



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A

Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP

Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 01 de outubro de 2024.

Contrato N.º 054/2024

Vigência do Contrato: 03/10/2024 à 02/10/2029

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços compreendendo a **locação de 2 (duas) impressoras térmicas de etiquetas**, contemplando suporte, manutenção, fornecimento de peças e ribbon, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

QUANTIDADES E UNIDADES

Item	Qtd	Un	Descrição
1	1	Serviço	Locação de 2 (duas) impressoras térmicas de etiquetas, marca Zebra, modelo ZD230, contemplando suporte, manutenção, fornecimento de peças e ribbon.

JUSTIFICATIVA

A contratação visa atender a necessidade da CEASA Campinas de dispor de equipamentos confiáveis para impressão de etiquetas na balança para pesagem de caminhões em operações diárias (24h), garantindo a continuidade dos processos operacionais. A locação das impressoras térmicas de etiquetas da marca Zebra, modelo ZD230 inclui a manutenção preventiva e corretiva e o fornecimento de ribbon, eliminando preocupações com aquisições de consumíveis e falhas dos equipamentos.

Essa solução contribui para a eficiência operacional da CEASA Campinas, evitando paralisações nas atividades de etiquetagem e controle, além de proporcionar economia ao eliminar a necessidade de aquisição de equipamentos e suporte técnico próprio.

A escolha da marca e modelo se deu pela homologação interna do equipamento, avaliando robustez, custo benefício e compatibilidade com a linguagem ZPL qual foi desenvolvido o sistema de impressão da balança.

RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- Garantia de disponibilidade e funcionamento contínuo dos equipamentos.
- Eliminação de custos com manutenção de equipamentos próprios.

- Fornecimento de ribbon de forma ilimitada, garantindo eficiência operacional.
- Suporte técnico especializado, assegurando que os equipamentos permaneçam em perfeito estado de funcionamento.
- Redução de custos operacionais e maior controle sobre despesas fixas.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

1. Equipamentos

- Quantidade: 2 (duas)
- Tipo: Impressora Térmica de Etiquetas
- Marca: Zebra
- Modelo: ZD230
- Método de Impressão: Transferência térmica e impressão térmica direta
- Linguagens de Programação: ZPL e EPL
- Conectividade: USB e Ethernet
- Resolução: 203 dpi
- Memória: 256MB de Flash e 128MB de RAM
- Largura máxima de impressão: 104 mm
- Velocidade máxima de impressão: 152 mm por segundo

2. Suporte

- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com fornecimento de peças e componentes.
- Substituição imediata em caso de falha que não possa ser resolvida no local.
- Relatórios de manutenção preventiva e corretiva entregues ao final de cada intervenção.

3. Consumíveis

- Fornecimento de ribbon em quantidade ilimitada durante o período contratual.
- Garantia de que o ribbon fornecido atende aos padrões de qualidade do fabricante.

SUPORTE TÉCNICO

- Atendimento especializado para suporte remoto e presencial, com garantia de reposição de peças sem custos adicionais.
- Manutenção preventiva realizada a cada 3 (três) meses ou conforme necessidade identificada pela CONTRATADA.
- Relatórios de atendimento e de manutenção enviados à CONTRATANTE após cada intervenção.

NÍVEIS DE SERVIÇO

A CONTRATADA compromete-se a manter os níveis de serviço abaixo especificados para a sua solução.

As falhas de responsabilidade da CONTRATADA deverão ser recuperadas conforme prazos especificados abaixo, de acordo com a severidade do incidente, que podem ser classificados em 5 níveis de prioridade (Crítica, Alta, Média, Baixa e Acordado), de acordo com a tabela - Matriz de Prioridade e de acordo com a “curva” matriz de urgência X impacto a seguir, onde:

- **Urgência:** é a percepção de velocidade necessária para se resolver a falha sob ótica do impacto para o negócio.
- **Impacto:** é a extensão do dano causado pelo incidente no negócio da CONTRATANTE.

A urgência será definida pelo CONTRATANTE no momento da abertura do ticket, enquanto o impacto será definido pela CONTRATADA de acordo com os critérios definidos abaixo.

Após avaliação pela CONTRATADA, responsável pelo atendimento dos tickets, pode ocorrer um reenquadramento da classificação de prioridade, de acordo com o entendimento da urgência definida e do real impacto. Em caso de reenquadramento, a equipe de Help Desk irá justificar através de ocorrência o motivo da reclassificação.

Tabela - Matriz de Prioridade

Matriz de Prioridade		Urgência		
		Alta	Média	Baixa
Impacto	Alto	Crítica	Alta	Média
	Médio	Alta	Média	Baixa
	Baixo	Média	Baixa	Acordado
	Muito Baixo	Baixa	Acordado	Acordado

Critérios de impacto para falhas na solução da CONTRATADA:

- **Alto:** o produto ficou inoperante ou ocorreu falha de grande impacto e o sistema está parado. Para este nível de severidade o atendimento deve ser imediato e com tempo de resposta de até 1 (uma) hora para resolução total ou encontro de solução temporária de contorno.
- **Médio:** travamento ou parada de ambiente parcial. Para este nível de severidade o tempo de resposta deve ser de até 2 (duas) horas, em horário comercial, para resolução total ou encontro de solução temporária de contorno.
- **Baixo:** redução de performance do equipamento ou aplicação de solução temporária de contorno bem-sucedida. Para este nível de severidade o tempo de resposta deve ser de até 6 (seis) horas, em horário comercial, para resolução total ou encontro de solução temporária de contorno.
- **Muito Baixo:** dúvidas de configuração ou anomalia de baixo impacto. Para este nível de severidade o tempo de resposta deve ser de até 8 (oito) horas, em horário comercial.

Os prazos para recuperação do incidente, mesmo sendo através de uma solução provisória, se dará dentro do prazo definido na tabela - Tempo de Resposta e Recuperação.

O tempo de recuperação será contado a partir do aceite do ticket, através da ferramenta, até a solução da falha.

Os tempos máximos esperados para tratamento de cada ticket também são mostrados na tabela - Tempo de Resposta e Recuperação.

Tabela - Tempo de Resposta e Recuperação

Nível de Prioridade	SLA	
	Tempo Máximo de Primeira Resposta	Tempo Máximo de Recuperação
Crítico	1 hora	4 horas
Alto	1 hora	6 horas
Médio	2 horas	12 horas
Baixo	6 horas	48 horas
Acordado	8 horas	72 horas

EQUIPAMENTO DE BACKUP

A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, em até 8 (oito) horas, um equipamento de backup com as mesmas especificações técnicas em caso de indisponibilidade por causa de falhas de componentes ou outros problemas em que a solução exija tempo superior a 48 (quarenta e oito) horas.

LOCAL DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

Os equipamentos deverão ser instalados nas dependências da CONTRATANTE, conforme indicado abaixo:

Localização Interna: Portaria 1 - Balança

Endereço: Rodovia D Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte

Bairro: Barão Geraldo

Cidade: Campinas

Estado: São Paulo

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Executar os serviços conforme as especificações do contrato, deste Termo de Referência e de sua proposta.

Garantir o cumprimento, durante toda a vigência contratual, dos requisitos mínimos relacionados a perfis profissionais de sua equipe técnica diretamente envolvida na execução do objeto, de acordo com as obrigações contratuais e em conformidade com as normas e determinações em vigor.

Comunicar ao fiscal do contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato.

Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e à execução do contrato, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.

Indicar e manter preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, de acordo com os requisitos definidos.

Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.

Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do CONTRATANTE.

O atendimento às solicitações deverá ser imediato e para tanto entre os pontos de contato, deverá sempre haver um telefone ou site para registro da solicitação de manutenção.

Garantir o suporte de 1º, 2º e 3º nível, entendendo-se:

- 1º nível - atendimento via ferramenta de gerenciamento de incidentes, a partir da abertura do ticket para verificação da falha;
- 2º nível - atendimento através de equipe técnica especializada;
- 3º nível - atendimento através de equipe gerencial.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não devem ser interrompidos.

Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela

CONTRATADA.

Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da CONTRATANTE, desde que devidamente identificados e designados para eventual visita técnica.

Comunicar à CONTRATADA, na pessoa do Gestor de contrato designado, quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

Permitir que somente pessoas autorizadas pela CONTRATADA prestem o suporte técnico especializado e realizem a operação assistida.

Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

Disponibilizar todos os meios necessários para a execução dos serviços contratados.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas ou a infringência de preceitos legais pertinentes serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades:

- a) Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente;
- b) **Multa de 1% (um por cento)** por dia até o 5º dia de atraso e **2% (dois por cento)** ao dia a partir do 6º dia de atraso até o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** calculado sobre o valor do Contrato;
- c) **Multa de 25% (vinte e cinco por cento)** aplicada sobre o valor do Contrato, para qualquer transgressão cometida que não seja atraso na execução;
- d) Suspensão temporária e impedimento da CONTRATADA de contratar com a CEASA Campinas por prazo não superior a **2 (dois) anos** no caso de ser excedido o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** estabelecido na letra b.

As multas serão descontadas dos créditos da CONTRATADA ou, se for o caso, cobradas administrativa ou judicialmente.

As penalidades previstas neste item têm caráter de sanção administrativa, conseqüentemente a sua aplicação não exime a CONTRATADA da reparação das eventuais perdas e danos que seu ato punível venha acarretar à CONTRATANTE.

As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

As penalidades previstas neste item poderão ser aplicadas desde que facultada a defesa prévia da CONTRATADA no respectivo processo no prazo de **10 (dez) dias úteis**, conforme art. 83, § 2º da Lei Federal nº 13.303/2016.

Sem prejuízo da aplicação de penalidades, a CONTRATADA é responsável pelos danos causados à Administração ou a terceiros, na forma disposta no art. 76 da Lei Federal nº 13.303/2016, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado.

Rescisão de contrato em casos de ação, omissão, imprudência, imperícia ou negligência que causem prejuízo à CONTRATANTE.

DADOS PARA FATURAMENTO

Os dados cadastrais para emissão da nota fiscal/fatura são os seguintes:

Nome/Razão Social: Centrais de Abastecimento de Campinas S/A - CEASA CAMPINAS

CNPJ: 44.608.776/0001-64

Inscrição Estadual: 120.879.221.119

Endereço: Rodovia D Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte

Bairro: Barão Geraldo

Cidade: Campinas

Estado: São Paulo

DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura correspondente aos serviços prestados à CONTRATANTE até o dia 25 (vinte e cinco) do mês correspondente ao da execução dos serviços e entregá-la no prazo de até 1 (um) dia útil ao gestor do contrato da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE providenciará o pagamento da nota fiscal/fatura à CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da emissão da nota fiscal.

REAJUSTE

Os preços inicialmente contratados permanecerão válidos pelo período de 1 (um) ano, contados da data de apresentação da proposta.

Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

PRAZO DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência contratual é de 60 (sessenta) meses.

SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Assina eletronicamente pela CONTRATADA - N G C COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA:

Gustavo Roberto Rodrigues



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO ROBERTO RODRIGUES, Usuário Externo**, em 01/10/2024, às 15:53, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **12457739** e o código CRC **BB5A2E71**.