

TERMO DE REFERÊNCIA

APRESENTAÇÃO

A Fundação do ABC (FUABC), estabelecida em 1967, é uma entidade filantrópica de direito privado, reconhecida como Organização Social de Saúde. Criada pelos municípios de Santo André, São Bernardo do Campo e São Caetano do Sul, a FUABC tem como missão promover a saúde e a educação na região do ABC Paulista. Ao longo de sua trajetória, a Fundação expandiu suas atividades, tornando-se responsável pela gestão de diversas unidades de saúde e instituições educacionais, incluindo o Centro Universitário FMABC, referência nacional em ensino, pesquisa e assistência na área da saúde.

1. OBJETO

O objeto desse termo de referência é **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO** para atender as necessidades dos serviços administrativos e assistenciais do Ambulatório de Especialidade Médica (AME) de Araçatuba.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação de uma empresa especializada em outsourcing de impressão é essencial para a unidade do AME Araçatuba, considerando a necessidade de suporte contínuo para a realização de atividades administrativas e assistenciais que dependem de recursos de impressão, cópia e digitalização. A evolução tecnológica e o investimento constante em tecnologia da informação são fundamentais para qualificar e otimizar os processos e a produção de trabalhos das equipes. Nesse contexto, a contratação do outsourcing de impressão promove maior qualidade nos serviços ao garantir suporte e manutenção permanentes durante a vigência do contrato, eliminando custos com estoques de suprimentos, peças de reposição e manutenção de equipamentos ou equipe apropriada para essa demanda.

A falta deste serviço pode levar a desafios com a gestão interna de equipamentos de impressão, incluindo falhas recorrentes, custos elevados de manutenção e falta de uniformidade nos dispositivos utilizados. Por esse motivo, o modelo de outsourcing é uma solução integrada, moderna e eficiente, permitindo o fornecimento de equipamentos adequados à demanda da unidade, suporte técnico especializado e reposição automática de suprimentos. Além disso, essa modalidade de serviço contribui para a redução de gastos com impressão e cópias, elimina a necessidade de estoques e logística de consumíveis, promove a atualização tecnológica sem necessidade de novos investimentos e assegura rastreabilidade no uso das impressoras, com maior controle de operações.

Adicionalmente, o outsourcing de impressão fomenta uma nova cultura de trabalho na unidade, com maior eficiência no uso dos recursos disponíveis. A solução também garante a autenticação de segurança integrando o acesso à servidores de autenticação, atendimento proativo às necessidades dos usuários e monitoramento automatizado do nível de suprimentos para reposições antecipadas. Com serviços especializados e de alta disponibilidade, essa contratação assegura maior confiabilidade no ambiente de impressão.

Essa solução está alinhada aos objetivos estratégicos da Fundação do ABC, ao promover a padronização tecnológica, a redução de custos operacionais e a garantia de um ambiente de trabalho funcional e estável para os colaboradores da unidade.

3. ESCOPO

3.1. LEVANTAMENTO DO PARQUE ATUAL DE EQUIPAMENTOS

TABELA 1: IMPRESSORAS PRÓPRIAS				
Marca Atual	Modelo Atual	Categoria	Impressão	Qtde
HP	LaserJet P1005	Impressora	P&B	35
HP	LaserJet P1102w	Impressora	P&B	4
HP	LaserJet P1505	Impressora	P&B	5
HP	LaserJet P2055dn	Impressora	P&B	15
TOTAL				59

TABELA 2: IMPRESSORAS LOCADAS				
Marca Atual	Modelo Atual	Categoria	Tipo	Qtde
HP	LaserJet P2055dn	Impressora	P&B	2
HP	LaserJet P3015	Impressora	P&B	7
HP	LaserJet 500	Multifuncional	COLOR	5
HP	LaserJet P1005	Multifuncional	P&B	1
Samsung	SL-M4070FR	Multifuncional	P&B	18
Samsung	SCX-563Xfr	Multifuncional	P&B	1
EPSON	L3210	Multifuncional	COLOR	1
EPSON	L3150	Multifuncional	COLOR	1
Lexmark	X656de	Multifuncional	P&B	2
TOTAL				38

TOTAL DE IMPRESSORAS 97

3.2. MÉDIA DE IMPRESSÃO (CONSIDERADOS TRÊS MESES)

TABELA 3: MÉDIA DE IMPRESSÃO	
TOTAL DE IMPRESSÕES P&B	67195
TOTAL DE IMPRESSÕES COLOR	6278



FUNDAÇÃO DO ABC

Desde 1967

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Fornecimento de equipamentos em comodato:

- Devem ser fornecidos à CONTRATANTE, sem ônus ou custo adicional, a quantidade mínima de equipamentos relacionados na **TABELA 2**, mencionada no item 3.1 de acordo com as quantidades e tipos de equipamentos informados, equivalendo-se à categoria de IMPRESSORA ou MULTIFUNCIONAL e compatível com a volumetria suportada por cada equipamento.
- Devem ser fornecidos para estes equipamentos toda a manutenção (peças de reposição e mão de obra), além de seus suprimentos, tais como toners, reveladores, cilindros, entre outros e seus acessórios.
- Caso ocorra alguma falha no equipamento que impeça seu uso e no qual não seja possível manutenção dentro do prazo de SLA, a CONTRATADA obriga-se à fornecer equipamento compatível para substituição no prazo de 72h.

Manutenção de Equipamentos próprios:

- Devem ser fornecidos à CONTRATANTE, sem ônus ou custo adicional, as mesmas condições de manutenção dos equipamentos referidos no item anterior, considerando-se, mas não limitando-se aos equipamentos listados na **TABELA 1**, mencionada no item 3.1.
- Desta forma, devem ser fornecidos para estes equipamentos toda a manutenção (peças de reposição e mão de obra), além de seus suprimentos, tais como toners, reveladores, cilindros, entre outros e seus acessórios.

5. SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

5.1. CANAIS DE SUPORTE:

A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes canais de suporte técnico à CONTRATANTE:

- **Atendimento Remoto:** A CONTRATADA deve oferecer ao menos um canal de atendimento para a abertura de chamados por parte da equipe de da CONTRATANTE.
- **Atendimento "On-Site":** Para incidentes ou requisições que não possam ser solucionados remotamente, a CONTRATADA deve disponibilizar recurso para atendimento "in loco".
- **Substituição de equipamentos defeituosos:** Caso um equipamento denominado Comodato ou Próprio apresente falha que impossibilite seu reparo ou o torne inviável do ponto de vista financeiro, a equipe de TI da unidade irá instalar um equipamento de

backup para suprir as necessidades do local de instalação e a CONTRATADA fará a substituição por equipamento com configurações equivalentes em até 72h, sem ônus ou custo adicional à CONTRATANTE, **salvo se identificados indícios de mau uso.**

5.2. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Os prazos de atendimento (tempo máximo para resolução) serão contados a partir do registro do chamado no sistema de suporte da CONTRATADA e classificados conforme a criticidade do incidente, de acordo com a seguinte tabela:

NÍVEL DE CRITICIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO
Crítico	Serviço completamente indisponível, impactando diretamente a operação assistencial e que não dependa de ação do fabricante e/ou distribuidor.	4 horas úteis
Severo	Serviço operando parcialmente, impactando significativo na operação assistencial e que não dependa de ação do fabricante e/ou distribuidor.	12 horas úteis
Médio	Serviço operando com degradação de qualidade com impacto moderado na operação assistencial e que não dependa de ação do fabricante e/ou distribuidor.	24 horas úteis
Dúvidas/Orientações	Dúvidas ou problemas que não impactam na operação assistencial e que não dependa de ação do fabricante e/ou distribuidor.	72 horas úteis

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Contratada é integralmente responsável pela execução dos serviços, em conformidade com o contrato, seus anexos, as normas do Ministério do Trabalho e demais normas aplicáveis. Não é permitida a subcontratação que transfira responsabilidades. A Contratante poderá fiscalizar os serviços, sem que isso reduza a responsabilidade da Contratada.

A Contratada deverá executar os serviços dentro dos padrões de qualidade e segurança estabelecidos, respondendo por perdas e danos causados à Contratante ou a terceiros por sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, ou de seus prepostos, exceto em casos de força maior.

A Contratada é responsável por todos os pagamentos de salários, encargos trabalhistas, tributos e demais despesas relacionadas aos serviços, isentando a Contratante de

qualquer ônus, exceto em casos comprovados de negligência, imperícia ou imprudência da Contratante.

A Contratada é a única empregadora e responsável por todas as obrigações legais e contratuais com seus funcionários, incluindo obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, securitárias e comerciais.

A Contratada deverá responder prontamente às solicitações da Contratante, fornecer todos os esclarecimentos e documentações solicitadas e comunicar imediatamente quaisquer problemas, anormalidades ou eventos que possam afetar o andamento ou o resultado dos serviços, incluindo alterações de agenda.

A Contratada deverá indicar um preposto qualificado, responsável pelo atendimento à Contratante em todos os assuntos pertinentes aos serviços.

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações sob seus cuidados e de interesse da Contratante ou de terceiros, orientando seus empregados nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

Manter durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação quanto à situação de regularidade da empresa (artigo 27, § 2º, do Decreto nº 5.540/2005), exigidas no ato da contratação;

A Contratada deverá manter o quadro de mão de obra devidamente uniformizado e identificado por crachás sempre que necessário circular dentro da unidade que estiver prestando os serviços.

A Contratada deverá submeter ao acompanhamento da Contratante os serviços contratados, fornecendo todas as informações, documentos e relatórios solicitados.

A Contratada deverá prestar os serviços em estrita observância aos fluxos, determinações administrativas e políticas da Contratante, acatando as determinações técnicas e éticas dos órgãos regulamentadores.

A Contratada deverá garantir a qualidade dos serviços e otimizar a gestão de seus recursos.

Realizar a execução do objeto atendendo aos critérios de sustentabilidade ambiental, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, onde couber;

Obedecer às normas internas da CONTRATANTE relativas à segurança, identificação, ao trânsito e permanência de pessoas em suas dependências;

A Contratada é responsável pela idoneidade moral e técnica de seus funcionários, respondendo por quaisquer danos, ações judiciais, faltas ou omissões que estes venham a cometer.

A Contratada deverá assumir a defesa em caso de reclamações trabalhistas, ações cíveis ou penais movidas contra a Contratante em decorrência do contrato, excluindo a Contratante da lide no primeiro momento processual legalmente admissível

Assumir todas as despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais decorrentes da execução do objeto, inexistindo qualquer possibilidade de pedido de desembolso à CONTRATANTE;

6.2. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO OBJETO CONTRATUAL

A CONTRATADA compromete-se a entregar os equipamentos conforme especificações técnicas detalhadas no contrato e instalar os mesmos nas instalações do AME de Araçatuba durante toda a vigência do contrato.

A CONTRATADA será responsável por realizar manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos locados e próprios (pertencentes à unidade do AME de Araçatuba), garantindo seu pleno funcionamento durante toda a vigência do contrato. Além disso, deverá fornecer suporte técnico adequado para solução de eventuais problemas que possam surgir.

A CONTRATADA compromete-se a fornecer os suprimentos necessários para o funcionamento de todos os equipamentos, tais como toners, cartuchos de tinta, peças necessárias para o perfeito funcionamento do equipamento, conforme demanda do AME de Araçatuba.

A CONTRATADA obriga-se a alocar todos os recursos humanos aptos a exercerem as atividades necessárias para a prestação dos Serviços, em número adequado para atendimento do objeto do contrato, garantindo a qualidade técnica dos serviços.

Caso seja necessário proceder com a retirada de qualquer equipamento denominado "Próprio" para manutenção em laboratório, esta será efetuada pela CONTRATADA e sua devolução, seja solucionado ou não, também, sem gerar quaisquer ônus ou custos adicionais para a CONTRATANTE.

Os equipamentos deverão estar segurados contra incêndio, roubo, furto e desastres naturais.

Caso existam, a CONTRATADA deverá fornecer todos os softwares e licenças originais, em conformidade com a lei a Lei nº 9609/98 de 20 de fevereiro de 1998.

7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE compromete-se a entregar documentos, informações e outros materiais que se fizerem necessários para a efetiva prestação dos Serviços ora contratados, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, a partir da entrega efetiva, utilizar-se dos mesmos tão somente para os fins destinados;

A CONTRATANTE deverá zelar pelos equipamentos que serão cedidos em caráter de comodato, conservando e mantendo os mesmos em perfeito estado de funcionamento e somente permitir seu manuseio por pessoas autorizadas pela CONTRATADA;

Assumir a responsabilidade por eventuais danos direitos a que venha comprovadamente dar causa aos equipamentos, por seus empregados, prepostos, clientes ou outra pessoa que esteja no local dos equipamentos;

Providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da CONTRATADA.

A CONTRATANTE indicará um ou mais empregados que se encarregarão de acompanhar os empregados e prepostos da CONTRATADA durante todo o tempo de desenvolvimento dos serviços;

A CONTRATANTE permitirá o acesso dos empregados e prepostos da CONTRATADA nas suas dependências, sempre que necessário, disponibilizando local adequado para que possam desenvolver os Serviços;

A CONTRATANTE compromete-se a efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições pactuadas neste contrato, isentando-se de quaisquer responsabilidades pelo atraso que não tenha única e exclusivamente dado causa.

A CONTRATANTE compromete-se a verificar a regularidade da CONTRATADA junto aos órgãos competentes antes de cada pagamento;

A CONTRATANTE compromete-se efetuar o pagamento à CONTRATADA conforme prazo e forma prevista no Termo de Referência/Edital, exigindo a apresentação de Notas

Fiscais/Faturas e o atendimento de providências necessárias ao fiel desempenho das obrigações aqui mencionadas;

A CONTRATANTE compromete-se notificar a CONTRATADA, por escrito, em todas as ocorrências atípicas registradas durante a execução do objeto;

A CONTRATANTE compromete-se rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência;

A CONTRATANTE compromete-se fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência;

A CONTRATANTE compromete-se aplicar à CONTRATADA, quando necessário, as sanções legais cabíveis, sendo garantida a ampla defesa.

A CONTRATANTE deve fornecer à CONTRATADA as informações e os recursos necessários para a execução plena dos serviços descritos neste Termo de Referência.

A CONTRATANTE deve garantir o acesso físico e remoto, quando necessário, aos equipamentos e sistemas sob sua gestão, assegurando que a CONTRATADA possa executar intervenções planejadas ou emergenciais de forma eficiente. Este acesso deverá ser concedido dentro dos prazos estabelecidos para evitar atrasos na resolução de problemas ou na implementação de melhorias.

A CONTRATANTE será responsável por validar os relatórios emitidos pela CONTRATADA, fornecendo feedback sobre a execução dos serviços e informando sobre qualquer não conformidade identificada. Também deverá indicar formalmente um ponto focal técnico para interagir com a equipe da CONTRATADA, facilitando a comunicação e o alinhamento das atividades.

Adicionalmente, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA qualquer alteração no ambiente de TI que possa impactar os serviços contratados, como a inclusão ou exclusão de ativos, mudanças nas configurações ou atualizações de sistemas. Essas alterações devem ser informadas com antecedência mínima acordada, permitindo que a CONTRATADA adapte suas atividades ao novo cenário.

Por fim, a CONTRATANTE deve assegurar o pagamento regular dos serviços contratados, respeitando os prazos e condições estabelecidos no contrato, e garantir que eventuais pendências administrativas ou financeiras não interfiram na continuidade da prestação dos serviços.

8. VIGÊNCIA E EFICÁCIA DO CONTRATO

O contrato O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, nos termos do artigo 107 da Lei 14.133/21

Havendo prorrogação do contrato de prestação de serviços, e após decorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajustamento de preços, havendo solicitação expressa da Contratada e anuência da Contratante, desde que as condições de mercado permitam algum tipo de reajuste.

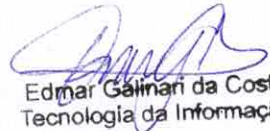
A CONTRATANTE se compromete em pagar preço irreeajustável desde que não ocorram atrasos e/ou paralisação dos repasses pelo ente público para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Contrato de Gestão.

No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente, salvo quando não decorram de atrasos e/ou paralisação dos repasses pela Secretaria de Saúde do Estado para a CONTRATANTE.

9. DO LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os equipamentos serão alocados no DATACENTER do AME RAÇATUBA no endereço: R. José Bonifácio, 1331 - Vila Mendonça, Araçatuba - SP, 16015-050.

Cleber Renato s Oliveira
Diretor de TI



Edmar Galinari da Costa
Tecnologia da Informação
Edmar Galinari da Costa
Coordenador de Infraestrutura