éteres difenil-polibromados.

**8.28.3** Aplicar as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR, referente ao uso de materiais atóxicos, biodegradáveis e recicláveis.

**8.28.4** Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades de programas de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10, Decreto nº 5.940/06 e Decreto Federal nº 7.404/10. Preferência as embalagens reutilizáveis, biodegradáveis e logística reversa.

**8.28.5** Visar economia na utilização de máquinas, equipamentos e ferramentas, contribuindo para a redução do consumo de energia, bem como na utilização de tecnologias e materiais que reduzam o impacto ambiental, bem como evitar o uso de extensões elétricas, em conformidade com a Lei de Eficiência Energética nº 10.295/01, Decreto nº 4.131/02.

**CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**9.1** Designar servidor da **Gerência de Serviços Gerais da CONTRATANTE**, ao qual caberá a responsabilidade de acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do Contrato, conforme legislação vigente;

**9.2** Fornecer à **CONTRATADA** todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto deste Contrato, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da **CONTRATADA** em suas dependências, desde que observadas às normas de segurança;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

9.3 Emitir ordem de fornecimento estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinentes para o bom cumprimento do objeto;

9.4 Disponibilizar local adequado para a realização da entrega;

9.5 Rejeitar, no todo ou em parte, os equipamentos entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA;

9.6 Receber o objeto contratado, nos termos, prazos, quantidade, qualidade e condições estabelecidas no processo licitatório;

9.7 Notificar a CONTRATADA de qualquer alteração ou possíveis irregularidades observadas na entrega dos equipamentos/insumos fornecidos, para imediata correção. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos equipamentos/insumos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

9.8 Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso as Informações (Lei Federal nº 12.527/11), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/13;

9.9 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Contrato;

9.10 Não efetuar pagamento à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

10.1 Os equipamentos a serem instalados para execução dos serviços contratados, serão recebidos da seguinte forma:

a) **Provisoriamente:** o recebimento provisório dar-se-á por servidor indicado pela CONTRATANTE, no ato da entrega/instalação do equipamento e, encontrando irregularidade, fixará prazo de **10 (dez) dias úteis** para correção, ou, se aprovado, assinará a Nota Fiscal de simples remessa do equipamento, emitido para transporte do mesmo;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

b) **Definitivamente:** após recebimento provisório, será verificada a integridade do(s) equipamento(s), incluindo qualidade e quantidade dos serviços executados no mês subsequente, e sendo aprovados, será efetivado o recebimento definitivo dos equipamentos, com aposição de assinatura nas vias do Documento Auxiliar da NF-e (Danfe) ou na Nota Fiscal, emitida pela CONTRATADA para os serviços prestados;

10.2 Na hipótese de irregularidade não sanada pela CONTRATADA, o Fiscal da CONTRATANTE reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à aplicação de penalidades;

10.3 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pela garantia do(s) produto(s).

**10.4 CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

10.4.1 Os serviços serão recebidos e aceitos nas seguintes condições:

10.4.2 O recebimento dos equipamentos (impressoras, servidor de impressão etc.) e os softwares necessários ao funcionamento da solução de impressão serão feitas após a instalação dos mesmos, por comissão especialmente designada pela CONTRATANTE com este objetivo, que terá por obrigação verificar se os mesmos estão de acordo com a marca e modelo indicado na proposta da CONTRATADA e atendem as especificações estabelecidas nesta Especificação Técnica. No caso de os equipamentos entregues não guardarem conformidade com a proposta e as especificações aqui referidas, deverá ser ofertado prazo de no máximo **10 (dez) dias úteis** para que a CONTRATADA refaça a entrega, sob pena de, não o fazendo, serem aplicadas as sanções cabíveis e a consequente rescisão do Contrato;

10.4.3 Os serviços de impressão serão recebidos pelo Fiscal do Contrato mediante atesto das Faturas correspondentes a cada mês, após a confirmação de que os valores cobrados correspondem efetivamente ao volume de impressão executado;

10.4.4 Não serão aceitas e consideradas no volume de páginas impressas para efeito de pagamento, cópias esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho.

10.4.5 Os produtos componentes das soluções devem ser oferecidos em sua última versão.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

**10.5 TERMO DE RECEBIMENTO:**

10.5.1 A CONTRATANTE manifestar-se-á formalmente quanto à entrega dos equipamentos e das soluções (entrega das licenças e substituição da solução atual, se for o caso) no **prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, contados de seus efetivos recebimentos;

10.5.2 As soluções estando em perfeita adequação ao objeto desta avença, a CONTRATANTE emitirá o **Termo de Recebimento**;

10.5.3 No caso da substituição, o Termo de Recebimento só será emitido após a completa instalação da nova solução/equipamento;

10.5.4 A recusa no recebimento da solução será comunicada à CONTRATADA, com as devidas justificativas;

10.5.5 Na hipótese de a CONTRATANTE recusar a prestação do serviço, a CONTRATADA terá prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para modificar os serviços não adequados ao objeto desta licitação. Esse prazo, não isenta a CONTRATADA de possíveis sanções previstas neste Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

**11.1 Serviços de Manutenção**

11.1.1 A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos será de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, devendo o serviço ser realizado no horário compreendido entre 08:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, conforme horário de funcionamento da CONTRATANTE;

11.1.2 A manutenção preventiva será realizada conforme calendário a ser ajustado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, tendo por objetivo prevenir ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, de modo a conservá-los em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços deverão ser realizados nos locais em que os equipamentos estejam instalados;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

11.1.3 A manutenção corretiva tem por objetivo sanar falhas ou defeitos de funcionamento dos equipamentos e/ou do sistema de gerenciamento de impressão, de modo a solucionar o problema e colocá-los em operação no menor tempo possível;

11.1.4 A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos objeto da contratação, devendo ser realizada periodicamente e obedecendo às recomendações do Manual de Operação de cada equipamento, ficando estabelecida a seguinte frequência mínima, sem se limitar a ela e aos serviços abaixo descritos:

- a) Fazer revisão do equipamento por ocasião da troca de suprimentos;
- b) Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos e providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário;
- c) Providenciar revisão geral de todos os itens previstos no Manual de Operações de acordo com a recomendação do fabricante;
- d) Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante;

11.1.5 A manutenção corretiva deverá ocorrer:

- a) Sempre que necessário para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo;
- b) Sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão (riscos nas cópias, áreas brancas, etc.);
- c) Mediante ao registro de chamado técnico;
- d) A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento da manutenção corretiva após a notificação por parte da CONTRATANTE, respeitando os horários definidos no item 11.1.1.

11.1.6 Para a solução de problemas deverá ser aberto um chamado técnico, a ser efetuado por representante da CONTRATANTE, por meio de telefone ou e-mail, endereçado ao representante da CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE para fins de preenchimento do documento de abertura de chamado técnico, prestar no mínimo as seguintes informações:

- a) identificação dos equipamentos;
- b) local onde os equipamentos estão instalados;
- c) defeito/ocorrência observada;
- d) nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato e nome do responsável local;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

11.1.7 Devendo a CONTRATADA solucionar o problema que causou a inoperância do equipamento ou substituí-lo por outro de iguais características;

11.1.8 Caso o problema não seja resolvido e a CONTRATADA não providencie a substituição do equipamento inoperante nos prazos estabelecidos, conforme o caso, a CONTRATANTE glosará do pagamento o valor da parte mensal, relativo ao equipamento, pelos dias úteis em que mesmo permaneceu parado, sem prejuízo da aplicação de multa, conforme previsto no instrumento contratual;

11.1.8.1 O valor a ser glosado será calculado utilizando-se da seguinte fórmula:

$$Vg = (V/20)N$$

Onde:

Vg = valor a ser glosado do pagamento;

V = valor mensal (total da última produtividade por equipamento em uso);

20 = número de dias úteis no mês e;

N = número de dias úteis em que o equipamento permaneceu parado;

11.1.9 A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento do ambiente operacional de impressão, atuando de forma pró-ativa, executando os serviços de manutenção preventiva e corretiva, promovendo os ajustes e substituições ou correções que se fizerem necessárias;

## 11.2 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

11.2.1 Entende-se por suporte técnico aquele efetuado mediante suporte telefônico, internet ou suporte no local ("onsite") para solução de problemas de configuração e de utilização da Solução, bem como para esclarecimentos de dúvidas;

11.2.2 O suporte técnico deve ser ofertado pela CONTRATADA durante a vigência do Contrato, como parte integrante da solução fornecida;

11.2.3 O suporte técnico deverá ser prestado nas seguintes formas:



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

**11.2.3.1 SUPORTE TÉCNICO POR TELEFONE OU HELP DESK – Serviço de uso ilimitado, em período 8x5 (8 horas por dia em 5 dias por semana):**

- a) A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico e atendimento de primeiro nível ou Help Desk, disponibilizando, sem ônus para a CONTRATANTE, número de telefone do tipo DDG (0800) para ser utilizado na abertura das chamadas e no atendimento técnico telefônico abrangendo processos, rotinas, normas, procedimentos de trabalho, dados e informações sobre soluções de problemas, recuperação de sistemas, prestação de informações, elucidação de dúvidas e outros questionamentos de usuários da solução de impressão;
- b) O suporte técnico e atendimento de primeiro nível deverá realizar também, a abertura de ordem de serviço para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte da equipe de suporte e manutenção;
- c) Todos os atendimentos deverão ser registrados e disponibilizados a CONTRATANTE, para gestão adequada do nível de serviços prestados, possibilitando efetiva gestão dos atendimentos realizados por período, assunto, tipos de problemas ou falhas, áreas e demais formas de consulta visando principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de atendimento aos usuários;
- d) A CONTRATADA deverá manter central de atendimento para abertura de chamados em regime 8x5 (8 horas por dia em 5 dias por semana), em casos excepcionais, quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em regime de plantão (sábado, domingos e feriados);
- e) Entende-se como resolução do problema pela implementação de uma Solução de Contorno, a restauração de seus componentes ao estado de funcionamento, mesmo que parcial, desde que não impeça o Órgão de funcionar normalmente;

**11.2.3.2 SUPORTE TÉCNICO NO LOCAL (“on site”) – Serviço de uso ilimitado, que compreende o atendimento para manutenção, substituição ou reposição de insumos (toners, cilindros, reveladores, peças e papel) no local onde o equipamento estiver instalado em período 8x5 (8 horas por dia em 5 dias por semana):**

**11.2.3.3 Por meio de um portal web:**



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

11.2.4 Caberá ao usuário requisitar o suporte técnico, ficando a CONTRATADA obrigada a realizá-lo conforme o acordo de nível de serviço (ANS) e nos prazos máximos definidos abaixo:

11.2.4.1 O tempo máximo permitido para a solução do problema ou substituição do equipamento é definido a partir da hora de abertura do chamado técnico e terá como parâmetro a distância da localidade à Capital, conforme tabela abaixo:

REGIÃO METROPOLITANA	HORAS ÚTEIS MÁXIMAS
CENTRO POLITICO ADMINISTRATIVO – CPA	1 Hora
OUTRAS REGIÕES DE CUIABÁ	3 Hora
VÁRZEA GRANDE	4 Hora

DISTANCIA DE CUIABÁ	HORAS ÚTEIS MÁXIMAS
Até 200 Km	8 Hora
De 201 a 500 Km	12 Hora
De 501 a 800 Km	16 Hora
De 801 a 1.200 Km	24 Hora
Acima de 1200 Km	32 Hora

11.2.4.2 Entende-se como tempo de solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado realizado pelo usuário e o horário do término da solução, sendo que deve ser comunicado ao responsável da CONTRATANTE o fechamento do chamado, por e-mail ou via sistema;

11.2.4.3 Todo chamado técnico deverá gerar a abertura de uma ordem de serviço que deverá ter no mínimo as seguintes informações:

- número de série do equipamento;
- local de instalação do equipamento;
- defeito/ocorrência observada/solução;
- nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato;
- nome do responsável local.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

11.2.5 A CONTRATADA não poderá subcontratar empresa para prestação dos serviços de suporte técnico.

**11.3 SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

11.3.1 Deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos, sem custo adicional em relação ao preço contratado;

11.3.2 Todos os equipamentos deverão receber a adequada e devida manutenção preventiva e/ou corretiva;

11.3.3 A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica em horário comercial, devendo o serviço ser realizado nos horários definidos no item 11.1.1;

11.3.4 A CONTRATADA deverá providenciar a imediata reposição de equipamentos que estejam indisponíveis, seja por manutenção preventiva, seja por manutenção corretiva, avarias ou acidentes, no prazo máximo estipulado no item 11.2.4.1;

11.3.5 A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas a troca e destinação final de toner, papel, revelador, cilindro, e demais suprimentos, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim, a CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos suprimentos 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.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

12.1 O Contrato poderá ser alterado nas hipóteses do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

12.2 Durante a vigência do Contrato a CONTRATADA poderá solicitar o reequilíbrio para manter o equilíbrio econômico-financeiro obtido na licitação, mediante a comprovação dos fatos previstos no art. 65, inciso II, alínea 'd', da Lei nº 8.666/1993, inclusive com a comprovação da composição dos custos causados pela álea econômica extraordinária e extracontratual.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

12.3 Os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro ou reajuste dos preços de Contratos baseados em Atas de Registro de Preços deverão, sob pena de invalidade dos atos, sofrer análise contábil (se for o caso) e jurídica pela CONTRATANTE, da viabilidade do feito.

12.4 Deferido o pedido, o reequilíbrio econômico-financeiro será registrado por aditamento ao Contrato, e o reajuste mediante apostilamento.

### 12.5 DO REAJUSTE

12.5.1 Os preços unitários dos serviços objeto desta Licitação, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia Estatística - IBGE, acumulado em 12 (doze) meses, com base na seguinte fórmula (Decreto nº 1.054/94 e Lei nº 10.192/01):

$$R = \frac{V \times I - I_0}{I_0}$$

Sendo:

a) para o primeiro reajuste:

R= Valor do reajuste procurado;

V= Valor contratual do objeto;

I= Índice relativo ao mês do reajuste;

I<sub>0</sub> = Índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondentes ao mês da entrega da proposta da licitação;

b) para os reajustes subsequentes:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do objeto atualizado até o último reajuste efetuado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

I<sub>0</sub> = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

12.5.2 Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

12.5.2.1 Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorogue o Contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

12.5.3 A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES**

13.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/02, a CONTRATADA que:

- a) Ensejar injustificado retardamento da execução de seu objeto;
- b) Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- c) Comportar-se de modo inidôneo;
- d) Cometer fraude fiscal;
- e) Não executar, parcial ou total o Contrato;

13.2 A CONTRATADA que cometer infração administrativa, estará sujeita à aplicação das seguintes sanções a saber:

13.2.1 Advertência, por faltas leves, nas hipóteses de execução irregular de que não resulte prejuízo para a CONTRATANTE;

13.2.2 Multas:

- a) Por atraso: será aplicado multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da parcela inadimplida por dia de atraso injustificado na providência necessária e 1% (um por cento) por dia após o 30º dia de atraso até o limite 60 (sessenta) dias, após será considerado inexecução total do Contrato;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

b) Por faltas médias ou inexecução parcial: será aplicada multa de até 5% (cinco por cento) do valor do total do Contrato, assim entendidas aquelas que acarretam transtornos significativos ao CONTRATANTE e, na sua reincidência, esse percentual será de até 10% (dez por cento);

c) Por falta grave ou inexecução total: será aplicada multa de até 10% (dez por cento) do valor total do Contrato. Será entendida como falta grave aquela que acarrete prejuízo para a CONTRATANTE. Quanto a inexecução total a multa será aplicada independentemente da existência ou não do prejuízo a CONTRATANTE, implicando ainda na possibilidade de rescisão do Contrato;

13.2.2.1 A multa eventualmente imposta à CONTRATADA, poderá ser descontada da Fatura a que fizer jus ou deduzidos da garantia, garantido o contraditório e ampla defesa;

13.2.2.2 Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber da CONTRATANTE, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

13.2.2.3 Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo ainda, o Órgão/Entidade proceder à cobrança judicial da multa;

13.2.2.4 As multas previstas nesta seção não eximem a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar a CONTRATANTE;

13.2.3 Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

13.2.4 Impedimento de licitar e contratar com Poder Executivo do Estado de Mato Grosso e com consequente descredenciamento no sistema de cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

13.2.5 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 a CONTRATANTE pelos prejuízos causados e após 02 (dois) anos de sua aplicação;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

13.3 As sanções previstas nos subitens 13.2.3 e 13.2.4 também são aplicáveis em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativas referenciadas no item 13.1 deste Contrato:

13.4 As sanções previstas nas alíneas "b", "c", "d" e "e" do item 13.1 poderão ser aplicadas juntamente com as de multa:

13.5 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 Estadual nº 7.692, de 2002:

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

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO**

14.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666/93, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

14.2 Tal rescisão poderá ocorrer a qualquer tempo mediante comunicação oficial de no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência à outra parte.

14.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito a prévia e ampla defesa.

14.4 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO DIREITO DE PETIÇÃO**

15.1 No tocante a recursos, representações e pedidos de reconsideração, deverá ser observado o disposto no Art. 109 da Lei nº 8.666/93.

*[Handwritten signatures and initials]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO**

16.1 A fiscalização será exercida por servidor designado pela CONTRATANTE, o qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do presente Contrato, conforme art. 67 da Lei nº 8.666/93.

16.2 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução do Contrato, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado, podendo para isso:

a) Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da CONTRATADA que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;

b) Supervisionar a entrega/execução realizada pela CONTRATADA e mensalmente emitir relatório analítico, que deve ser anexado à Nota Fiscal.

16.3 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica co-responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, conforme preceitua art. 70 da Lei nº 8.666/93;

16.4 Será de responsabilidade do Fiscal da CONTRATANTE, a salva guarda de documentos relacionado à liberação e fornecimento objeto do Contrato.

16.5 A execução do Contrato decorrente da contratação será acompanhada e fiscalizada por servidor indicado pela Gerência de Serviços Gerais da CONTRATANTE, a qual terá, dentre outras atribuições:

16.5.1 Zelar para que o Contrato seja executado conforme as especificações exigidas na Especificação Técnica, no Edital de Pregão Eletrônico nº 014/2019/SEPLAG e neste Contrato, equipamentos, software de gerenciamento e bilhetagem e o fornecimento correto dos suprimentos de acordo com o solicitado. Reserva-se a CONTRATANTE o direito de efetuar diligência no ambiente de impressão para verificar a qualidade dos serviços fornecidos pela CONTRATADA;

Handwritten marks: a large blue scribble on the right side and the number '44' at the bottom right corner.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

16.5.2 Certificar-se de que o plano de manutenção preventiva nos equipamentos utilizados na prestação dos serviços está sendo realizado conforme o programado, adotando as medidas corretivas necessárias junto a **CONTRATADA**, no caso de não obediência ao ajustado entre as partes;

16.5.3 Proceder à abertura de chamados técnicos sempre que ocorrer paralisação por problemas técnicos nos equipamentos ou softwares utilizados na prestação dos serviços, zelando para que o problema seja solucionado nos prazos estabelecidos nesta Especificação Técnica, ou exigindo a substituição do equipamento, caso o problema não possa ser resolvido no prazo estabelecido;

16.5.4 Cientificar a **CONTRATADA** da inobservância do descumprimento de qualquer cláusula contratual, concedendo a esta oportunidade de ampla defesa, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

16.5.5 Cientificar a **CONTRATADA** da aplicação de multas e sanções prevista no **Edital de Pregão Eletrônico nº 014/2019/SEPLAG** e neste Contrato, em decorrência de inadimplementos, oferecendo a esta ampla oportunidade de defesa;

16.5.6 Atestar as Faturas relativas aos serviços prestados em cada mês de vigência do Contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS**

17.1 Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 8666/93, na Lei nº 10.520/02 e demais normas estaduais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e Princípios Gerais dos Contratos.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA CLAUSULA ANTICORRUPÇÃO**

18.1. A **CONTRATADA**, por seu representante legalmente constituído, **DECLARA**, sob as penas da lei:

18.1.1. Que está ciente, conhece e entende os termos das leis anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente Contrato, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção, por si e por seus

Handwritten signature and initials in blue ink.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome;

18.1.2. Que se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis;

18.1.3. Que na execução deste Contrato, nem a empresa nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção;

18.1.4. A CONTRATADA, por si e por seus administradores, diretores, empregados, agentes, proprietários e acionistas que atuam em seu nome, concorda que o Contratante ou seu cliente final terão o direito de realizar procedimento de auditoria para certificar-se da conformidade contínua com as declarações e garantias dadas neste ato, mediante notificação prévia, e que deve cooperar plenamente em qualquer auditoria realizada nos termos desta Declaração;

18.1.5. Declara neste ato que: (a) não violou, viola ou violará as Regras Anticorrupção; (b) tem ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação, inclusive a possibilidade de rescisão motivada imediata do presente Contrato, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades devidas.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 Este Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes de acordo com as cláusulas avançadas e as normas previstas na Lei nº 8.666/93, respondendo elas pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

19.2 A CONTRATANTE poderá revogar este Contrato, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

*(Handwritten signatures and initials)*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

19.3 A declaração de nulidade deste Contrato opera retroativamente, impedindo efeitos jurídicos que nele, ordinariamente, deverá produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido.

19.4 A declaração de nulidade não exonera a CONTRATANTE do dever de indenizar a CONTRATADA pelo que esta houver executado, e por outros prejuízos regularmente comprovados contanto que não lhe seja imputável, promovendo a responsabilidade de quem lhe deu causa.

19.5 Incumbirá a CONTRATANTE, providenciar a publicação do extrato deste Contrato, em conformidade com o disposto no art. 61, Parágrafo Único, da Lei nº 8.666/93.

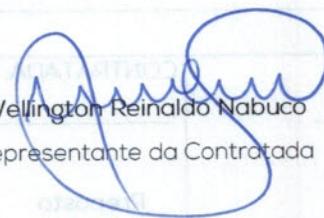
**CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO**

20.1 É eleito o Foro da cidade de Cuiabá, Estado de Mato Grosso, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste instrumento, renunciando-se qualquer outro.

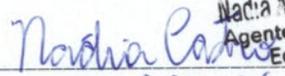
20.2. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 2 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

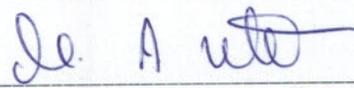
Cuiabá - MT, 22 de maio de 2020.

  
Alex Sandro Antônio Marega  
Secretário Adjunto Executivo de Meio Ambiente

  
Wellington Reinaldo Nabuco  
Representante da Contratada

**TESTEMUNHAS:**

  
Nadia Anarecida Correa Castro  
Agente de Desenvolvimento  
Econômico e Social  
SEMA / MT  
CPF: 000.922.361-96

  
J. A. Vito  
CPF: 689.966.591-34



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

**ANEXO I**

**MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	
Contrato: ___/2020	N° da OF/O.S:
Objeto:	
Contratante: SEMA-MT	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no artigo 73, inciso I, alínea "a" da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, que os serviços/bens relacionados na O.F/O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes bens ocorrerá em até \_\_\_ (\_\_\_) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

<b>DE ACORDO</b>	
<b>CONTRATANTE:</b>  Fiscal do Contrato	<b>CONTRATADA:</b>  Preposto
Nome: Matrícula:	Nome: Qualificação:

Cuiabá-MT, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente  
Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica  
Gerência de Gestão de Contratos

ANEXO II

MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	
Contrato: ____/2020	N° da OF/O.S
Objeto:	
Contratante: SEMA-MT	
Contratada:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados, para fins de cumprimento do disposto na artigo 73, inciso I, alínea "b" da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, atestam que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Fornecimento/Serviço acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência do contrato supracitado.

FISCAL DO CONTRATO	SETOR DEMANDANTE
Nome:	Nome:
Matricula:	Matricula:

Cuiabá-MT, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

*[Handwritten signatures and initials]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

**ANEXO III**  
**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**  
**OUTSOURCING DE IMPRESSÃO**

Configura-se objetivo do presente documento a construção da Especificação Técnica com o estabelecimento das diretrizes e regras que nortearão o processo seletivo de contratação de pessoas jurídicas de direito privado, para futuros e eventuais serviços especializados de impressão, digitalização e gerenciamento de impressão departamental, incluindo a prestação de serviços de assistência técnica integral, disponibilização de equipamentos de impressão, digitalização e cópia, reposição de peças, fornecimento de cilindros, reveladores, toners, papel, mão-de-obra de operação, no caso do item que é exigido, e a instalação dos equipamentos e softwares necessários para a operacionalização e gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas.

A Especificação Técnica estabelece o objeto a ser contratado, as especificações dos serviços, acordos de nível de serviços, padrões e demais condições.

Não será aceita troca de marca e fabricante dos equipamentos ofertados na proposta, exceto quando justificável e previamente autorizado pela Contratante.

### 1. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

#### 1.1. Requisitos Funcionais da Solução:

- a) Os Itens que compõem o serviço de outsourcing:
  - a.1) Fornecimento e instalação dos equipamentos;
  - a.2) Solução de gestão de impressão e bilhetagem (local e remoto);
  - a.3) Fornecimento de consumíveis e componentes;
  - a.4) Transporte, instalação e configuração dos equipamentos;
  - a.5) Capacitação no uso da solução de gestão e na operação das impressoras e multifuncionais;

1.1.1. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa;

1.1.2. Os custos relativos ao sistema de monitoramento e gestão de impressão deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos na Proposta de Preços;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

1.2. O software de gerenciamento a ser fornecido pela contratada deverá ser em rede, via web, e possuir as seguintes características e funcionalidades:

- a.1) Deverá rodar em plataforma Windows e Linux e/ou alocada em nuvem, devendo ser compatível com os navegadores utilizados por estes sistemas operacionais (IE, Firefox e Google Chrome);
- a.2) Deverá fazer uso do protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- a.3) Deverá gerenciar todas as impressoras fornecidas pela empresa Contratada;
- a.4) Deverá emitir alertas, em tempo real, de erro, falhas e com relação aos insumos (toner, etc.) com possível aplicação de filtros;
- a.5) 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;
- a.6) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão (cor ou mono), tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso ou copiado;
- a.7) Os usuários, tanto para autenticação quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory e LDAP;
- a.8) Permitir a geração de relatórios, via sistema, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico), fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor), computadores (estação ou servidor de impressão) e centros de custo;
- a.9) Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética;
- a.10) Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão (simplex ou duplex) e por origem (cópia ou impressão);
- a.11) Permitir a exportação de dados e relatórios para análise;
- a.12) Permitir a centralização automática de dados de vários locais/subseções e a geração de relatórios integrados com os dados de todos os locais/subseções;
- a.13) Realizar inventário automático dos equipamentos;
- a.14) Permitir a contabilização de página impressa por impressora/multifuncional colorida, diferenciando a impressão em cores e monocromática (preto e branco);
- a.15) Permitir a administração de custos por grupos de impressoras/multifuncionais;
- a.16) Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- a.17) Fornecer histórico de utilização por equipamento;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- a.18) Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras/multifuncionais/copiadoras;
- a.19) Permitir agendamento de envio das informações em horários definidos pelo gestor;
- a.20) Disponibilizar definição de perfis de utilização por usuário;
- a.21) Permitir que o usuário, conforme perfil e permissões, possa localizar através de sua estação, impressoras/multifuncionais com base em campos como: localização, capacidade, color, duplex etc;
- a.22) Apresentar um mecanismo de autenticação de usuários e impressão, onde cada usuário deverá se autenticar com sua senha individual no acesso ao software;
- a.23) Possibilidade de gerenciar impressões a partir de qualquer estação de trabalho na rede, através de seu login, o registro das impressões às cotas de impressão ou de seu centro de custos;
- a.24) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), tamanho do papel e custo para cada tipo de documento impresso;
- a.25) Permitir a instalação e atualização transparentes para o usuário através de login script, instalando o módulo cliente apenas em estações que possuam impressoras locais ou de rede configuradas;
- a.26) Permitir o agendamento de relatórios, que são gerados e enviados para e-mails específicos para cada gerente;
- a.27) Permitir apresentar relação de impressões confidenciais selecionadas, só realizando a impressão quando o usuário estiver ao lado do equipamento e registrar sua senha no equipamento;

**1.3. Requisitos de Evolução / Manutenção da Solução:**

- a) A CONTRATADA deverá oferecer o direito à atualização às novas versões que vierem a ser disponibilizadas ao mercado de software, patches de atualização e demais aplicativos que compõem o equipamento, além de comunicar e corrigir eventuais vulnerabilidades encontradas nos produtos;
- b) Durante a vigência contratual, à medida que forem ficando obsoletos deverá ocorrer a troca regular dos equipamentos por outros atualizados tecnologicamente;
- c) A CONTRATADA deverá apresentar num prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos antes do término de seu contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a CONTRATANTE. Este plano deverá conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

d) O descumprimento de quaisquer das cláusulas ensejará, além das sanções previstas no Termo de Referência e no Contrato, a aplicação dos dispositivos legais, conforme dispõe a Lei 8.666/93;

**1.4. Requisitos Temporais:**

- a) Garantia de funcionamento dos equipamentos pelo período de vigência do contrato a partir da data do recebimento definitivo do serviço, sem ônus adicional para a Contratante;
- b) A Contratada deverá realizar manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos, de forma a deixá-los operacionais por todo o prazo de vigência do contrato.

**1.5. Requisitos Operacionais:**

- a) Deverão ser cumpridas normas de segurança definidas na Política de Segurança da Informação da Contratante, observando também instruções e regulamentos que venham a ser adotados pela Contratante;
- b) Os equipamentos deverão ter recurso de contabilização de páginas impressas/copiadas/digitalizadas pelo próprio hardware do equipamento, exceto nos equipamentos que não haja possibilidade, para comparação com os resultados obtidos quando da aferição dos volumes efetivamente impressos/copiados/digitalizados, possibilitando a auditoria dos serviços;
- c) Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte;
- d) Por solicitação da Contratante, a empresa contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, a ocorrência de alteração do local de instalação, sem ônus adicional para a Contratante;
- e) Os equipamentos deverão estar configurados para a não contabilização de eventuais digitalizações de páginas em branco, que não serão, em qualquer hipótese, consideradas na contabilização de páginas impressas/copiadas/digitalizadas.

**1.6. Requisitos de Segurança:**

- a) Fica a Contratada responsável em observar e cumprir as diretrizes de segurança da informação instituídas pelo Estado de Mato Grosso, por meio das resoluções vigentes do COTEC;
- b) Por se tratar de contratação que possibilita acesso a informações institucionais da Contratante, deve ser formalizado Termo de Confidencialidade entre as partes, visando garantir a integridade, confidencialidade, autenticidade e sigilo das informações;

**2. TREINAMENTOS**



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- a) A contratada deverá treinar para operação e administração da solução de gerência pelo menos 03 (três) servidores designados pela Contratante, sendo a carga horária de no máximo 4 (quatro) horas para treinar os mesmos no uso do software de contabilização de recursos dos equipamentos, além da operação e administração dos equipamentos ofertados;
- b) Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta através do especialista da prestadora do serviço;
- c) Deverá ser realizado em local indicado pela Contratante;
- d) Deverá ser fornecido material (apostila, manual de utilização) em meio digital;
- e) Após a instalação dos equipamentos, o técnico da Contratada deverá demonstrar, no local, todas as funcionalidades aos servidores que o utilizarão, ministrando no mínimo as seguintes operações:
- Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;
  - Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;
  - Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
  - Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
  - Utilização da impressão através da bandeja manual;
  - Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: atolamentos, níveis de consumíveis, tampas de compartimentos abertas;
  - Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões;
  - Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos;
  - Nos casos de impressoras multifuncionais, demonstrar todas as soluções embarcadas como: Digitalização e envio para todos os meios disponíveis, cópia, fax e outros recursos.

### **3. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**

#### **3.1. Serviços de Manutenção**

**3.1.1.** A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos será de responsabilidade da Contratada, sem qualquer ônus para a Contratante, devendo o serviço ser realizado no de segunda a sexta-feira, conforme horário de funcionamento da Contratante;

**3.1.2.** A manutenção preventiva será realizada conforme calendário a ser ajustado entre a Contratada e o Contratante, tendo por objetivo prevenir ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, de modo a conservá-los em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços deverão ser realizados nos locais em que os equipamentos estejam instalados;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

3.1.3. A manutenção corretiva tem por objetivo sanar falhas ou defeitos de funcionamento dos equipamentos e/ou do sistema de gerenciamento de impressão, de modo a solucionar o problema e colocá-los em operação no menor tempo possível;

3.1.4. A Contratada é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos objeto da contratação, devendo ser realizada periodicamente e obedecendo às recomendações do Manual de Operação de cada equipamento, ficando estabelecida a seguinte frequência mínima, sem se limitar a ela e aos serviços abaixo descritos:

- a) Fazer revisão do equipamento por ocasião da troca de suprimentos;
- b) Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos e providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário;
- c) Providenciar revisão geral de todos os itens previstos no Manual de Operações de acordo com a recomendação do fabricante;
- d) Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante;

3.1.5. A manutenção corretiva deverá ocorrer:

- a) Sempre que necessário para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo;
- b) Sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão (riscos nas cópias, áreas brancas, etc.);
- c) Mediante ao registro de chamado técnico;
- d) A Contratada deverá iniciar o atendimento da manutenção corretiva após a notificação por parte da Contratante, respeitando os horários definidos no item 3.11.

3.1.6. Para a solução de problemas deverá ser aberto um chamado técnico, a ser efetuado por representante da Contratante, por meio de telefone ou e-mail, endereçado ao representante da Contratada, devendo a Contratante para fins de preenchimento do documento de abertura de chamado técnico, prestar no mínimo as seguintes informações:

- a) identificação dos equipamentos;
- b) local onde os equipamentos estão instalados;
- c) defeito/ocorrência observada;
- d) nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato e nome do responsável local;

3.1.7. Devendo a Contratada solucionar o problema que causou a inoperância do equipamento ou substituí-lo por outro de iguais características.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

3.1.8. Caso o problema não seja resolvido e a Contratada não providencie a substituição do equipamento inoperante nos prazos estabelecidos, conforme o caso, a Contratante glosará do pagamento o valor da parte mensal, relativo ao equipamento, pelos dias úteis em que mesmo permaneceu parado, sem prejuízo da aplicação de multa, conforme previsto no instrumento contratual;

3.1.8.1. O valor a ser glosado será calculado utilizando-se da seguinte fórmula:

$$Vg = (V/20)N$$

Onde:

Vg = valor a ser glosado do pagamento;

V = valor mensal (total da última produtividade por equipamento em uso);

20 = número de dias úteis no mês e;

N = número de dias úteis em que o equipamento permaneceu parado;

3.1.9. A Contratada será responsável pelo monitoramento do ambiente operacional de impressão, atuando de forma pró-ativa, executando os serviços de manutenção preventiva e corretiva, promovendo os ajustes e substituições ou correções que se fizerem necessárias;

### 3.2. Serviço de Suporte Técnico

3.2.1 Entende-se por suporte técnico aquele efetuado mediante suporte telefônico, internet ou suporte no local ("onsite") para solução de problemas de configuração e de utilização da Solução, bem como para esclarecimentos de dúvidas;

3.2.2. O suporte técnico deve ser ofertado pela Contratada durante a vigência do contrato, como parte integrante da solução fornecida;

3.2.3. O suporte técnico deverá ser prestado nas seguintes formas:

3.2.3.1. SUPORTE TÉCNICO POR TELEFONE OU HELP DESK - Serviço de uso ilimitado, em período 8x5 (8 horas por dia em 5 dias por semana);

a) A Contratada deverá prover serviços de suporte técnico e atendimento de primeiro nível ou Help Desk, disponibilizando, sem ônus para a Contratante, número de telefone do tipo DDG (0800) para ser utilizado na abertura das chamadas e no atendimento técnico telefônico abrangendo processos, rotinas, normas, procedimentos de trabalho, dados e informações sobre soluções de



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

problemas, recuperação de sistemas, prestação de informações, elucidação de dúvidas e outros questionamentos de usuários da solução de impressão;

b) O suporte técnico e atendimento de primeiro nível deverá realizar também, a abertura de ordem de serviço para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte da equipe de suporte e manutenção;

c) Todos os atendimentos deverão ser registrados e disponibilizados à Contratante, para gestão adequada do nível de serviços prestados, possibilitando efetiva gestão dos atendimentos realizados por período, assunto, tipos de problemas ou falhas, áreas e demais formas de consulta visando principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de atendimento aos usuários;

d) A Contratada deverá manter central de atendimento para abertura de chamados em regime 8x5 (8 horas por dia em 5 dias por semana), em casos excepcionais, quando solicitado pela Contratante, a Contratada deverá disponibilizar suporte técnico em regime de plantão (sábado, domingos e feriados);

e) Entende-se como resolução do problema pela implementação de uma Solução de Contorno, a restauração de seus componentes ao estado de funcionamento, mesmo que parcial, desde que não impeça o Órgão de funcionar normalmente;

**3.2.3.2. SUPORTE TÉCNICO NO LOCAL ("on site")** - Serviço de uso ilimitado, que compreende o atendimento para manutenção, substituição ou reposição de insumos (toners, cilindros, reveladores, peças e papel) no local onde o equipamento estiver instalado em período 8x5 (8 horas por dia em 5 dias por semana);

**3.2.3.3.** Por meio de um portal web;

**3.2.4.** Caberá ao usuário requisitar o suporte técnico, ficando a Contratada obrigada a realizá-lo conforme o acordo de nível de serviço (ANS) e nos prazos máximos definidos abaixo:

**3.2.4.1.** O tempo máximo permitido para a solução do problema ou substituição do equipamento é definido a partir da hora de abertura do chamado técnico e terá como parâmetro à distância da localidade à Capital, conforme tabela abaixo:

REGIÃO METROPOLITANA	HORAS ÚTEIS
----------------------	-------------



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

	MÁXIMAS
CENTRO POLITICO ADMINISTRATIVO - CPA	1 Hora
OUTRAS REGIÕES DE CUIABA	3 Horas
VÁRZEA GRANDE	4 Horas

DISTANCIA DE CUIABÁ	HORAS ÚTEIS MÁXIMAS
Até 200 Km	8 Horas
De 201 a 500 Km	12 Horas
De 501 a 800 Km	16 Horas
De 801 a 1200 Km	24 Horas
Acima de 1200 Km	32 Horas

3.2.4.2. Entende-se como tempo de solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado realizado pelo usuário e o horário do término da solução, sendo que deve ser comunicado ao responsável da Contratante o fechamento do chamado, por e-mail ou via sistema;

3.2.4.3. Todo chamado técnico deverá gerar a abertura de uma ordem de serviço que deverá ter no mínimo as seguintes informações:

- número de série do equipamento;
- local de instalação do equipamento;
- defeito/ocorrência observada/solução;
- nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato;
- nome do responsável local.

3.2.5. A Contratada não poderá subcontratar empresa para prestação dos serviços de suporte técnico.

### 3.3. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

3.3.1 Deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos, sem custo adicional em relação ao preço contratado;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

3.3.2. Todos os equipamentos deverão receber a adequada e devida manutenção preventiva e/ou corretiva;

3.3.3. A Contratada deverá prestar assistência técnica em horário comercial, devendo o serviço ser realizado nos horários definidos no item 3.11;

3.3.4. A Contratada deverá providenciar a imediata reposição de equipamentos que estejam indisponíveis, seja por manutenção preventiva, seja por manutenção corretiva, avarias ou acidentes, no prazo máximo estipulado no item 3.2.4.1;

3.3.5. A Contratada deverá arcar com as despesas relativas a troca e destinação final de toner, papel, revelador, cilindro, e demais suprimentos, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim, a CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos suprimentos 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.

#### 4. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

4.1. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica necessárias para a prestação dos serviços;

4.2. As atualizações de programas deverão cobrir todos os programas (software e firmware) de propriedade da Contratada e incluir o fornecimento de correções (patches) e novas versões/revisões/distribuições (releases) assim que o fabricante as torne disponíveis;

4.3. Entende-se por atualização de programas qualquer correção, pequena modificação, aperfeiçoamento (update), ou desenvolvimento de nova versão (upgrade) efetuado pelo fabricante para os produtos em questão.

#### 5. TRANSFERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

5.1. A transferência de informações para a Contratante, no uso das soluções desenvolvidas pela Contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o Contratante, conforme Plano de Transferência de Informações estabelecido entre a Contratada e a Contratante, em eventos específicos de transferência de informações, baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

5.1.1. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Contratante;

5.2. A Contratada deverá descrever a metodologia, que será utilizada para transferir as informações aos técnicos da Contratante e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais;

5.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 03 (três) meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, as informações necessárias a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a Contratante e a nova contratada.

## 6. REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS

### 6.1. Dos requisitos comuns a todos os Equipamentos

6.1.1 Equipamentos de última geração, novos e sem uso, com garantia, devidamente instalados, sendo que se necessitarem de módulos opcionais estes devem ser do mesmo fabricante do equipamento, visando à padronização do hardware tornando uniformes os procedimentos de customização de relatórios;

6.1.1.1. Os equipamentos de impressão e reprografia para execução do contrato deverão:

- a) Ser de alta qualidade, não poderão ocorrer manchas ou excesso de tinta nas folhas;
- b) Garantir nitidez de alta qualidade tanto nas impressões como nas reproduções;

6.1.1.2. Os equipamentos de digitalizações de documentos, deverão ser capazes de apresentar nitidez de alta qualidade para arquivos, fotos ou imagens. Os arquivos não poderão apresentar manchas ou anomalias de tons das cores originais.

6.1.2. A execução do contrato se dará por demanda através de Ordem de Serviço Específica da Contratante, os equipamentos deverão ser disponibilizados em cada unidade e local definido pela contratante;

*Handwritten marks: a large blue scribble on the right side of the page and initials 'P' and 'A' at the bottom right.*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

6.1.3. As unidades departamentais, deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma segunda unidade mais próxima;

6.1.4. 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;

6.1.5. Os equipamentos deverão:

- a) Ser identificados pela própria Contratada, com etiquetas ou outro meio de identificação, de modo a diferenciá-los dos demais equipamentos congêneres pertencentes a Contratante, bem como identificação para chamado técnico;
- b) Possuir preferencialmente tensão bivolt, caso não seja possível e para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos com transformadores e/ou estabilizadores;
- c) Estar acompanhados de Software de instalação e drivers de impressão;
- d) Utilizar carga remota via Rede;
- e) Configurar via Rede ou Web;
- f) Ser compatíveis o sistema operacional Windows e Linux.

6.2. Dos requisitos da multifuncional e funcionalidades de digitalização

- a) Digitalização com indexação no painel devem gerar arquivos de imagem com nome formado pelos campos de indexação quando aplicável, além de controles sequenciais;
- b) A performance dos equipamentos não poderá ser afetada pelo uso da solução embarcada. Havendo necessidade de melhoria da configuração dos modelos, por problemas relacionados à performance dos equipamentos, tais como, acréscimo de memória, dentre outros, ficará a cargo da Contratada, sem ônus adicional para a Contratante;
- c) Todos os componentes acessórios da multifuncional e necessários à execução da solução embarcada devem ser entregues integrados ao equipamento;
- d) A solução embarcada deverá funcionar independentemente de outros servidores de aplicação, isto é, todo o processamento da solução deverá ocorrer na multifuncional;
- e) As multifuncionais com solução embarcada deverão possibilitar a restrição da funcionalidade de cópia;
- f) A solução deverá possibilitar a validação básica de campos do tipo texto e numéricos;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- g) A solução deverá possibilitar após a finalização do resultado da digitalização, a comprovação deste resultado por meio de mensagem em tela e/ou impressão de relatório/comprovante;
- h) As multifuncionais deverão possuir suporte para digitalização via FTP/USB.

**6.3. Das especificações técnicas mínimas**

**6.3.1.** A tabela abaixo apresenta a relação dos equipamentos previstos para a contratação, bem como as características técnicas mínimas para cada equipamento:

ITEM	DESCRIÇÃO	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
01	IMPRESSORA MONOCROMÁTICA, COM CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A4; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 45 PPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	Velocidade de impressão: 45 PPM; Resolução de impressão: 600 X 600 DPI; Duplex automático; Capacidade da bandeja alimentadora: 500 folhas; Capacidade saída de papel: 100 folhas; Tamanho papel: A4; Gramatura mínima: 60 g/m <sup>2</sup> ; Memória padrão: 256 MB; Processador: 500 MHz; Portas: Interface USB; Emulação: PS3, PCL6 e PDF; Conexão em rede cabeada: 10/100/1000 ETHERNET; Sistema Operacionais: Windows XP, Windows 7, Vista e Linux e versões anteriores; Ciclo mensal máximo: Mínima de 100.000 páginas.
02	IMPRESSORA POLICROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A0; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 01:09 SEG POR PÁGINA EM A1. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. METROS.	Tecnologia: Jato de Tinta; Velocidade de impressão: 01:09 seg/página em A1; Resolução de impressão: 2400 x 1200 DPI; Capacidade da bandeja alimentadora: Alimentação de folhas, por rolo e/ou tabuleiro de entrada; Capacidade saída de papel: Cesto de suportes com sistema de corte automático; Tamanho papel: até A0 (rolo); Gramatura mínima: 60 g/m <sup>2</sup> ; Memória padrão: 256 MB; Portas: Fast Ethernet e USB 2.0; Conexão em rede cabeada: 10/100; Sistema Operacionais: Mac OS e Windows; Tipos de Tinta: Tinta com base em corantes e pigmentos.
03	MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A4; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 45 PPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	Funções: Impressão, Cópia, Digitalização; Velocidade de impressão: 45 PPM; Resolução de impressão: 600 x 600 DPI; Velocidade de cópia: 45 PPM; Resolução de cópia: 600 x 600 DPI; Duplex: Cópia, Impressão e Digitalização; Tamanho papel: A4; Gramatura mínima: 60 g/m <sup>2</sup> ; Capacidade da bandeja alimentadora: 500 folhas; Capacidade saída de papel: 150 folhas; Alimentador automático (ADF): 50 folhas; Memória padrão: 1 GB; Processador: 800 MHz; Portas: USB 2.0; Emulação: PCL, PostScript, PDF; Conexão em rede cabeada: Ethernet (10/100/1000); Sistema Operacionais: Windows e Linux; Ciclo mensal máximo: 150.000 páginas; Tamanho do vidro (scanner): Ofício; Digitalização: Colorido e Monocromático; Formatos de digitalização: PDF Pesquisável, JPEG, TIFF e PDF; Painel Touch Screen; Autenticação Registro de usuário para controle e restrição de acesso para todas as funções: cópia, digitalização e USB direto; Sistemas de cotas com autenticação e liberação das funções através de senha; Autenticação através



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente  
Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica  
Gerência de Gestão de Contratos

		do Active Directory e LDAP.
06	MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A3; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 30 PPM EM A4; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS	Funções: Impressão, Cópia e Digitalização; Velocidade de impressão em A4: 30 PPM; Resolução de impressão: 1200 1200 DPI; Velocidade de cópia: 30 PPM; Resolução de cópia: 600 x 600 DPI; Duplex: Cópia, Impressão e Digitalização; Tamanho papel: até A3; Gramatura mínima: 52 g/m²; Capacidade da bandeja alimentadora: 500 folhas; Capacidade saída de papel: 250 folhas; Bandeja Multiuso: 100 folhas; Alimentador automático (ADF): 100 folhas; Memória padrão: 4 GB; Processador: 1,2 GHz; Portas: USB 2.0; HD interno: 250 GB; Emulação: PCL, PostScript, PDF; Conexão em rede cabeada: Ethernet 10/100/1000 Base-T; Sistema Operacionais: Windows, Mac, Linux; Ciclo mensal máximo: 100.000 páginas; Tamanho do vidro (scanner): A3; Digitalização: Colorido e Monocromático; Formatos de digitalização: TIFF, JPEG, PDF e XPS; Painel Touch Screen; Autenticação de Registro de usuário para controle e restrição de acesso para todas as funções: cópia, digitalização e USB direto; Sistemas de cotas com autenticação e liberação das funções através de senha; Autenticação através do Active Directory e LDAP.
07	SCANNER DE MESA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL 21,6 x 355,6 CM; VELOCIDADE DE DIGITALIZAÇÃO 70 IPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	Funções: Digitalizar por alimentador automático; Velocidade de digitalização duplex: 70 IPM; Resolução de digitalização: 600 DPI; Duplex: automático; Tamanho papel: até 21,6 x 356 cm; Gramatura mínima: 26 g/m²; Alimentador automático (ADF): 50 folhas; Portas: USB 2.0; Sistema Operacionais: Windows, Mac; Ciclo diário máximo: 4.000 digitalizações; Sensor de Imagem: CIS ou CCD; PDF pesquisável; Formatos de digitalização: Arquivo, imagem e OCR; Profundidade de Tons cinza: 256 níveis; Profundidade de Cor: 30 bits (entrada), 24 bits (saída); Compatível com Twain/Isis; Sensor de Detecção de Papel; Conexão em rede cabeada: Nativa.
08	SCANNER DE MESA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL 21,6 x 304,8 CM; VELOCIDADE DE DIGITALIZAÇÃO 120 IPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	Funções: Digitalizar por alimentador automático; Velocidade de digitalização duplex: 120 IPM; Resolução de digitalização: 600 DPI; Duplex: automático; Tamanho papel: até 21,6 x 355,6 cm; Gramatura mínima: 27 g/m²; Alimentador automático (ADF): 60 Folhas; Portas: USB 2.0; Sistema Operacionais: Windows, Mac; Ciclo diário máximo: 4.000 digitalizações; Sensor de Imagem: CIS ou CCD; PDF pesquisável; Formatos de digitalização: Arquivo, imagem e OCR; Profundidade de Tons cinza: 256 níveis; Profundidade de Cor: 30 bits (entrada), 24 bits (saída); Compatível com Twain/Isis; Sensor de Detecção de Papel; Conexão em rede cabeada: Nativa.
09	IMPRESSORA POLICROMÁTICA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS: TAMANHO PAPEL A4; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO 30 PPM; FUNÇÃO DUPLEX AUTOMÁTICA. DEMAIS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS CONSTA NO TERMO DE REFERÊNCIA. PÁGINAS.	Velocidade de impressão: 30 PPM; Resolução de impressão: 600 x 600 DPI; Duplex: automático; Capacidade da bandeja alimentadora: 250 folhas; Capacidade saída de papel: 120 folhas; Tamanho do papel: A4; Gramatura mínima: 60 g/m²; Memória padrão: Mínimo 256 MB; Processador: Mínimo 800 MHz; Portas: Interface USB 2.0; Emulação: PS3 ou PS3E, PCL6; Conexão em rede cabeada: 10/100/1000 ETHERNET; Sistema Operacionais:



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

	Windows, Mac e Linux; Ciclo mensal máximo: 60.000 páginas
--	---

## 7. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

7.1. A contratada deverá realizar serviços especializados de impressão, digitalização e gerenciamento de impressão departamental, incluindo a prestação de serviços de assistência técnica integral, disponibilização de equipamentos de impressão, digitalização e cópia, reposição de peças, fornecimento de cilindros, reveladores, toners, papel, mão-de-obra de operação, no caso do item que é exigido, e a instalação do equipamentos e softwares necessários para a operacionalização, conforme condições e especificações constantes neste termo de referência e seus anexos;

7.2. Para a prestação dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar uma Solução de impressão e digitalização Departamental de Documentos, que compreende:

7.2.1. Fornecimento de equipamentos de impressão e scanner, novos, em linha de produção, e sem uso, devidamente instalados nas unidades estabelecidas pela Contratante;

7.2.2. Fornecimento de solução de gerenciamento usando servidor de impressão/scanner com sistema operacional local ou virtualizado ou gerenciamento via web, que atenda as especificações do serviço de impressão/scanner objeto do edital;

7.2.3. Fornecimento de suprimentos: toner (preferencialmente originais do fabricante das impressoras), kits de manutenção e papel tamanho A0, A4, A3 (gramatura mínima de 75 g/m<sup>2</sup>) e etiquetas, conforme o equipamento;

7.2.3.1. Para atender o item 02, deverá ser fornecido papel A0 em rolo de 36 polegadas;

7.2.3.2. Caso o toner utilizado não seja o original do fabricante, o mesmo deverá ser similar e de mesma qualidade e especificação do original.

7.2.3.3. Para atender o item 10, deverá ser fornecido etiquetas com dimensões determinadas por cada Órgão/Entidade Contratante dentro do padrão mínimo estabelecido.



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

7.2.4. Fornecimento de suporte técnico quando necessário;

7.2.5. Fornecimento de assistência técnica "on-site";

7.2.6. Fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente, o qual deverá informar os níveis de abastecimento de papel e toner, necessidades de troca de kits de manutenção e a contabilização das páginas realizadas de cada equipamento;

7.2.7. Fornecimento de software de controle de impressão e cópias;

7.2.8. Fornecimento de relatórios on-line com periodicidade semanal/mensal com a contabilização do volume das impressões e digitalizações por órgão, centro de custo e usuário;

7.2.9. Fornecimento de relatórios on-line com periodicidade semanal/mensal sobre o consumo de insumos por equipamento (toner e kits de manutenção);

7.2.10. Fornecimento de relatórios informatizado de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências de suporte, incluindo feedback do atendimento;

7.2.3. Treinamento de pelo menos 03 (três) servidores da Contratante no uso do software de contabilização de recursos dos equipamentos. Esses funcionários serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta através do especialista da prestadora do serviço.

7.3. O Serviço de Gerenciamento de Impressão e Contabilização deverá permitir, obrigatoriamente:

7.3.1. Gerenciar as impressões oriundas dos computadores e as cópias realizadas diretamente na multifuncional com identificação do usuário;

7.3.2. Realizar a contabilidade e o controle de custos de impressões em impressoras de rede e impressoras locais em máquinas com Windows/Linux; informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão (cor ou mono), tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada job impresso;

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistemática**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

- 7.3.3. Gerar relatórios via web, por usuário, por equipamento, por fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor), por computadores (estação ou servidor de impressão) e por centros de custo;
- 7.3.4. Gerar relatórios por centro de custo hierárquico, com diferentes perfis de usuário; permitir a ordenação dos relatórios por volume de páginas, por custo e por ordem alfabética;
- 7.3.5. Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor (colorido ou mono), tipo de papel, aplicativo, modo de impressão (simplex ou duplex) e por origem (cópia ou impressão);
- 7.3.6. Gerar relatórios de análise informando porcentagens de impressão por aplicativo (cor ou mono), por tamanho de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- 7.3.7. Realizar inventário automático de impressoras instaladas e software de controle dos equipamentos, a fim de gerenciar número de série (inventário), alarmes (supervisão), versão de software básico (atualizações), níveis de toner (controle), etc.;
- 7.3.8. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão color e mono;
- 7.3.9. Permitir a definição de cotas por departamentos e usuários, e a geração de relatórios de utilização de cotas;
- 7.3.10. Permitir a definição de Centros de Custos por departamento e usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- 7.3.11. Permitir a criação de centro de custos hierárquicos, controle de acesso e relatórios para acompanhamento dos mesmos; Possibilidade de integração de usuários e grupos a partir do Active Directory ou de um servidor LDAP;
- 7.3.12. Disponibilizar gráficos e resumos para facilitar o acompanhamento do ambiente de bilhetagem;
- 7.3.13. Possuir base de dado compatível com o SGBS e possuir interface de administração via Web;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

7.3.14. Deverá preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por uma determinada impressora ou setor, dentro de um determinado período ou data;

7.3.15. Interface com usuário totalmente configurável e todas as interfaces e manuais em Português;

7.3.16. Permitir a bilhetagem de impressões e cópias, de cada usuário nomeado nas impressoras, e as impressões de cada usuário na rede, diretamente na MIB das impressoras através de protocolo SNMP;

7.3.17. Permitir o envio diário das bilhetagens de impressão e cópia de cada impressora do cliente, para uma base de dados on-line, que poderá ser consultada em qualquer lugar através da internet, de forma segura;

7.3.18. Gerar relatórios detalhando impressões e cópias separadamente para cada equipamento, e também por usuário;

7.3.19. Permitir fechamentos mensais de impressão contendo a bilhetagem detalhada por impressoras e seus respectivos custos, de um determinado período;

7.3.20. Permitir fechamentos mensais de impressão contendo a bilhetagem detalhada por impressoras, de um determinado período, no banco de dados on-line;

7.4. A Contratada deverá encaminhar para a Contratante relatórios parciais semanais do sistema de bilhetagem para conferência e controle por essas áreas até o 5º dia corrido do mês subsequente, visando dar suporte ao aceite da fatura mensal correspondente aquele período;

7.5. Não serão aceitas cópias esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho, bem como digitalizações ou impressões de folhas em branco;

7.6. Permitir o gerenciamento de digitalizações realizadas nas multifuncionais, contudo, as digitalizações nestes equipamentos não deverão gerar custos a Contratante.

**8. INSUMOS**



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistemática**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

8.1. Todos os insumos, inclusive papel A3/A4, necessários para execução do objeto serão de responsabilidade da Contratada;

8.2. Os abastecimentos nos locais onde os equipamentos estiverem instalados também serão de responsabilidade da Contratada. Os prazos para reposição dos insumos nestes locais deverão respeitar o acordo de níveis de serviços estabelecidos no item II desta Especificação Técnica;

8.3. Os insumos de aplicação no contrato deverão ser de alta qualidade, preferencialmente a empresa contratada deverá empregar produtos originais, não podendo ser remanufaturados ou reconicionados;

**8.4. SUPRIMENTOS:**

8.4.1. Fornece todo o suprimento necessário para o funcionamento dos equipamentos, conforme norma NBR ISO/IEC 19798 e 19752;

8.4.2. Os cartuchos de toners serão fornecidos a Contratante conforme bilhetagem, monitoração dos softwares, e solicitação da Contratante, fornecidos pela Contratada, que fará o envio a unidade requerente;

8.4.3. Será aceita pela Contratante, a disponibilização de cartuchos extras junto às administrações das unidades atendidas com o objeto contratado, para fins de atendimento e níveis de serviços contratados acordados;

8.4.4. A Contratante providenciará a guarda de todos os cartuchos vazios (carcaças) que serão retirados pela Contratada, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental;

**9. METODOLOGIA DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

9.1. A execução do contrato decorrente da contratação será acompanhada e fiscalizada por servidor indicado pela Contratante, a qual terá, dentre outras atribuições:

9.2. Zelar para que o contrato seja executado conforme as especificações exigidas nesta Especificação Técnica, no edital e no contrato, equipamentos, software de gerenciamento e bilhetagem e o fornecimento correto dos suprimentos de acordo com o solicitado. Reserva-se a



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

Contratante o direito de efetuar diligência no ambiente de impressão para verificar a qualidade dos serviços fornecidos pela Contratada;

9.3. Certificar-se de que o plano de manutenção preventiva nos equipamentos utilizados na prestação dos serviços está sendo realizado conforme o programado, adotando as medidas corretivas necessárias junto a Contratada, no caso de não obediência ao ajustado entre as partes;

9.4. Proceder à abertura de chamados técnicos sempre que ocorrer paralisação por problemas técnicos nos equipamentos ou softwares utilizados na prestação dos serviços, zelando para que o problema seja solucionado nos prazos estabelecidos nesta Especificação Técnica, ou exigindo a substituição do equipamento, caso o problema não possa ser resolvido no prazo estabelecido;

9.5. Cientificar a Contratada da inobservância do descumprimento de qualquer cláusula contratual, concedendo a esta oportunidade de ampla defesa, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;

9.6. Cientificar a Contratada da aplicação de multas e sanções prevista no edital e no contrato, em decorrência de inadimplementos, oferecendo a esta ampla oportunidade de defesa;

9.7. Atestar as faturas relativas aos serviços prestados em cada mês de vigência do contrato.

## 10. CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

10.1. Os serviços serão recebidos e aceitos nas seguintes condições:

10.2. O recebimento dos equipamentos (impressoras, servidor de impressão etc.) e os softwares necessários ao funcionamento da solução de impressão serão feitas após a instalação dos mesmos, por comissão especialmente designada pela Contratante com este objetivo, que terá por obrigação verificar se os mesmos estão de acordo com a marca e modelo indicado na proposta da Contratada e atendem as especificações estabelecidas nesta Especificação Técnica. No caso de os equipamentos entregues não guardarem conformidade com a proposta e as especificações aqui referidas, deverá ser ofertado prazo de no máximo 10 (dez) dias úteis para que a Contratada refaça a entrega, sob pena de, não o fazendo, serem aplicadas as sanções cabíveis e a consequente rescisão do contrato;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistemática**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

10.3. Os serviços de impressão serão recebidos pelo gestor/fiscal do contrato mediante atesto das faturas correspondentes a cada mês, após a confirmação de que os valores cobrados correspondem efetivamente ao volume de impressão executado;

10.4. Não serão aceitas e consideradas no volume de páginas impressas para efeito de pagamento, cópias esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho.

10.5. Os produtos componentes das soluções devem ser oferecidos em sua última versão.

**10.6. TERMO DE RECEBIMENTO:**

10.6.1. A Contratante manifestar-se-á formalmente quanto à entrega dos equipamentos e das soluções (entrega das licenças e substituição da solução atual, se for o caso) no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados de seus efetivos recebimentos;

10.6.2. As soluções estando em perfeita adequação ao objeto desta avença, a Contratante emitirá o Termo de Recebimento;

10.6.3. No caso da substituição, o Termo de Recebimento só será emitido após a completa instalação da nova solução/equipamento;

10.6.4. A recusa no recebimento da solução será comunicada à Contratada, com as devidas justificativas;

10.6.5. Na hipótese de a Contratante recusar a prestação do serviço, a Contratada terá prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para modificar os serviços não adequados ao objeto desta licitação. Esse prazo, não isenta a Contratada de possíveis sanções previstas em contrato.

**II. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

11.1. Os Acordo de Níveis de Serviços aqui colocados serão exigidos para a execução dos serviços contratados, com os respectivos descontos para os casos de inconformidade aos indicadores e metas estabelecidas;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

11.1. O atendimento do Acordo de Níveis de Serviços é obtido apurando a Nota Mensal de Avaliação (NMA) considerando os Tipos de Incidentes, Prazos de Atendimento e Pontos dos Níveis de Serviços;

11.2. Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da Contratada, desde que substituídos por outros com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a Contratante;

11.3. O equipamento deverá ser substituído em definitivo por outro, preferencialmente, com a mesma configuração do equipamento a ser substituído ou configuração superior, sem ônus para a Contratante, quando houver:

- a) Três ou mais manutenções em menos de 30 dias corridos;
- b) Quatro ou mais manutenções em menos de 90 dias corridos;
- c) Seis ou mais manutenções durante o período contratual;

11.4. Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a Contratada poderá encaminhar ao Gestor/Fiscal do Contrato, justificativa por escrito, tecnicamente embasada, pelo atraso na execução dos serviços de manutenção, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após início do atendimento. Caso a justificativa de atraso apresentada pela Contratada seja aceita, o prazo para solução será suspenso, para fins de apuração da NMA. Caso a justificativa de atraso apresentada no cronograma pela Contratada seja rejeitada, o prazo inicial de abertura do chamado permanecerá o constante na abertura do chamado;

11.5. Mensalmente, a Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará NMA, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, considerando registros próprios de reclamações de usuários das unidades/órgãos da Contratante;

11.6. A classificação de uma solicitação de solução de um incidente deverá estar de acordo com o estabelecido na tabela abaixo:

Urgência	Tipo de incidente
Alta	- Parada total dos equipamentos: Impressora/Multifuncional/Scanner e/ou servidor de impressão; - Parada total do software de bilhetagem; - Parada total ou parcial dos equipamentos em locais prioritários definidos pela Contratante;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Parada dos equipamentos por falta de suprimento, inclusive papel;</li><li>- Atolamento de papel;</li><li>- Parada dos equipamentos por falta de conexão com a rede de dados;</li><li>- Mancha no papel;</li><li>- Papel amassando;</li></ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Alerta dos equipamentos por baixo nível de suprimento;</li><li>- Remanejamento de equipamentos;</li><li>- Configuração de equipamentos, Perfil, e-mail de scanner, driver;</li></ul>

11.7. Para a solução de problemas pela Contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos a seguir:

Urgência	Urgência Atendimento/Solução	Prazo máximo
<b>Alta</b>	Início do atendimento	30 minutos
	Solução do incidente	2 horas
	Substituição do equipamento	1 dia útil
<b>Média</b>	Início do atendimento	1 hora
	Solução do incidente sem troca de peça	2 horas
	Solução do incidente com troca de peça	2 dias úteis
<b>Baixa</b>	Início do atendimento	2 horas
	Solução do incidente sem troca de peça	4 horas
	Solução do incidente com troca de peça	2 dias úteis

11.8. A Contratante acionará a Contratada por sistema automatizado de atendimento da Contratada (Central de Serviços) informando a classificação, tipo do incidente e a localização física do mesmo. A partir do horário registrado neste sistema será iniciada a contagem do prazo de atendimento;

11.9. Para os prazos de atendimento, fica estabelecido de segunda a sexta feira, conforme horário de funcionamento Da Contratante;

11.9.1. Em casos excepcionais, quando solicitado pela Contratante, a Contratada deverá disponibilizar suporte técnico em regime de plantão (sábado, domingos e feriados);

11.10. O prazo máximo para a solução do incidente com troca de peça será contabilizado a partir da identificação da necessidade da troca da peça;



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
 SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente  
 Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica  
 Gerência de Gestão de Contratos

11.11. Em caso de não cumprimento dos prazos determinados pelo Contratante e a justificativa de atraso apresentada pela Contratada seja rejeitada serão aplicados os seguintes descontos na apuração da NMA:

Item	Atendimento/Solução	Urgência	Pontos a perder na Nota de Avaliação Mensal
II	Atendimento a incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,2 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
		Média	0,1 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
		Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
III	Solução do incidente SEM troca de peça	Alta	0,2 ponto para cada hora de atraso
		Média	0,1 ponto para cada hora de atraso
		Baixa	0,05 ponto para cada hora de atraso
IV	Solução do incidente com troca de peça	Alta	0,2 ponto por dia útil de atraso
		Média	0,1 ponto por dia útil de atraso
		Baixa	0,05 ponto por dia útil de atraso

11.12. Mensalmente, A Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores;

10.13. A Contratante executará glosa calculada pela seguinte equação:

$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\Sigma \text{Pontos perdidos})$
--

Nota Mensal	Glosa
NMA > ou = 8,0 e < 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA > ou = 7,0 e < 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA > ou = 6,0 e < 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA > ou = 5,0 e < 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal
NMA < que 5,0	Sanções previstas no Termo de Referência

12. Obrigações referente ao Impacto Ambiental:

*[Handwritten signature and initials]*



**Governo do Estado de Mato Grosso**  
**SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente**  
**Secretaria Adjunta de Administração Sistêmica**  
**Gerência de Gestão de Contratos**

12.1 A contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com art. 3º, da Lei nº 8.666/93 e com o art. 6º, da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;

12.2. Observar e zelar para que os produtos/materiais e peças não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva ROHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio, chumbo, cromo hexavalente, cádmio, bifenilpolibromados, éteres difenil-polibromados.

12.3. Aplicar as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT NBR, referente ao uso de materiais atóxicos, biodegradáveis e recicláveis.

12.4. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades de programas de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10, Decreto nº 5.940/06 e Decreto Federal 7.404/10. Preferência as embalagens reutilizáveis, biodegradáveis e logística reversa.

12.5. Visar economia na utilização de máquinas, equipamentos e ferramentas, contribuindo para a redução do consumo de energia, bem como na utilização de tecnologias e materiais que reduzam o impacto ambiental, bem como evitar o uso de extensões elétricas, em conformidade com a Lei de Eficiência Energética nº 10.295/01, Decreto nº 4.131/02;

Item	Descrição	Quantidade
01	Alimentação de 05 funcionários	05
02	Alimentação de 10 funcionários	10
03	Alimentação de 15 funcionários	15
04	Alimentação de 20 funcionários	20
05	Alimentação de 25 funcionários	25

12. Opções referente ao Impacto Ambiental.