

TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO n. 033/2020

Tendo, de um lado,

SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA., com estabelecimento no Município de Santana de Parnaíba, Estado de São Paulo, na Alameda Ásia, n. 201, Conj. 1, 1º e 2º andar – Polo Empresarial de Tamboré, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 07.432.517/0001-07, doravante denominada simplesmente “**CONTRATADA**”; e de outro lado

IMED - INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º. 19.324.171/0001-02, com sede na Rua Itapeva, nº 202, Conj. 34, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP.: 01.332-000, e filial em Luziânia-GO, à Rua São Paulo, s/nº, Quadra 15, Lote 14, Sala 03, Quadra 04, Lote, 10, Santa Luzia, CEP.: 72.803-110 (CNPJ/MF nº 19.324.171/0005-28), neste ato representado na forma do seu Estatuto Social, doravante denominada simplesmente “**CONTRATANTE**”

CONSIDERANDO que o presente instrumento tem por finalidade a inclusão de disposições gerais e não diminui a necessidade do cumprimento das obrigações estabelecidas em cada Anexo a este Contrato;

CONSIDERANDO que cada Anexo estabelecerá disposições específicas de cada contratação obedecendo o disposto nas Condições Gerais de Contratação;

CONSIDERANDO a notória situação de excepcional anormalidade instalada em face da pandemia trazida com o advento da covid-19, a qual tem exigido, em âmbito mundial, esforços imediatos e veementes para fins de minimizar os danos que se instalarão sobre a população, em especial a população usuária do sus;

CONSIDERANDO a publicação do Decreto n. 9633, de 13.03.20, do Governador do Estado de Goiás, que decretou estado de emergência na Saúde Pública de Goiás, em razão da disseminação do novo Coronavírus, bem como o Decreto 9.637, de 17.03.20, que o complementou e o alterou;

CONSIDERANDO a contratação, em caráter emergencial, do IMED, pelo Estado de Goiás, através de sua Secretaria de Estado de Saúde, como organização social responsável pelo gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do Hospital de Campanha, implantado nas dependências do Hospital Regional de Luziânia (Contrato de Gestão Emergencial nº 027/2020 – SES / GO), com a finalidade, sobretudo, de atender a demanda dos pacientes portadores da COVID-19; e

CONSIDERANDO que o valor desses serviços é inferior ao limite estabelecido no art. 15, inciso VII do Regulamento de Compras e Contratações de Serviços do IMED (caracterizando-se a presente, portanto, de contratação excepcional), bem como que, com espeque no § 2º do dispositivo mencionado, foram realizadas 3 (três) cotações, sendo que o menor valor global fora apresentado pela empresa SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA;

RESOLVEM AS PARTES celebrar o presente *Termo de Condições Gerais de Contratação*, que seguirá as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

A CONTRATADA executará os objetos contratuais conforme descritos nos Documentos Integrantes anexos a este Contrato ou incorporados a ele por meio de termos aditivos devidamente assinado ente as Partes.

1. Documentos Integrantes

São parte integrante deste contrato os seguintes Anexos:

I – Locação de Equipamentos de Informática

Anexo A.I – Descrição de equipamentos

Anexo B.I – proposta comercial

II – Locação De Equipamentos De Impressão

Anexo A.II – Descrição de equipamentos

Anexo B.II – proposta comercial

III- Locação De Equipamentos De Impressão Térmica

Anexo A.III – Descrição dos Equipamentos

Anexo B.III – Proposta Comercial

Havendo qualquer divergência de interpretação ou aplicação entre o contrato e algum Anexo, aplicar-se-ão as disposições do Contrato.

2. Reajustes

2.1. Todos os preços e valores previstos nesse Contrato e seus Anexos serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses e, após este prazo, serão reajustados anualmente de acordo com a variação positiva do índice IGP-M (FGV). Exceção feita ao Anexo de Mão de Obra, que, quando existir, será reajustado pelo dissídio coletivo da categoria.

2.2. Se por qualquer razão o IGP-M (FGV) deixar de refletir integralmente a perda do valor de compra da moeda, for extinto ou não puder ser legalmente utilizado, será adotado o índice de correção monetária que melhor elida os efeitos inflacionários da moeda.

2.3. Caso sejam criados tributos, modificadas alíquotas ou fórmulas de cálculo ou haja qualquer alteração tributária que comprovadamente majore ou diminua os custos da CONTRATADA, os preços serão revistos a fim de assegurar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, compensando-se na primeira oportunidade quaisquer diferenças decorrentes destas alterações.

3. Faturamento e Pagamento

3.1. A fatura vencerá 20 (vinte) dias após a data de sua emissão e o pagamento deverá ser efetuado impreterivelmente via cobrança eletrônica (boleto bancário), mediante a apresentação das certidões negativas de débitos (federal conjunta, trabalhista, FGTS, estatual e municipal).

3.2. Será fornecido mensalmente relatório contendo a utilização dos equipamentos, que deverá ser validado pela CONTRATANTE. Eventuais divergências serão avaliadas e as respectivas compensações serão ajustadas no faturamento do mês subsequente.

3.3. Caso o equipamento não seja instalado ou posto em funcionamento por opção ou impedimento da CONTRATANTE, a CONTRATADA se reserva o direito de cobrar a taxa fixa atribuída

ns
ns

TBLH
TBLH

ao equipamento pelo tempo que esse ficar em poder da CONTRATANTE sendo certo que demais custos logísticos relacionados ao processo de entrega e retirada do equipamento não instalado também serão cobrados da CONTRATANTE.

4. Vigência

4.1. O contrato vigorará pelo número de meses indicados nos respectivos anexos, contados a partir da data de assinatura de cada termo, renovando-se por iguais ou diferentes períodos, mediante assinatura de Termo Aditivo.

4.2. Não havendo interesse na prorrogação do contrato, a parte deverá manifestar-se expressamente com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do termo final do anexo pretendido.

4.3. Fica estabelecido que as obrigações estabelecidas neste Contrato somente se extinguirão após a finalização da vigência do último Anexo, exceto as obrigações definidas em cláusulas específicas, que permanecerão pelo tempo nela determinado.

5. Hipóteses de Rescisão motivada:

5.1. A parte prejudicada poderá rescindir o contrato de pleno direito, com aplicação de penalidades à Parte culpada, nas seguintes situações:

a) Pelo descumprimento de qualquer cláusula ou condição do contrato pela outra Parte, se não adimplida a obrigação em até 10 (dez) dias úteis após notificação formal;

b) Por recusa da CONTRATANTE em ressarcir os valores referentes a manutenção por uso inadequado, perda ou extravio dos equipamentos.

c) Homologação ou decretação de recuperação judicial ou extrajudicial, falência, insolvência ou modificação da composição societária da outra parte que prejudique a execução do contrato.

d) Sem prejuízo das demais sanções aplicáveis, ocorrendo atraso nos pagamentos, a CONTRATADA poderá imediatamente suspender a manutenção bem como o envio de peças, suprimentos e itens de funcionamento dos equipamentos. E, após atraso superior a 30 (trinta) dias, efetuar a rescisão do presente contrato com a consequente retirada dos equipamentos.

6. Multas e indenizações

6.1. Por Atraso nos Pagamentos

6.1. 1. Os atrasos nos pagamentos serão acrescidos de multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, aplicados *pro rata tempore*.

6.2. Por Rescisão Imotivada

6.2.1. Exceto se estabelecido em cláusula específica, a rescisão imotivada por ato unilateral, total ou parcial, deverá ser comunicada formalmente com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos e dará ensejo à aplicação de multa compensatória à parte culpada, na seguinte proporção:

a) Quando ocorrer até o 24º (vigésimo quarto) mês de vigência do contrato, será devido o valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor dos meses restantes para o término do contrato ou de cada equipamento, baseando-se este na média dos três últimos faturamentos.

b) Quando ocorrer do o 25º (vigésimo quinto) ao 37º (trigésimo sexto) mês de vigência do contrato, será devido o valor equivalente a 40% (quarenta por cento) do valor dos meses

restantes para o término do contrato ou de cada equipamento, baseando-se este na média dos três últimos faturamentos.

c) Quando ocorrer do 38º (trigésimo oitavo) ao 48º (quadragésimo oitavo) mês de vigência do contrato, será devido o valor equivalente a 30% (trinta por cento) do valor dos meses restantes para o término do contrato, ou de cada equipamento, baseando-se este na média dos três últimos faturamentos.

6.2.2. A CONTRATANTE poderá devolver 10% dos equipamentos sem incidência de multa, a partir da contratação do 10 (decimo) equipamento.

6.2.3. Ocorrendo a rescisão antecipada deste contrato e/ou qualquer de seus Anexos e/ou aditivos, quando houver, por quaisquer dos motivos previstos neste instrumento, a Parte que der causa à rescisão arcará com os custos de desinstalação e devolução.

6.3. Por não Devolução

6.3.1. No caso impossibilidade ou recusa na devolução dos equipamentos a CONTRATANTE indenizará a CONTRATADA pelo valor do equipamento constante na Nota Fiscal de remessa sem prejuízo da cobrança pelas perdas e danos eventualmente causados à CONTRATADA.

6.3.2. No caso de devolução de equipamentos novos, mas fora de suas embalagens originais ou que tenham tido suas embalagens avariadas, a CONTRATADA cobrará da CONTRATANTE indenização correspondente a 30% (trinta por cento) do valor constante na nota fiscal de remessa do equipamento.

6.3.3. Indenizar a CONTRATADA, pagando à vista o valor dos equipamentos e/ou bens constante nas respectivas Notas Fiscais de remessa, sempre que houver perda, roubo, furto, extravio, ou qualquer incidente ou pane que inutilize o respectivo equipamento.

6.3.4. No caso de término do contrato por qualquer motivo, quando estiver na posse dos equipamentos, a CONTRATADA os vistoriará e verificará se estes se encontram nas mesmas condições de funcionamento e operação em que forem entregues à CONTRATANTE, salvo o desgaste natural pelo uso regular. Em caso de constatação de danos causados por mau uso ou conservação pela CONTRATANTE, os produtos serão reparados pela CONTRATADA, por conta do CONTRATANTE. Os valores do reparo serão cobrados pela CONTRATADA mediante emissão de Nota Fiscal em separado para pagamento em 30 dias ddf.

6.3.5. Na hipótese de a CONTRATANTE não devolver os equipamentos na forma prevista para encerramento ordinário e/ou extraordinários deste Contrato, por qualquer motivo, a CONTRATANTE se obriga a continuar pagando os valores definidos no Anexo A - descrição dos equipamentos, quando houver, até a efetiva devolução dos equipamentos.

7. Entrega e Instalação - Eventos extraordinários

7.1. Se a CONTRATADA tiver que retornar às dependências da CONTRATANTE para finalizar a instalação do equipamento, em virtude de erro de informações prestadas pela CONTRATANTE (evento de não conformidade), e/ou atendimento por motivo de revisitas ocasionadas por problemas técnicos, tais como, erro operacional e problemas oriundos de produtos de terceiros, o retorno será cobrado conforme tabela abaixo:

ns
ns

TBLH
TBLH

EVENTOS DE NÃO CONFORMIDADE	
DISTÂNCIA	VALOR POR EVENTO
Entre 0 e 50 Km	R\$ 280,00 por retorno
Entre 51 e 100 Km	R\$ 350,00 por retorno
Entre 101 e 300 Km	R\$ 450,00 por retorno
Entre 301 e 500 Km	R\$ 600,00 por retorno
Acima de 500 Km	R\$ 950,00 por retorno

7.2. Após o término da implementação do projeto ou após ativação de soluções de Software e Hardware, as solicitações de movimentação, reinstalação ou mudança que não façam parte do escopo inicialmente contratado, serão demandadas pela CONTRATANTE e efetuada pela CONTRATADA, mediante valores e condições descritos nesse Instrumento.

8. São obrigações da CONTRATANTE:

- 8.1. Não sublocar, ceder ou transferir a locação, total ou parcialmente;
- 8.2. Não introduzir modificações de qualquer natureza nos bens;
- 8.3. Não permitir a intervenção de terceiros não autorizados pela CONTRATADA, nas partes e componentes internos dos equipamentos e/ou bens;
- 8.4. Quando da devolução dos equipamentos, devolver juntamente os itens enviados para o seu funcionamento, bem como os respectivos materiais de reserva conforme definido no Descritivo de equipamentos, em perfeito estado de conservação, observadas as obrigações fiscais aplicadas.
- 8.5. Na hipótese do não cumprimento do previsto nas alíneas acima, pela CONTRATANTE, é facultado á CONTRATADA desinstalar os equipamentos, utilizando-se para tanto dos procedimentos judiciais cabíveis, especialmente a ação de Reintegração de Posse prevista no artigo 554 e seguintes do Código de Processo Civil. Neste caso, os custos de desinstalação, seja qual for o motivo da rescisão, serão arcados pelo Cliente.

9. São obrigações da CONTRATADA:

- 9.1. Entregar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, certidões que comprovem a idoneidade de suas atividades, tais como: certidões dos órgãos ou instituições públicas e privadas, negativa de de protesto, negativas de processos civis, criminais e/ou trabalhistas, estaduais, federais ou qualquer outro exigido por eventual fiscalização ou processo administrativo ou judicial;
- 9.2. Cumprir e respeitar por si, seus funcionários e prepostos, normas de disciplina e segurança vigentes.
- 9.3. Garantir que seus funcionários se apresentem devidamente uniformizados e com crachá de identificação legível e em local visível;
- 9.4. Disponibilizar indicadores de atendimento técnico, fornecimento de consumíveis e relatórios de faturamento relativos ao último mês, via ferramenta – Simpress UX;

ns
ns

TBLH
TBLH

9.5. Garantir a qualidade, desempenho e funcionalidade dos aparelhos e acessórios locados, contra todo e qualquer defeito exceto aqueles provocados por uso inadequado ou condições impróprias de instalação ou infraestrutura da CONTRATANTE.

10. Uso Inadequado e dano acidental

10.1. Não estão inclusos no preço mensal a prestação de manutenção corretiva e fornecimento de peças decorrentes da utilização dos equipamentos fora das condições normais de uso, previstas nas especificações técnicas ou no Manual do Usuário fornecido pela CONTRATADA;

10.2. Será considerado uso inadequado sempre que os danos causados aos equipamentos, seja por dolo ou culpa, acarretarem falha funcional (total ou parcial), redução dos seus valores patrimoniais ou ainda quando os equipamentos forem utilizados para fins diversos aos que se destinam. A falha funcional será constatada por técnico habilitado indicado pela CONTRATADA.

10.3. O uso inadequado dos equipamentos permitirá à CONTRATADA cobrar à parte os seus serviços de ajustes e manutenção necessários, mediante emissão de orçamento, no qual constarão peças danificadas, materiais de consumo, despesas de deslocamento, mão-de-obra técnica e eventuais estadias.

10.4. Em caso de impossibilidade de conserto, a CONTRATANTE deverá indenizar a CONTRATADA pelo valor integral do equipamento constante na Nota Fiscal de remessa.

10.5. O atendimento somente ocorrerá após a aprovação formal do orçamento pela CONTRATANTE sendo certo que, nesses casos, o valor mensal pela locação continuará sendo cobrado;

10.6. São exemplos de uso inadequado:

- a) Utilização do equipamento acima da capacidade máxima mensal contratada;
- b) Ligação em rede elétrica inadequada, acima ou abaixo da especificação do produto, inclusive ausência de fio-terra;
- c) Danos decorrentes de descarga elétrica;
- d) Instalação em locais com ambiente hostil, tais como temperatura e umidade fora da especificação do produto, presença de gases, etc.;
- e) Derramamento de líquidos em partes sensíveis, circuitos elétricos ou mecânicos;
- f) Dano em partes ou peças por intervenção do usuário em desacordo com as instruções fornecidas no treinamento ou manual de instruções;
- g) Uso em desacordo com as etiquetas de instruções do equipamento; e
- h) Manutenção dos equipamentos por terceiros não autorizados.

11. Regulatório

11.1 Fica a CONTRATADA isenta de qualquer obrigação em caso de restrição ou impedimento legal de responsabilidade da CONTRATANTE a que impeçam do cumprimento do objeto do contrato.

12. Confidencialidade

12.1. As Partes se obrigam, por si, suas controladas, coligadas, seus empregados, administradores, prepostos, terceiros de sua confiança e por seus representantes legais a:

- a) Manter confidencialidade sobre todas as INFORMAÇÕES e a não as transmitir nem as revelar a terceiros;
- b) Não discutir, perante terceiros, nem usar, divulgar, revelar ou dispor das INFORMAÇÕES para outra finalidade que não aquelas relacionadas à avaliação de seus interesses recíprocos em negociar

com a outra parte, cumprindo-lhes adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido das INFORMAÇÕES por qualquer pessoa que a estas venha a ter acesso;

c) Guardar e manter confidencialidade sobre todas as cópias, reproduções, sumários, análises ou comunicados referentes às INFORMAÇÕES ou nestes baseados, devendo devolvê-los, quando solicitado; e

d) As obrigações assumidas nesta cláusula de Confidencialidade se estendem mesmo após o término do compromisso contratual, por um prazo de 5(cinco) anos.

12.2. Não obstante as obrigações supramencionadas, é facultado às Partes divulgar a existência deste contrato tão somente para fins comerciais, como montagem de portfólios e carteiras de clientes/fornecedores.

13. Anticorrupção

13.1. As Partes se obrigam, sob as penas previstas no CONTRATO e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção.

13.2. As Partes declaram e garantem que não estão envolvidas ou irão se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção.

13.3. As Partes declaram e garantem que não se encontram, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e (iv) sujeita à restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

13.4. As partes declaram que, direta ou indiretamente, não ofereceram, prometeram, pagaram ou autorizaram o pagamento em dinheiro, deram ou concordaram em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do Contrato, não irão ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a Outra Parte e/ou seus negócios.

13.5. As Partes declaram que, direta ou indiretamente, não irão receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção, de lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

13.6. As Partes se obrigam a notificar prontamente, por escrito, à Outra a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção, e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção.

13.7. As Partes declaram e garantem que (i) os seus atuais representantes não são funcionários públicos ou empregados do governo.

13.8. O não cumprimento por qualquer das Partes das leis anticorrupção será considerado uma infração grave ao CONTRATO e conferirá à Outra o direito de declarar rescindido imediatamente o

ns
ns

TBLH
TBLH



CONTRATO, sem qualquer ônus ou penalidade, sendo a Parte Culpada responsável por eventuais perdas e danos.

14. Da Proteção De Dados

14.1. As Partes se obrigam, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”) sobre Proteção de Dados Pessoais, e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

14.2. Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, as Partes deverão adequar-se às condições vigentes.

14.3. As Partes deverão manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas de governança e aos princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

14.4. As Partes deverão notificar uma à outra sobre reclamações e solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados) e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e reguladores competentes e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo.

14.5. As Partes deverão notificar uma à outra em 24 (vinte e quatro) horas de: (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos Dados Pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das suas atividades.

14.6. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados de uma Parte à outra.

14.7. As Partes não autorizam a utilização, compartilhamento ou comercialização de quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.

15. Contratação

15.1. As Partes afirmam que os representantes legais que assinam este contrato são plenamente capazes, competentes para contrair obrigações em seus nomes e representar de forma efetiva seus interesses.

16. Caso fortuito e força maior

16.1. Enquanto os equipamentos locados estiverem sob a posse da CONTRATANTE, nenhum dano decorrente de caso fortuito ou força maior será por ele indenizado, salvo fique cabalmente comprovada a concorrência culposa dele para o evento danoso.

17. Novação

17.1. Nenhuma tolerância das partes em receber qualquer das obrigações em desacordo com o estipulado será entendida como modificação contratual, novação ou renúncia a direito, devendo ser considerada mera liberalidade.

18. Responsabilidade Ambiental

18.1. As partes se responsabilizam em adotar as medidas adequadas e legais para prevenir, combater e reduzir os impactos ambientais significativos que atividades desenvolvidas por força deste Contrato possam produzir.

18.2. A CONTRATADA poderá disponibilizar pontos de descarte para resíduos tecnológicos provenientes desse contrato de locação a uma distância máxima de 150 km do local de instalação dos equipamentos. Na falta de um local apropriado para o descarte a CONTRATADA efetuará a coleta localmente sem cobrança de custos adicionais. A CONTRATANTE comprovará a correta destinação dos resíduos sempre que exigido pela CONTRATADA.

19. Alteração do Contrato

19.1. Qualquer alteração deste contrato e/ou anexos somente produzirá efeitos jurídicos se efetuada por meio de Termo Aditivo assinado pelas partes, exceto para alterações no parque que impliquem em: incluir, substituir ou retirar equipamentos e/ou acessórios, bastando para a formalização da situação, apenas o “aceite” na Nota Fiscal de remessa. A fim de regularizar as inclusões e/ou exclusões havidas no contrato, as partes se comprometem a firmar o respectivo Termo Aditivo a cada período máximo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do presente instrumento.

20. Retroatividade dos atos

20.1. Retroagir os atos e efeitos decorrentes da presente contratação a data de 01º de janeiro de 2021, ratificando as Partes, todos os atos que tenham sido praticados desde então, de acordo com os termos e condições ora estipuladas.

21. Das Notificações

21.1. Todos os avisos, notificações, comunicações sejam de interesse comercial, fiscal ou financeiro (no âmbito deste contrato) deverão ser enviados por escrito, por meio de carta com aviso de recebimento, para os endereços abaixo, sob pena de não serem válidas, fora destas condições.

	Pela CONTRATADA:	Pela CONTRATANTE:
Departamento responsável:	Jurídico	Financeiro
Endereço:	Rua Robert Bosch, 544 – 13º andar – Barra Funda CEP 01141-010 São Paulo/SP	Rua Itapeva, nº 202, Conj. 34, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP.: 01.332-000
Telefone:	(11) 3238-9592	(11) 3141-1128

22. Solução de Conflitos

Fica eleito o Foro da Comarca de Santana de Parnaíba, para dirimir toda e qualquer questão oriunda direta ou indiretamente deste contrato de locação, renunciando as partes, outro, por mais privilegiado que seja.

E, assim justos e contratados, assinam o presente instrumento mediante aceitação dos termos e confirmação eletrônica, podendo cada parte imprimir uma via do mesmo.

São Paulo, 01 de março de 2021.


Fernando Jose Coutinho Martins (1 de March de 2021 14:58 GMT-3)


Carlos Alberto Pulici Junior (1 de March de 2021 16:51 GMT-3)

SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.


Alexandre Koslovsky Soares (1 de March de 2021 16:43 GMT-3)

IMED - INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Testemunhas:

1. 
Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (1 de March de 2021 15:00 GMT-3)

Nome: Thais Bezerra de Lima Hatsunoma

CPF: 39649960848

2. 
Natalie Simões dos Santos (1 de March de 2021 16:17 GMT-3)

Nome: Natalie Simões dos Santos

CPF: 38474435854



ANEXO I - LOCAÇÃO EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

Esse anexo é parte integrante das Condições Gerais de Contratação 033/2020, firmadas entre Simpress Comércio Locação e Serviços Ltda e IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento.

1. Objeto

1.1 O presente Anexo tem como objeto a locação de equipamentos de informática, de propriedade da CONTRATADA, constantes no Descritivo de Equipamentos.

2. Composição dos Preços

2.1. Exceto se ressalvado em cláusula específica, o preço mensal descrito no Descrito dos equipamentos é composto por:

- a) Locação dos equipamentos e seus acessórios;
- b) Custos relacionados a manutenção corretiva;
- c) Impostos decorrentes da locação.

3. Faturamento

3.1. A CONTRATANTE opta pela modalidade de faturamento *Aluguel Mensal* sendo o valor mensal ajustado devido desde a data de entrega de cada equipamento para a CONTRATANTE;

4. Descritivo de Equipamento

4.1. Para atender a demanda e necessidade da CONTRATANTE, será objeto deste Anexo os equipamentos relacionados na tabela abaixo, conforme descrito e de acordo com as condições previstas neste instrumento:

Modelo	Número de série
NOTEBOOK 240	BRJ0179QMH
NOTEBOOK 240	BRJ0169P4H
NOTEBOOK 240	BRJ0179QJM
NOTEBOOK 240	BRJ0169NZ3
NOTEBOOK 240	BRJ0179QCN
Techpulse	S97130013201116
Techpulse	S97130015201116
Techpulse	S97130017201116
Techpulse	S97130018201116
Techpulse	S97130020201116

1.1. As partes concordam que, no momento da rescisão parcial ou total, excepcionalmente para os itens supramencionados, serão desconsiderados 4 (quatro) meses no cálculo de multa estabelecido no item 6.2.1 do Termo de Condições Gerais de Contratação.

5. Vigência

5.1. O contrato vigorará por 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir de 01º de janeiro de 2021, observando as regras estabelecidas na cláusula 4 do Termo de Condições Gerais de Contratação.

6. Substituições e inclusões

6.1. Inclusões ou substituições de equipamentos, exceto trocas técnicas, serão objeto de negociação entre as Partes, que ajustarão seus prazos e preços à época das respectivas solicitações, respeitando-se ainda o prazo de vigência definido na cláusula específica.

7. Sinistralidade

7.1. A CONTRATANTE se compromete a zelar pelo equipamento bem como a comunicar à CONTRATADA sinistralidades de qualquer natureza, sejam elas avarias, perdas, furtos ou roubos do equipamento locado.

8. Devolução de Equipamentos

8.1. Em caso de rescisão imotivada total ou parcial desse contrato por parte da CONTRATANTE, antes de finalizada as entregas dos equipamentos, estará essa sujeita ao pagamento de multa compensatória à CONTRATADA correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

9. Obrigações específicas da Contratante

9.1. Resolver em sua estrutura interna os chamados relacionados a softwares, acessos e aqueles cuja origem/causa sejam ocasionados por falha em sua infraestrutura, como por exemplo, panes de rede elétrica, rede de dados, erros de usuário, etc.;

9.2. Manter *backup* de todos os dados e programas existentes nos equipamentos antes da realização de um atendimento técnico. A CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA não tem ou terá nenhuma responsabilidade por perdas ou recuperação de dados ou programas, nem pela paralisação de sistemas decorrente de suporte, responsabilizando-se somente pelo equipamento objeto da manutenção.

9.3. Permitir acesso remoto para atividades de implantação instalação, configuração ou atendimento de suporte técnico para reparo ao hardware, software e/ou dados existentes no equipamento da CONTRATADA. Toda a atividade deverá necessariamente ser acompanhada ou autorizada por algum representante da CONTRATANTE.

10. Obrigações Específicas da Contratada

10.1. Disponibilizar indicadores de atendimento técnico e relatórios de faturamento relativos ao período antecedente;

10.2. Caso o equipamento apresente problemas nos softwares originais de fábrica, no período de até 90 (noventa) dias contados da sua respectiva entrega, a CONTRATADA os solucionará sem custos adicionais.

10.3. Disponibilizar à CONTRATANTE canais eletrônicos dos respectivos fabricantes dos softwares embarcados nos equipamentos locados, para que a devida atualização seja realizada pelos profissionais de TI da CONTRATANTE.



10.4. Prestar atendimento local e remoto dentro do horário contratado;

10.5. Disponibilizar Service Desk – através de Central de Atendimento - com atendimento online de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas (horário de Brasília) - integrada aos sistemas da CONTRATADA.

11. Condições Gerais dos trabalhos técnicos

11.1. A CONTRATADA ficará responsável pela manutenção corretiva e reparo dos equipamentos, diretamente ou através de terceiros indicados previamente e/ou credenciados por estas, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

11.2. Nas localidades de difícil acesso, onde não haja condições de atendimento *in loco* pela CONTRATADA, a assistência será prestada em local previamente acordado entre as Partes, correndo os gastos referentes ao transporte do (s) equipamento(s) por conta da CONTRATANTE.

11.3. A CONTRATADA não se responsabiliza e nem garante a rastreabilidade dos equipamentos quando estes forem enviados para assistência técnica não autorizada pela CONTRATADA.

11.4. A CONTRATADA não se responsabiliza por acessórios ou qualquer outro componente ou software instalado pela TI da CONTRATANTE exceto quando devidamente formalizado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado técnico, identificando para tanto o número de série do equipamento e o tipo de acessório e/ou software instalado (memória, disco rígido, placas e outros).

11.5. A CONTRATADA não se responsabiliza pela manutenção ou consertos nas seguintes situações:

- a) Danos estéticos (arranhões, manchas, amassados, etc.) que não afetem a funcionalidade do equipamento.
- b) Danos causados por fenômenos da natureza.
- c) Falhas ou baixo desempenho no equipamento devido a instalação de aplicativos que não sejam padrão do equipamento ou das respectivas lojas de aplicativos, devem ser tratadas pela equipe de TI ou Telefonia da CONTRATANTE antes do acionamento a CONTRATADA.
- d) Danos no LCD.
- e) Em caso de utilização de acessório não original (carregador, cabo de dados e bateria), atualização de software não oficial do fabricante do dispositivo fornecido.
- f) Inclusão de hardware (placa de vídeo, memória, etc.) não autorizados pela CONTRATANTE.

12. Troca de bateria (garantia 12 meses e fornecimento via venda mercantil)

12.1. A bateria do equipamento possui garantia padrão de 12(doze) meses. Durante esse período, caso a bateria original ficar com a capacidade de carga abaixo de 50% (cinquenta por cento) considerando o uso normal do equipamento ou ainda, caso ocorra falha de célula antes de atingir o limite de 50% (cinquenta por cento), será realizado diagnóstico técnico e se confirmada à falha, haverá a substituição da bateria.

12.2. Após o término do período de garantia de fábrica da bateria adquirida originalmente, caso ela apresente problema ou falha na retenção de carga, a CONTRATADA realizará a troca da bateria cobrando da CONTRATANTE o respectivo valor do item vigente à época da substituição.

12.3. O tempo de garantia para novas baterias após a primeira substituição será de 90 (noventa) dias.

13. Recusa no recebimento

13.1. A recusa no recebimento poderá acontecer em caso de avaria aparente no equipamento e nesse caso esse deverá ser devolvido em sua embalagem original, fechada;

14. Manutenção Corretiva

14.1. Manutenção corretiva consiste na intervenção técnica que visa corrigir uma falha ocorrida, podendo ser necessária a troca peças ou simplesmente ajustes.

14.2. Para a execução destes procedimentos, o equipamento ficará brevemente inoperante, cujo período dependerá do porte do equipamento e da complexidade da manutenção.

14.3. Para os eventos de manutenção corretiva a CONTRATADA antes do envio de recurso técnico, executará processo de validação junto ao profissional de TI da CONTRATANTE buscando a solução remota, não havendo solução, o chamado técnico será aberto para atendimento *in loco* respeitando o SLA contratado.

14.4. Nos casos de visitas improdutivas e/ou indevidas, o custo do valor do evento será cobrado conforme tabela abaixo.

Tipo de Mão de Obra de Suporte	Horário Comercial	Fora do Horário Comercial, feriados e finais de semana
Instalação, reinstalação, Configuração e/ou Suporte a Soluções e Desenvolvimento	R\$180,00/Hora Mínimo 2 horas	R\$350,00/Hora Mínimo 2 horas

15. Prazo para Atendimento de Chamados

15.1. Para solicitar abertura de chamado técnico, a CONTRATANTE deverá acessar o site www.simpres.com.br, via ferramenta – suíte do gestor – ou entrar em contato via telefone, informando o número de série do equipamento.

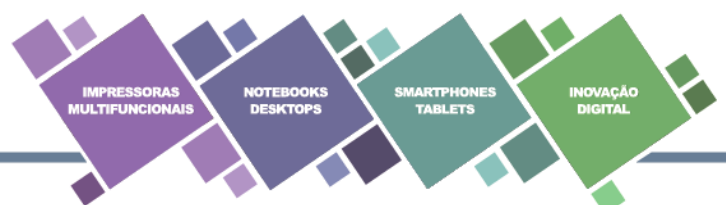
15.2. O atendimento técnico *onsite* será realizado de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, exceto feriados (inclusive os regionais). Quando necessário que o atendimento ocorra fora do horário especificado, a pedido da CONTRATANTE, as despesas relacionadas ao atendimento extraordinário serão objeto de cobrança extraordinária.

15.3. Entende-se por início dos trabalhos a hora de chegada do técnico ao local onde estiver o equipamento, mediante assinatura do controle de atendimento, e por término do reparo do equipamento, o restabelecimento do mesmo em perfeitas condições de uso.

15.4. Para a efetivação dos trabalhos técnicos, a CONTRATANTE deverá atender e encaminhar o técnico da CONTRATADA, permitindo o acesso ao equipamento em até 15 (quinze) minutos da sua chegada ao local;

15.5. O prazo de atendimento será observado de acordo com a localidade em que o equipamento se encontra instalado, conforme tabela abaixo:

Regiões de Atendimento	Atendimento Remoto	Atendimento presencial (hu)
------------------------	--------------------	-----------------------------



Capitais - São Paulo/SP, Rio de Janeiro/RJ, Belo Horizonte/MG, Vitória/ES, Curitiba/PR, Porto Alegre/RS, Brasília/DF, Salvador/BA e região metropolitana até 40 km	até 8h úteis	São Paulo - 16h úteis* Rio de Janeiro - 20h úteis* Belo Horizonte / Vitória Curitiba / Porto Alegre / Brasília & Salvador - 24h úteis*
Região 1 - Demais municípios das regiões - Sudeste/ Sul / Centro Oeste/ Nordeste - Capitais e Região Metropolitana até 40 km	até 8h úteis	12 h úteis **
Interior Acima de 40KM da Capital das regiões 1	até 8h úteis	22 h úteis
Interior acima de 100Km da Capital das regiões 1		32 h úteis
Interior acima de 200Km da Capital das regiões 1		42 h úteis
Região 2 - Capitais Região Norte - Amazonas/AM, Belém do Pará/PA, Porto Velho/RO & Boa Vista/RR	até 8h úteis	32 h úteis
Interior acima de 100Km	até 8h úteis	42 h úteis

* Tempo para atendimento a problemas de hardware, com troca de peça de necessário (só atendimento Simpress)

** Incidentes abertos após as 13h, o tempo de atendimento iniciará no próximo dia útil.

16. Medição Por Tempo De Disponibilidade Do Parque

16.1. A medição do tempo de atendimento técnico (Tempo por disponibilidade do parque) será medida segundo os parâmetros:

16.2. O desempenho da CONTRATADA será medido mensalmente. A medição será realizada considerando todo o parque e não por equipamento de forma unitário ou por site/região.

16.3. A CONTRATADA garante o cumprimento de 98% (noventa e oito por cento) de disponibilidade do parque contratado.

16.4. A multa será paga na forma de desconto na nota do mês subsequente.

16.5. Os descontos serão aplicados sobre o total de horas de indisponibilidade do equipamento em questão, seja por manutenção técnica ou suprimentos, a título de penalidade pelo descumprimento do nível de serviço.

16.6. O cálculo do tempo de disponibilidade do parque será obtido mediante a seguinte regra:

Disponibilidade dos equipamentos do parque (%)	Desconto sobre o aluguel do(s) equipamento(s) afetado(s)/com chamados
> = 98,0%	0%
97,9% a 97%	10%
96,9% a 95,0%	15%

94,9% a 92,0%	20%
< = 91,9%	30%

16.7. Para efeito de medição dos SLA's, não serão considerados eventos alheios às ações da CONTRATADA, tais como: indisponibilidade do usuário para realizar os testes / avaliação, instalação de APPs que não seja padrão do Smartphone/Tablet ou do Google Play, lentidão para emissão das Nota Fiscal por parte da CONTRATANTE para retorno do equipamento para a CONTRATADA.

Definição do cálculo de disponibilidade
Para calcular a disponibilidade do parque é utilizado o tempo total de funcionamento do equipamento por mês (inclusive finais de semana), subtraído do total de horas em que o equipamento ficou com <i>status</i> inoperante devido a chamado de defeito (data/hora de encerramento do chamado - data/hora de abertura chamado).
Cálculo de disponibilidade (CD) Hdisp - Total de horas disponível para funcionamento por mês do equipamento (total de horas * total de dia no mês). Hpar - Total horas em que o equipamento ficou parado, motivado por falhas não programadas. (data/hora encerramento do chamado - data/hora abertura do chamado). Disponibilidade Operacional do equipamento - até 24h/7 dias. * Considerado 24 h por dia para funcionamento do equipamento.
Regra de cálculo
$(Hdisp - Hpar) * 100 / Hdisp = \text{DISPONIBILIDADE (\%)}$ Este cálculo será realizado em todo o parque (equipamentos com e sem chamados de defeito).

Após aceitação eletrônica dos termos e condições descritos nesse Anexo, fica esse documento sendo parte integrante dos Termos e Condições Gerais assinados pelas Partes.

São Paulo, 01 de março de 2021.


Fernando José Coutinho Martins (3 de March de 2021 16:29 GMT-3)


Carlos Alberto Pulici Junior (4 de March de 2021 11:19 GMT-3)

SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.


Alexandre Koslovsky Soares (3 de March de 2021 16:34 GMT-3)

IMED - INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Testemunhas:

1. 
Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (1 de March de 2021 15:00 GMT-3)

Nome: Thais Bezerra de Lima Hatsunoma

CPF: 39649960848

2. 
Natalie Simões dos Santos (1 de March de 2021 16:17 GMT-3)

Nome: Natalie Simões dos Santos

CPF: 38474435854





OUTSOURCING

Notebooks
e Desktops



PROPOSTA OUTSOURCING NOTEBOOKS IMED

Responsável pelo projeto: Andreia Carvalho
Local: São Paulo

Responsável pelo projeto Simpress: Natalie Simões dos Santos

Data da proposta: 04.01.2021

ns
ns

TBLH
TBLH

SIMPRESS
an HP Company

São Paulo, 04 de Janeiro de 2021.

A
IMED
ATT.: Andreia Carvalho

REF.: Proposta Simpress para Outsourcing de Notebooks.

Prezados Senhores:

Submetemos à apreciação de V.Sa. a proposta Simpress de Outsourcing de notebooks, baseada nas premissas fornecidas pela IMED

A seguir apresentaremos:

- Institucional Simpress;
- Proposta comercial
- Benefícios;
- Soluções;
- Premissas;
- Condições gerais;
- Termo de aceite e confidencialidade;
- Anexos inerentes à proposta.

Importante: As informações descritas a seguir, sejam elas técnicas, financeiras ou comerciais são confidenciais, portanto não podem ser usadas ou divulgadas sem prévia e expressa autorização da Simpress Comércio, Locação e Serviços S.A. para propósitos que não sejam os de avaliação da proposta pela IMED

Agradecemos à oportunidade e interesse em nossas soluções.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos e informações adicionais.

Atenciosamente,

Natalie Simões dos Santos
Gerente Contas Corporate
Fone: 11 98136-0736
email: nssantos@simpres.com.br

Fernando M L Danesi
Gerente Comercial Corporate
Fone: 11 94279-5794
email: fmdanesi@simpres.com.br

1. INSTITUCIONAL SIMPRESS

A empresa é amplamente consolidada no mercado brasileiro, oferecendo a resolução de diversas necessidades centralizadas em um único fornecedor. Por meio da plataforma **SaaS** (Simpres as a Solution), os clientes Simpress contam com outsourcing de multifuncionais, impressoras, tablets, smartphones, notebooks e desktops, sendo que todos os equipamentos suportados com inovação digital e infraestrutura Simpress, que ajudam as empresas em novas formas de fazer com que seus negócios sejam mais eficientes e competitivos, possibilitando a adoção de processos conectados e inteligentes.

Com mais de 160.000 equipamentos instalados por todo o país e com 9 filiais nas principais capitais brasileiras, a Simpress tem atuação voltada para o público corporativo de grandes e médias empresas e conta com uma rede de revendedores para o mercado SMB (Small Business).

O QUE DIFERENCIA A SOLUÇÃO SIMPRESS SaaS?

- Plataforma de outsourcing de equipamentos.
- Oferece às empresas uma infraestrutura tecnológica completa, capaz de atender diversas necessidades centralizadas em um único fornecedor.
- Abrange quatro pilares de outsourcing: Impressoras e multifuncionais; notebooks e desktops; smartphones e tablets;
- Inovação Digital (soluções tecnológicas);
- Permite uma maior agilidade e segurança para os processos e fluxos de trabalho das empresas, tornando-os integrados e otimizados.
- Flexibilidade comercial buscando atender o cliente na sua real necessidade.
- Expertise na administração de contratos, estoque de peças e insumos, bem como toda logística de distribuição e atendimento nacional; tudo controlado e suportado por sistemas de informação.
- Experiência comprovada em projetos de outsourcing com nível elevado de satisfação de grandes clientes.
- Desenvolvimento de melhorias constantes, com foco em soluções que simplifiquem o processo de seus clientes, agilizando suas necessidades de atendimento e gestão.
- Cobertura técnica em todo território nacional e gestão de chamados remotos permitindo maior agilidade e qualidade nos atendimentos técnicos.
- Central de Atendimento própria e automatizada, o que promove maior qualidade, produtividade e eficiência nos atendimentos, permitindo aos clientes um único ponto de contato com a Simpress.
- Modernização tecnológica constante dos equipamentos ofertados em nossas soluções, uma vez que trabalhamos com marcas líderes de mercado.

ALGUNS CLIENTES*:

<u>COMÉRCIO</u>		
Lojas Leader	Super Mercado Zona Sul	Sephora

<u>EDUCAÇÃO</u>	
ABEC	Grupo Uninter

<u>FINANÇAS</u>		
AMC do Brasil	Seguradora Líder	Grupo Renault
Banco Alfa de Investimentos		

<u>GOVERNO</u>		
Advocacia Geral da União	CESP	Federação das Indústrias do Estado da Bahia
Ministério Público	SESI	Defensoria Pública Geral da União
ANATEL	Tribunal de Justiça	Ministério da Pesca e Aquicultura

<u>INDÚSTRIA</u>		
Pepsico do Brasil (SP)	Metso Paper	Toyota
Kia Motors	CCB – Cimpor Cimentos do Brasil	

<u>LOGÍSTICA</u>	
Azul Linhas Aéreas (SP)	Brinks Segurança (SP)

<u>SAÚDE</u>		
Unimed RJ e SP	DASA (SP)	Federação das Unimed's do Estado de MG
Hospital São Rafael		

* Informações atualizadas no 1º semestre de 2019

2. PROPOSTA COMERCIAL

Segue abaixo a proposta de Outsourcing de notebooks ou desktops, considerando que todos os equipamentos integrantes desta proposta serão fornecidos pela Simpress, em caráter de locação, permanecendo sob sua propriedade e cabendo a ela a responsabilidade pela operacionalidade destes dentro das condições descritas nesta proposta comercial.

Vale ressaltar que a locação é a melhor opção para sua empresa economizar sem abrir mão da atualização tecnológica. Com o nosso know how em soluções, sua empresa não vai mais precisar se preocupar com altos custos de manutenção de hardware, tempo de atendimento e solução, fluxo de compra, a gestão de diferentes fornecedores, garantias, tempo de entrega, controle de entrada e saída de equipamentos, entre outros.

Pelo uso da infraestrutura, a empresa efetuará o pagamento mensal conforme modalidade de negócio abaixo descrita, considerando os valores expressos em reais com reajuste anual conforme estabelecido em contrato.

Localidade: Luziânia

NOTEBOOKS/ DESKTOPS CORPORATIVOS

ITEM	MODELO	QUANT.	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL
	HP - NOTEBOOK 240 G7 - I5 - RAM 8GB - 256 SSD	5	R\$ 129,48	R\$ 647,40
	HP - CAREPACK NOTEBOOK HP 240	5	R\$ 14,04	R\$ 70,20
	TECHPULSE - MONITORAMENTO	5	R\$ 6,47	R\$ 32,35
Valor total:				R\$ 749,95
Período Mínimo de locação:				48 meses

3. BENEFÍCIOS

Ao contratar notebooks e desktops como locação com a Simpress, sua empresa também poderá desfrutar de benefícios financeiros e operacionais.

Abaixo listamos as principais vantagens da oferta:

BENEFÍCIOS FINANCEIROS	LOCAÇÃO
INVESTIMENTO/ FLUXO DE CAIXA	Preservação do capital de giro para investimento.
VANTAGENS FISCAIS	Abatimento de IR do valor pago mensalmente, que é lançado como OPEX. Na locação em todos os bens utilizados pela empresa, independentemente de relacionamento com a área produtiva, é realizado o crédito de 9,25% referente a PIS e COFINS sobre o total da despesa de locação de equipamentos para empresas com regime <u>não cumulativo</u> .
REDUÇÃO DE TCO (CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE)	O custo total de propriedade (TCO) é transferido para a locadora.
DESPESAS FIXAS	Redução de despesas fixas (técnico/manutenção), custos indiretos (logística/tempo com gestão do parque) e aumenta a produtividade dos times de suporte de TI.

BENEFÍCIOS OPERACIONAIS	LOCAÇÃO
FORNECEDOR	Único
ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA	Possibilidade de ampliação, redução do parque em um mesmo contrato fazendo com que os recursos de TI sejam facilmente escaláveis.
GARANTIA	Garantia de hardwares e acessórios durante todo o período contratado + SLA para atendimento.
GESTÃO DE ATIVOS	Não tem a necessidade de controlar o ativo.
POLÍTICA AMBIENTAL	O descarte é efetuado de forma correta e ecológica.
CAPACIDADE E DESEMPENHO	Todo o controle do ciclo de vida do parque instalado é gerenciado pelo fornecedor. É possível também se efetuar o controle do gerenciamento de capacidade de máquinas, fornecendo sempre o equipamento com a capacidade necessária a cada indivíduo.

4. SERVIÇOS PRESTADOS

A fim de atendermos as necessidades apresentadas pela Empresa, descrevemos a seguir os serviços inclusos nesta proposta:

- **PORTAL SERVICE DESK SIMPRESS** - uma Central de Atendimento própria na WEB, exclusiva para clientes corporativos Simpress e totalmente integrada aos sistemas da companhia com o objetivo de agilizar o tempo de resposta e o apoio a nossos clientes. Funciona **On-line 24 horas por dia, 7 dias por semana** ou através do **atendimento telefônico, de Segunda à Sexta-feira, das 8 às 18hs** – horário de Brasília
- **ATENDIMENTO PRESENCIAL SIMPRESS** durante a vigência do contrato, incluiremos o CarePack de bateria, considerando equipe técnica de nossa total responsabilidade, executando os serviços de manutenção previstos nesta proposta, dentro dos prazos de atendimento e solução descritos na tabela abaixo:

<i>Regiões de Atendimento</i>	<i>Atendimento Remoto</i>	<i>Atendimento presencial (hu)*</i>
Regiões 1 - Sudeste/ Sul / Centro Oeste/ Nordeste - Capitais e Região Metropolitana até 40 km	<i>No ato da abertura do chamado</i>	<i>12 h úteis **</i>
<i>Interior Acima de 40KM da Capital das regiões 1</i>	<i>No ato da abertura do chamado</i>	<i>22 h úteis</i>
<i>Interior acima de 100Km da Capital das regiões 1</i>	<i>No ato da abertura do chamado</i>	<i>32 h úteis</i>
<i>Interior acima de 200Km da Capital das regiões 1</i>	<i>No ato da abertura do chamado</i>	<i>42 h úteis</i>
Região 2 - Capitais Região Norte - Amazonas/AM, Belem do Pará/PA, Porto Velho/RO & Boa Vista/RR	<i>No ato da abertura do chamado</i>	<i>32 h úteis</i>
<i>Interior acima de 100Km</i>	<i>No ato da abertura do chamado</i>	<i>42 h úteis</i>

* *Tempo para atendimento a problemas de hardware.*

** *Incidentes abertos após as 13h, o tempo de atendimento iniciará no próximo dia útil.*

O atendimento técnico Simpress será realizado dentro das unidades de negócios/filiais previamente cadastradas pelo cliente, não sendo possível o atendimento em regiões fora deste escopo, localidades de terceiros.

Dentro do escopo de serviços está previsto o **Atendimento Presencial Simpress** nas unidades de negócios/filiais abaixo:

Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia - GO, 72814-090 das 9h00 às 18h00.

Fica desde já pactuado que a redução do escopo do projeto contratado ou o atraso superior a 120 dias na instalação dos equipamentos, desde que ocasionados exclusivamente pela CONTRATANTE, gerará renegociação nos preços inicialmente contratados.

5. PREMISSAS GERAIS

- O outsourcing inclui solução de problemas de software embarcados no hardware em até 90 (noventa) dias de sua entrega à LOCATÁRIA;
- O serviço de suporte ao produto é disponibilizado apenas para profissionais de TI do cliente. Os usuários do cliente deverão canalizar os problemas ao TI do cliente, e este fazendo os devidos filtros para acionamento adequado do serviço Simpress.
- Cada software originalmente embarcado com o produto, está sujeito aos termos e condições da licença de uso de seu respectivo fabricante.
- O suporte básico ao produto, não inclui atendimento local/on-site para atualizações de software. Atualizações e qualquer correção de software serão disponibilizadas ao cliente via canais eletrônicos para que a atualização seja realizada pelos profissionais de TI do cliente.
- Se ocorrer um problema com os produtos, a Simpress fornecerá um canal de suporte especializado. Caso necessário, a Simpress entrará em contato com o fabricante do produto e irá monitorar o processo de resolução do problema até seu fechamento.
- A Simpress não será responsável pela execução de serviços de terceiros contratados pelo cliente. O cliente concorda em manter a Simpress isenta por qualquer reivindicação relacionada a produtos e serviços de terceiros.
- A Simpress considera que seus clientes utilizam software de proteção e políticas, para proteger suas próprias redes, sistemas e dados sensíveis contra o acesso não autorizado e a disseminação de programas maliciosos.
- A Simpress considera que seus clientes executam e possuem backups (cópias de segurança), dos dados dos equipamentos previamente a um evento de atendimento técnico solicitado.
- O cliente reconhece que o uso de programas de antivírus, anti-malware e firewalls, podem afetar o desempenho de certos programas ou do produto utilizado.
- A Simpress não fornece garantia nem suporte técnico para nenhum sistema operacional ou aplicativo. Nesse caso o cliente deverá recorrer os canais de suporte do respectivo fabricante de software.
- A Simpress trabalha com produtos de elevado padrão de qualidade, mas ainda assim, não garante a compatibilidade entre qualquer sistema operacional e o hardware.
- A Simpress não garante e não é responsável por danos originados pela instalação incorreta, acidentes ou uso incorreto e seus componentes (tensões incorretas, uso de fusíveis ou adaptadores incorretos, dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação imprópria ou insuficiente ou a não execução das instruções operacionais), modificação, ambiente operacional ou físico inadequado, conservação inadequada pelo cliente (ou terceiros do cliente), movimentação do

produto suportado, remoção ou alteração de equipamentos ou etiquetas de identificação das peças, assim como falhas causadas por um produto pelo qual a Simpress não é responsável.

5.1 NÃO ESTÃO INCLUSOS NO SERVIÇO PRESTADO:

- Atendimento fora do horário contratado.
- Instalação, movimentação ou atualização de hardware ou software.
- Manutenção de periféricos não fornecidos pela Simpress, estruturas e tampas que não sejam por defeitos de fabricação ou funcionamento.
- Manutenção preventiva de hardware ou software.
- Manutenção ou conserto de qualquer dano ou defeito do hardware que seja estético e que não afete a funcionalidade do dispositivo. A Simpress não oferece reparo a desgaste como arranhões, manchas e amassados.
- Disponibilidade de serviços profissionais de TI, como suporte avançado de redes, segurança/firewall, configuração e otimização, desenvolvimento de script, programação, suporte a banco de dados, sistemas do cliente ou desenvolvimento Web.
- Serviço de manutenção de hardware ou software danificado pela utilização incorreta, acidentes ou uso incorreto de seus componentes.
- São exemplos de condições indevidas ou utilização indevida: tensões incorretas, uso de fusíveis ou adaptadores incorretos, dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação imprópria ou insuficiente ou a não execução das instruções operacionais, modificação, ambiente operacional ou físico inadequado, conservação inadequada pelo Cliente (ou terceiros do Cliente, movimentação do Produto, remoção ou alteração de equipamentos ou etiquetas de identificação das peças, assim como falhas causadas por um equipamento pelo qual a Simpress não é responsável.
- Consertos exigidos por problemas de software, ou como resultado de alterações, ajustes ou consertos realizados por outros que não a Simpress ou seu prestador de serviços autorizado.
- Manutenção por danos causados por fenômenos da natureza como, por exemplo, descargas elétricas, relâmpagos e inundações.
- Nenhum tipo de backup, recuperação ou transferência de dados.
- Nenhum tipo de adaptador ou cabo que não seja o fornecido pelo fabricante do equipamento.
- Suporte ou remoção de spyware/vírus/malware.
- Assistência de treinamento, administração remota ou outras atividades ou serviços não descritos.

- Visitas de manutenção improdutivas, ou seja, caso o cliente ou representante autorizado não estiver no local quando o técnico de serviço chegar, o técnico do serviço não poderá realizar o seu trabalho no equipamento. Nesse caso, o cliente poderá ser cobrado com um encargo adicional por uma chamada de serviço não produtiva.
- Todos os serviços ou as atividades que não estiverem descritos no contrato de prestação de serviços.

5.2 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Garantir que, quando aplicável, o agente autorizado Simpress poderá acessar e utilizar o equipamento, seus dados e todos os componentes de software e hardware incluídos, com a finalidade de fornecer os serviços de reparo ou suporte.
- Consentir que sempre que solicitado a Simpress possa prestar assistência remota para solução de problemas para questões de suporte do equipamento, na qual os técnicos da Simpress se conectam diretamente ao seu sistema por meio de uma conexão de internet segura para acelerar a solução de problemas.
- Cooperar com o analista ou técnico Simpress (remoto ou local) seguindo as instruções fornecidas pelos profissionais da Simpress.
- Permitir acesso livre, seguro e suficiente às instalações do cliente e ao equipamento contratado. O acesso suficiente inclui espaço de trabalho, eletricidade e uma linha telefônica local. Um monitor, um mouse e um teclado podem ser necessários ao técnico local.
- Realizar backup de todos os dados e programas existentes antes da realização de um atendimento técnico. A Simpress não terá nenhuma responsabilidade por perdas ou recuperação de dados ou programas, nem pela paralização de sistemas decorrente de serviços ou suporte ou de qualquer ato por parte da Simpress ou de um terceiro prestador de serviços autorizado Simpress que não seja pelo equipamento em atendimento.
- Manter o software e firmwares do equipamento atualizado. O cliente deve manter o software do equipamento nos níveis mínimos de versão ou configurações especificados pelo fabricante de hardware e software.

6. CONDIÇÕES GERAIS

- Período de locação considerado nesta proposta: 48 meses
- Preços expressos em reais
- Preços considerando lote mínimo de 9 unidades adquiridas dentro do prazo de 1 mês.
- A cada nova demanda, mesmo dentro do lote mínimo, caberá a Simpress a geração de novo orçamento, repassando aumentos ou deduções ao cliente, bem como, a mudança do(s) modelo(s) do(s) produto(s), por igual ou superior, caso haja a descontinuidade de qualquer modelo aqui previsto.
- Impostos: estão inclusos todos vigentes até esta data, havendo alteração dos mesmos, por ocasião do faturamento de locação e/ou mão de obra, os valores faturados estarão refletindo esses novos impostos.
- Produtos com garantia Simpress vigente conforme prazos, termos e condições apresentadas nesta proposta.

Frete/transporte incluso: entrega de 5 unidades em: Av. Alfredo Nasser, s/n - - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia - GO, 72814-090 (das 9h00 às 18h00).

- Seguro: por conta do cliente
- Prazo de entrega: até 60 dias após assinatura do contrato.
- Prazo de pagamento: 20 dias da emissão da nota fiscal (boleto bancário).
- Validade cotação: 10 dias úteis, podendo ser alterado os valores sem prévio aviso.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos e informações adicionais.

Atenciosamente,

Natalie Simões dos Santos

Gerente Contas Corporate

Fone: 11 98136-0736

email: nssantos@simpres.com.br

Fernando M L Danesi

Gerente Comercial Corporate

Fone: 11 94279-5794

email: fmdanesi@simpres.com.br

ns
ns

TBLH
TBLH

6. TERMO DE ACEITE E CONFIDENCIALIDADE

Havendo interesse na proposta apresentada, este termo de aceite deverá ser assinado para que os próximos passos – geração de contrato e expedição dos equipamentos – sejam processados dentro das condições discutidas.

Termo de aceite:

À Simpress
A/C: Natalie Simões,

Pelo presente, a empresa, através do representando legal abaixo indicado, declara para os fins de direito que está de acordo com as condições comerciais e serviços apresentadas na proposta Simpress, datada de 04.01.2021.

Responsável pelo aceite da proposta:

Departamento:

Telefone:

E-mail:

Observações adicionais da proposta:

IDENTIFICAÇÃO E PROPRIEDADE

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e não podem ser usadas ou divulgadas, sem prévia autorização, para propósitos que não sejam os de avaliação conjunta da Simpress e da empresa.

Assinatura: Alexandre Koslovsky Soares
Alexandre Koslovsky Soares (1 de Março de 2021 16:43 GMT-3) Data: 01-mar-2021

7. ANEXOS

ns
ns

TBLH
TBLH

ANEXO I - LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO

Esse anexo é parte integrante das Condições Gerais de Contratação 033/2020, firmadas entre Simpress Comércio Locação e Serviços Ltda e IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento.

1. Objeto

1.1. O presente Anexo tem por objeto a locação de equipamentos de propriedade da CONTRATADA, composto pela locação dos equipamentos, custos necessários para o seu funcionamento e demais acessórios.

2. Composição dos Preços

2.1. Exceto se ressalvado em cláusula específica, o preço mensal dos equipamentos é composto por:

- a) Locação dos equipamentos e seus acessórios;
- b) Itens fornecidos para o funcionamento dos equipamentos;
- c) Custos relacionados a manutenção preventiva e corretiva;
- d) Impostos decorrentes da locação.

3. Faturamento

3.1. A CONTRATANTE opta pela modalidade de faturamento:

Aluguel Fixo Mensal + Produção (medido pelo volume de páginas impressas, copiadas e digitalizadas).

3.2. O preço mensal estipulado e produção serão devidos a partir da data de entrega de cada equipamento até a sua efetiva desinstalação.

4. Descritivo de Equipamento

4.1. Para atender a demanda e necessidade da CONTRATANTE, será objeto deste Anexo os equipamentos relacionados na tabela abaixo, conforme descrito e de acordo com as condições previstas neste instrumento:

Modelo	Número de série
SS M4562FX	ZJZLB07M515WTE
SS M5360RX	OC4TBJFJ800033
NDD	S86510064201120
NDD	S86510065201120

4.2. As partes concordam que, no momento da rescisão parcial ou total, excepcionalmente para os itens supramencionados, serão desconsiderados 4 (quatro) meses no cálculo de multa estabelecido no item 6.2.1 do Termo de Condições Gerais de Contratação.

5. Vigência

5.1. O contrato vigorará por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de 01º de janeiro de 2021, observando as regras estabelecidas na cláusula 4 do Termo de Condições Gerais de Contratação.

5. Substituição, Inclusão e Transferência

5.1. Inclusões ou substituições de equipamentos, exceto trocas técnicas, serão objeto de negociação entre as Partes, que ajustarão seus prazos, viabilidade operacional e preços à época das respectivas inclusões, respeitando-se ainda o prazo de vigência definido na cláusula específica.

5.2. A CONTRATANTE poderá realizar a transferência ou movimentação dos equipamentos por seus próprios meios desde que respeitados todos os trâmites operacionais e fiscais exigidos pela legislação vigente e também desde que prévia e expressamente aprovado pela CONTRATADA, aprovação essa que deverá acontecer em até 2 (dois) dias úteis a partir da formalização.

5.3. Caso seja evidenciada a transferência de equipamentos, em desacordo com o estabelecido na cláusula acima e isso gere impacto na operação da CONTRATADA, seja com visita técnica improdutivo, frete ou qualquer outro custo envolvido na execução desse Instrumento, esses custos serão automaticamente repassados para a CONTRATANTE no faturamento do mês subsequente. Da mesma forma, os chamados que eventualmente não forem atendidos no prazo em razão de movimentação irregular, serão expurgados dos relatórios de Acordo de Nível de Serviço, até a devida regularização do(s) equipamento(s).

6. Solicitação de Toner:

6.1. O envio de toner ocorrerá de forma proativa sempre que houver a correta utilização dos suprimentos, ou seja, desde que sejam usados até sua final capacidade produtiva e desde que os equipamentos estejam monitorados pela ferramenta Simpress On Site (SOS). O abastecimento proativo de toner se dará uma vez por mês e contemplará todas as reposições devidas no período.

6.2. Caso o envio proativo do toner não ocorra, a CONTRATANTE deverá solicitar o envio tão logo inicie a utilização do último cartucho de toner remanescente do equipamento.

6.3. Havendo a solicitação pela CONTRATANTE de envio de toner em caráter emergencial, fica entendido que será cobrado o frete de envio através de Nota Fiscal apartada das cobranças regulares, conforme aprovação prévia da CONTRATANTE.

6.4. Fornecimento dos Itens de Funcionamento: Tendo em vista que, para cada modelo de equipamento de Tecnologia Laser, a vida útil do toner/tinta em relação à quantidade de impressões produzidas é fixada utilizando-se como parâmetro a vida útil dos toners de acordo com os padrões de rendimento declarados pelos fabricantes e informado no Anexo A, a CONTRATADA fornecerá quantos toners forem solicitados, desde que sejam respeitados os parâmetros declarados por cada fabricante. Caso estas proporções sejam ultrapassadas e a CONTRATANTE necessite de novos frascos de toner/tinta, fica acordado entre as partes que este custo adicional ficará a cargo da CONTRATANTE. A apuração e faturamento dos frascos excedentes serão semestrais, sendo certo que o cálculo de rateio dar-se-á de maneira separada em relação à quantidade de impressões preto/branco e coloridas. O não pagamento desses faturamentos permitirá à CONTRATADA suspender o envio dos itens de funcionamento;

6.5. Por liberalidade da CONTRATADA, o faturamento dos toners excedentes poderá deixar de ser emitido no semestre medido, acumulando-se nos próximos meses.

7. Coleta de Contadores

ns
ns

TBLH
TBLH

7.1. A CONTRATADA capturará de maneira automatizada a informação atualizada dos contadores dos equipamentos instalados para realizar o faturamento e a gestão e envio de consumíveis.

7.2. Os equipamentos que eventualmente não estejam monitorados pela ferramenta S.O.S. (Simpres On-Site) e, por essa razão, não possam ter as informações de contadores capturadas e transferidas automaticamente, deverão ter as informações transferidas pela CONTRATANTE através dos canais abaixo considerando o que lhe for mais conveniente:

- a) Software de Monitoramento para equipamentos instalados em rede,
- b) Página Web – Simpress.com.br – Simpress UX
- c) E-mail – através de resposta de e-mail enviado pela CONTRATADA com formulário padrão.

7.3. Na ausência desta informação e em relação ao equipamento sem monitoramento, a CONTRATADA poderá:

- a) Suspender o envio de suprimentos e assistência técnica para os equipamentos sem monitoramento e que não tiverem os seus contadores enviados pelo prazo de 30 (trinta) dias;
- b) Efetuar o lançamento da produção com base na média aritmética dos últimos 03 (três) meses que possuírem produção real informada. Não havendo parâmetro para o cálculo da média, a cobrança poderá ser realizada conforme produção mensal estimada na proposta comercial ou pela capacidade máxima mensal de produção do modelo do equipamento, conforme descrito no Descritivo de Equipamentos. Havendo envio dos contadores nos meses subsequentes, será efetuado ajuste a maior ou menor da produção anteriormente estimada.

7.4. As Partes estabelecem que para os equipamentos total ou parcialmente indisponíveis de monitoramento e coleta de contadores, terão seus números expurgados do processo de apuração da bilhetagem e eventuais indicadores dependentes deste processo.

7.5. Havendo qualquer alteração na infraestrutura ou instalações da CONTRATANTE que impactem no funcionamento do Software de monitoramento, todo e qualquer custo decorrente de reconexão, reinstalação ajustes ou reparos em geral no referido software, correrão por conta da CONTRATANTE, sejam eles realizados remota ou presencialmente, conforme tabela abaixo e após aprovado pela CONTRATANTE.

Tipo de Mão de Obra de Suporte	Horário Comercial	Fora do Horário Comercial, feriados e finais de semana
Desinstalação e/ou reinstalação de Hardware de Impressão ou Digitalização	R\$100,00/Hora Mínimo 2 horas	R\$180,00/Hora Mínimo 2 horas
Instalação, reinstalação, Configuração e/ou Suporte Servidor, Soluções, Desenvolvimento, VDP, ECM	R\$200,00/Hora Mínimo 2 horas	R\$350,00/Hora Mínimo 2 horas

8. Operação das Soluções de Gerenciamento e Bilhetagem

8.1. Serão de responsabilidade da CONTRATANTE as atividades abaixo relacionadas, referentes às soluções de gerenciamento e bilhetagem:

- a) Gerenciamento de *back-up* e *restore*.

ns
ns

TBLH



- b) Monitoramento de relatórios da solução de gerenciamento e bilhetagem.
- c) Monitoramento da disponibilidade e utilização da solução de bilhetagem envolvendo servidores, banco de dados, segurança e redes.
- d) Garantia de disponibilidade dos pré-requisitos de funcionamento da solução.
- e) Atualização de domínios, usuários, departamentos, centros de custos e/ou outras configurações inerentes ao correto funcionamento da solução de gerenciamento e bilhetagem.
- f) Acionamento do Suporte Técnico da CONTRATADA, pelos canais de atendimento, para equipamentos desconectados da solução de gerenciamento e bilhetagem ou eventuais incidentes na solução
- g) Solicitação de Serviços ao Suporte Técnico da CONTRATADA para Suporte a mudanças no ambiente da LOCATARIA que possam afetar o funcionamento da solução de gerenciamento e bilhetagem.

9. Manutenção Preventiva e Corretiva

9.1. Manutenção Preventiva consiste na intervenção técnica que visa evitar a ocorrência de falhas decorrentes de itens de desgaste natural ou de tempo de uso conhecido. Para esses eventos, as Partes buscarão agendar a melhor data e horário, a fim de gerar o menor impacto possível nas atividades da CONTRATANTE.

9.2. Manutenção Corretiva consiste na intervenção técnica que visa corrigir uma falha já ocorrida, podendo necessitar de troca peças ou simplesmente ajuste e limpeza;

9.3. Quando solicitado que estas manutenções sejam prestadas fora das condições padrão, as despesas de atendimento extraordinário serão cobradas conforme valores descritos na tabela da cláusula 7.1 das Condições Gerais de Contratação;

9.4. Para os eventos de Manutenção Corretiva a CONTRATADA antes do envio de recurso técnico, executará processo de validação junto ao usuário buscando a solução remota, não se efetivando a solução remota, o chamado técnico será prontamente aberto para atendimento *in loco*;

9.5. Nos casos de visitas improdutivas e/ou indevidas, seja decorrente de Manutenção Corretiva ou Preventiva, o custo do valor do evento será cobrado conforme tabela da cláusula 7.6 desse Anexo. Por Visita Improdutiva ou Indevida entende-se visitas técnicas em que o profissional da CONTRATADA não pode executar sua atividade devido a fatores de responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus contratados, ou a atividade não diz respeito ao escopo contratado, sendo as principais situações, mas não somente estas, as listadas a seguir:

- a) Ausência da CONTRATANTE ou responsável no local e/ou demora em atender o profissional além de 15 (quinze) minutos de sua chegada e apresentação;
- b) Falta ou inadequação de infraestrutura como rede elétrica, rede de dados, tomadas não adequadas ao equipamento;
- c) Solicitações de visita para atividades fora do escopo contratual ou visitas para solucionar problemas cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus fornecedores.

10. Capacidade Máxima

10.1. Cada modelo de máquina possui uma capacidade máxima mensal de produção, recomendada pelo fabricante e informada no Descritivo de equipamentos, e são capazes de operar por um período de utilização/conexão de 24 (vinte e quatro) horas alternadas por dia, desde que não ultrapasse a capacidade máxima mensal indicada;



10.2. Caso a CONTRATANTE faça uso dos equipamentos por um período superior a este, deverá solicitar à CONTRATADA o agendamento de mais manutenções preventivas, além daquela realizada juntamente com a manutenção corretiva, adequadas ao volume de trabalho em questão, incluindo a execução e custos.

11. Prazo para Atendimento e Solução de Chamados (SLA – Service Level Agreement)

11.1. Para solicitar abertura de chamado técnico, a CONTRATANTE deverá acessar a ferramenta Simpress UX ou entrar em contato via telefone, informando o número de série e contador atual do equipamento;

11.2. O atendimento técnico *onsite* é realizado de Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 18:00 horas, exceto feriados (inclusive os regionais). Quando necessário que o atendimento ocorra fora do horário especificado, a pedido da CONTRATANTE, as despesas relacionadas ao atendimento extraordinário serão cobradas;

11.3. Os prazos para início do primeiro atendimento e solução, contados a partir da abertura do chamado, serão observados de acordo com a localidade em que o equipamento se encontra instalado, conforme tabela abaixo:

UF	Município	1º Atendimento (em horas úteis)	Solução (em horas úteis)
SP	Capital - São Paulo & Barueri, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu Das Artes, Guarulhos, Itapeverica Da Serra, Itapevi, Itaquaquetuba, Jandira, Mauá, Osasco, Santo Andre, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Taboão da Serra	8	16
RJ	Capital - Rio de Janeiro, Belford Roxo, Niterói, São Gonçalo, Nilópolis, São João do Meriti, Duque de Caxias, Queimados, Itaboraí, Mesquita, Nova Iguaçu	8	20
SP/RJ	Demais localidades a partir de ¹	8	24
	Capitais e região metropolitana a partir de: Belo Horizonte, Rio Branco, Maceió, Macapá, Salvador, Fortaleza, Brasília, Vitória, Goiânia, São Luís, Campo Grande, Cuiabá, Belém, João Pessoa, Recife, Teresina, Curitiba, Natal, Boa Vista, Porto Alegre, Palmas, Florianópolis, Aracaju, Porto Velho	8	24
AM	Capital - Manaus	10	40
	Todos os demais municípios a partir de ¹	10	40

11.4. Entende-se por início dos trabalhos a hora de chegada do técnico ao local onde estiver instalado o equipamento, mediante assinatura do controle de atendimento, e por término do

¹ Prazos de atendimento e solução válidos para localidades em um raio de até 50 km de distância da base de atendimento da CONTRATADA. Para locais de atendimento acima dos 50km de distância acrescentar 1 hora a cada 50km de deslocamento tanto no prazo de 1º atendimento quando ao de solução.

reparo do equipamento, o restabelecimento dos serviços de impressão e/ou digitalização contratados em perfeitas condições de operação;

11.5. Para a efetivação dos trabalhos técnicos, a CONTRATANTE deverá atender e encaminhar o técnico da CONTRATADA, permitindo o acesso aos equipamentos em até 15 (quinze) minutos da sua chegada ao local;

12. Medição de SLA por disponibilidade do parque (desempenho de serviços).

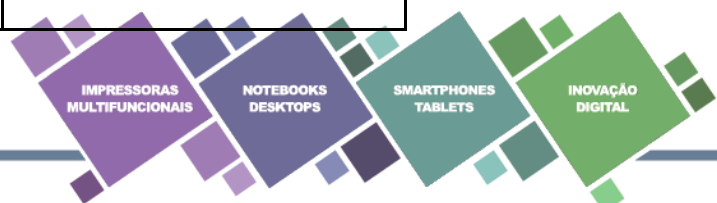
12.1. A medição do nível de serviço será medida segundo os parâmetros descritos nas alíneas abaixo:

- a) O desempenho da CONTRATADA será medido mensalmente.
- b) A CONTRATADA garante o cumprimento de 95% (noventa e cinco por cento) de disponibilidade do parque contratado.
- c) A multa será paga na forma de desconto na nota subsequente à medição.
- d) Os descontos serão aplicados sobre o total de horas de indisponibilidade do equipamento em questão, seja por manutenção técnica ou suprimentos, a título de penalidade pelo descumprimento do nível de serviços.
- e) O cálculo do SLA de disponibilidade do parque será obtido mediante a seguinte regra:

Definição do cálculo de disponibilidade
Para calcular a disponibilidade do parque é utilizado o tempo total de funcionamento do equipamento por mês (inclusive finais de semana), subtraído do total de horas em que o equipamento ficou com <i>status</i> inoperante devido a chamado de defeito (data/hora de encerramento do chamado - data/hora de abertura chamado).
<p>Cálculo de disponibilidade (CD)</p> <p>Hdisp - Total de horas disponível para funcionamento por mês do equipamento (total de horas * total de dia no mês).</p> <p>Hpar - Total horas em que o equipamento ficou parado, motivado por falhas não programadas. (data/hora encerramento do chamado - data/hora abertura do chamado).</p> <p>Disponibilidade Operacional do equipamento - até 24h/7 dias.</p> <p>* Considerado 24 h por dia para funcionamento do equipamento.</p>
Regra de cálculo
<p>$(Hdisp - Hpar) * 100 / Hdisp = \text{DISPONIBILIDADE (\%)}$</p> <p>Este cálculo será realizado em todo o parque (equipamentos com e sem chamados de defeito).</p>

f) Para efeito de medição dos SLAs, não serão considerados eventos alheios às ações da CONTRATADA, tais como dificuldade de acesso aos locais de intervenção, deliberação explícita do usuário do equipamento ou Gerente do contrato, indisponibilidade do ambiente para realização da intervenção, situações de força maior e etc.

Disponibilidade do equipamento	Disponibilidade dos equipamentos (%)	Desconto sobre o aluguel dos equipamentos afetados
	> = 95%	<i>Sem penalidade</i>
	94,9% a 91%	<i>1% sobre o valor mensal</i>



	90,9% a 88,5%	<i>2% sobre o valor mensal</i>
	88,4% a 85%	<i>3,5% sobre o valor mensal</i>
	< = 84,9%	<i>5% sobre o valor mensal</i>

13. Softwares e Servidores

13.1. Eventuais programas de bilhetagem (software) fornecidos, instalados e configurados pela CONTRATADA terão cobrança a partir da sua instalação ou 30 (trinta) dias após a assinatura do Aditivo, o que ocorrer primeiro.

13.2. A CONTRATADA é responsável pela resolução de problemas da ferramenta (patches de correção, fixes, configurações de correção) da solução integralmente pelo período do contrato, situações aplicadas a problemas no software e não no ambiente / infraestrutura da CONTRATANTE.

13.3. A CONTRATANTE deverá disponibilizar portas de acesso/saída de seu ambiente para que a CONTRATADA possa efetuar o envio de dados (coleta de contadores) para o seu ambiente de processamento de faturamento, de forma a garantir o nível adequado de informações de faturamento e gestão de insumos.

13.4. Todos os dados serão transmitidos pelos aplicativos da CONTRATADA, que garante desde já o completo sigilo das informações a que tiver acesso;

13.5. Fica esclarecido que, mesmo havendo programas de bilhetagem (software) instalados, a fatura mensal levará sempre em consideração os contadores físicos, lógicos e digitais dos equipamentos.

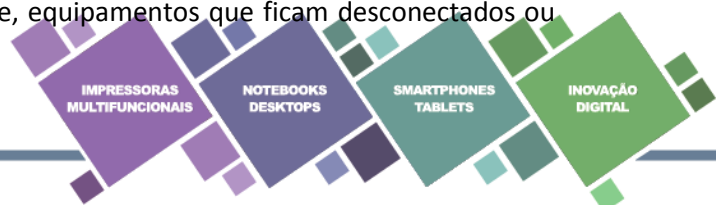
13.6. Os softwares constantes no Descritivo de Equipamento poderão sofrer *upgrade* de versão conforme disponibilidade fornecida pelo fabricante sem custo adicional, no período dos 12 (doze) meses iniciais do contrato, considerados a partir da data de sua disponibilização à CONTRATANTE.

13.7. Após o período inicial de 12 (doze) meses, qualquer necessidade de *upgrade* de versão (inclusão de nova funcionalidade) ou modificação do escopo inicial e seus recursos, novas licenças/expansões, fica desde já estabelecido que a CONTRATANTE acionará a CONTRATADA através da área comercial para que seja objeto de readequação da solução proposta inicialmente. Determina-se desde já que os eventuais recursos e custos para adequação a fim de suprir as novas necessidades serão objeto de negociação entre as Partes que ajustarão seus prazos e preços, formalizando-se mediante termo aditivo.

13.8. Para efeito de medição de divergência global entre contadores físicos e bilhetagem oriunda de softwares de gerenciamento e bilhetagem, fica estabelecida uma variação máxima Global de até 10%, sem qualquer penalidade a CONTRATADA. Entende-se variação global, o volume produzido por todos os equipamentos do contrato baseado nos números dos respectivos contadores.

13.9. Fica esclarecido que, para o atingimento de 10%, os equipamentos devem ser conectados em rede e permitir a impressão somente pelo servidor de impressão e bloqueios de impressão através de qualquer recurso de conectividade (USB, impressão direta via interface do equipamento). Na apuração da variação global, serão excluídos os equipamentos que apresentarem perda de conexão do software de gerenciamento e bilhetagem no período de apuração.

13.10. Em caso de equipamentos que possuam algum tipo de intermitência em sua conectividade sendo impedido de ser monitorado através de rede, equipamentos que ficam desconectados ou



conectados diretamente em computadores serão descartados para ao atingimento da variação global. Quando identificados divergências na solução de Gerenciamento e bilhetagem por falta de observação do item Operação das Soluções de Gerenciamento e Bilhetagem, a CONTRATADA estará isenta de responsabilidades ou penalidades.

14. Gerenciamento de projetos

14.1. A CONTRATADA fornecerá gratuitamente para CONTRATANTE, a partir da assinatura do presente Anexo até conclusão do cronograma de instalações, recursos para gerenciamento do projeto que contarão com o planejamento de implantação, agenda de reuniões entre os interessados e reserva de recursos técnicos e de estrutura.

14.2. Caso o cronograma aprovado entre as Partes apresente atraso superior a 30 dias por motivos alheios a responsabilidade da CONTRATADA, os recursos de projeto poderão permanecer alocados até conclusão do processo de implantação, porém os custos dos recursos serão repassados à CONTRATANTE, conforme valores apresentados na tabela abaixo:

Quantidade Equipamentos	Custo Mensal
Até 200	R\$ 4.288,15
De 201 a 500	R\$ 7.407,24
Acima de 500	R\$ 12.490,35

Após aceitação eletrônica dos termos e condições descritos nesse Anexo, fica esse documento sendo parte integrante dos Termos e Condições Gerais assinados pelas Partes.

São Paulo, 01 de março de 2021.


Fernando Jose Coutinho Martins (1 de March de 2021 14:58 GMT-3)

Carlos Alberto Pulici Junior
 Carlos Alberto Pulici Junior (1 de March de 2021 16:51 GMT-3)

SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

Alexandre Koslovsky Soares
 Alexandre Koslovsky Soares (1 de March de 2021 16:43 GMT-3)

IMED - INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Testemunhas:

Thais Bezerra de Lima Hatsunoma
 1. Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (1 de March de 2021 15:00 GMT-3)

Nome: Thais Bezerra de Lima Hatsunoma

CPF: 39649960848

Natalie Simões dos Santos
 2. Natalie Simões dos Santos (1 de March de 2021 16:17 GMT-3)

Nome: Natalie Simões dos Santos

CPF: 38474435854



OUTSOURCING

Impressoras e
Multifuncionais



PROPOSTA [OUTSOURCING DE IMPRESSÃO] [IMED]

Responsável pelo projeto: [Andreia Carvalho]
Local: [São Paulo]

Responsável pelo projeto Simpress: [Natalie Simões dos Santos]
Data da proposta: [04.01.2020]

ns
ns

TBLH
TBLH

SIMPRESS
an HP Company

[São Paulo], [04 de Janeiro de 2021].

A

[IMED]

ATT.: [Andreia Carvalho]

REF.: Proposta Simpress para [Outsourcing de Impressão].

Prezados Senhores:

Submetemos à apreciação a proposta Simpress de [Outsourcing de Impressão], baseada nas premissas fornecidas pela [IMED].

A seguir apresentaremos:

- Institucional Simpress;
- Proposta comercial;
- Benefícios;
- Soluções;
- Premissas;
- Condições gerais;
- Termo de aceite e confidencialidade;
- Anexos inerentes à proposta.

Importante: As informações descritas a seguir, sejam elas técnicas, financeiras ou comerciais são confidenciais, portanto, não podem ser usadas ou divulgadas sem prévia e expressa autorização da Simpress Comércio, Locação e Serviços S.A. para propósitos que não sejam os de avaliação da proposta pela IMED.

Agradecemos à oportunidade e interesse em nossas soluções.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos e informações adicionais.

Atenciosamente,

Natalie Simões dos Santos

Gerente Contas Corporate

Fone: 11 98136-0736

email: nssantos@simpres.com.br

Fernando M L Danesi

Gerente Comercial Corporate

Fone: 11 94279-5794

email: fmdanesi@simpres.com.br

1. INSTITUCIONAL SIMPRESS

A empresa é amplamente consolidada no mercado brasileiro, oferecendo a resolução de diversas necessidades centralizadas em um único fornecedor. Por meio da plataforma **SaaS** (Simpres as a Solution), os clientes Simpress contam com outsourcing de multifuncionais, impressoras, tablets, smartphones, notebooks e desktops, sendo que todos os equipamentos suportados com inovação digital e infraestrutura Simpress, que ajudam as empresas em novas formas de fazer com que seus negócios sejam mais eficientes e competitivos, possibilitando a adoção de processos conectados e inteligentes.

Com mais de 160.000 equipamentos instalados por todo o país e com 9 filiais nas principais capitais brasileiras, a Simpress tem atuação voltada para o público corporativo de grandes e médias empresas e conta com uma rede de revendedores para o mercado SMB (Small Business).

O QUE DIFERENCIA A SOLUÇÃO SIMPRESS SaaS?

- Plataforma de outsourcing de equipamentos.
- Oferece às empresas uma infraestrutura tecnológica completa, capaz de atender diversas necessidades centralizadas em um único fornecedor.
- Abrange quatro pilares de outsourcing: Impressoras e multifuncionais; notebooks e desktops; smartphones e tablets;
- Inovação Digital (soluções tecnológicas);
- Permite uma maior agilidade e segurança para os processos e fluxos de trabalho das empresas, tornando-os integrados e otimizados.
- Flexibilidade comercial buscando atender o cliente na sua real necessidade.
- Expertise na administração de contratos, estoque de peças e insumos, bem como toda logística de distribuição e atendimento nacional; tudo controlado e suportado por sistemas de informação.
- Experiência comprovada em projetos de outsourcing com nível elevado de satisfação de grandes clientes.
- Desenvolvimento de melhorias constantes, com foco em soluções que simplifiquem o processo de seus clientes, agilizando suas necessidades de atendimento e gestão.
- Cobertura técnica em todo território nacional e gestão de chamados remotos permitindo maior agilidade e qualidade nos atendimentos técnicos.
- Central de Atendimento própria e automatizada, o que promove maior qualidade, produtividade e eficiência nos atendimentos, permitindo aos clientes um único ponto de contato com a Simpress.
- Modernização tecnológica constante dos equipamentos ofertados em nossas soluções, uma vez que trabalhamos com marcas líderes de mercado.

ALGUNS CLIENTES*:

COMÉRCIO		
Lojas Leader	Super Mercado Zona Sul	Sephora

EDUCAÇÃO	
ABEC	Grupo Uninter

FINANÇAS		
AMC do Brasil	Seguradora Líder	Grupo Renault
Banco Alfa de Investimentos		

GOVERNO		
Advocacia Geral da União	CESP	Federação das Indústrias do Estado da Bahia
Ministério Público	SESI	Defensoria Pública Geral da União
ANATEL	Tribunal de Justiça	Ministério da Pesca e Aquicultura

INDÚSTRIA		
Pepsico do Brasil (SP)	Metso Paper	Toyota
Kia Motors	CCB – Cimpor Cimentos do Brasil	

LOGÍSTICA	
Azul Linhas Aéreas (SP)	Brinks Segurança (SP)

SAÚDE		
Unimed RJ e SP	DASA (SP)	Federação das Unimed's do Estado de MG
Hospital São Rafael		

* Informações atualizadas no 1º semestre de 2020.

2. RESUMO EXECUTIVO

Fornecer para [IMED], solução de [Outsourcing de Impressão] contendo:

- Redução de custos diretos e indiretos;
- Melhoria na gestão de controle do parque instalado;
- Maior qualidade no atendimento aos usuários;
- Readequação do ambiente de impressão;
- Aumento da produtividade dos colaboradores da empresa;
- Atualização tecnológica sem necessidade de imobilização de ativos;
- Eliminação da preocupação com estrutura de impressão, passando à Simpress a total responsabilidade.

A Simpress desenvolveu um projeto para atender, considerando:

3. PROPOSTA COMERCIAL

A fim de atendermos às necessidades apresentadas em [30.09.2020], descrevemos a seguir os nossos entendimentos do cenário encontrado, bem como as especificações técnicas da solução proposta pela Simpress.

3.1 CENÁRIO PROPOSTO

Com base nos dados obtidos e desejados, foram estabelecidas pela Simpress as soluções indicadas a seguir:

3.1.1 HARDWARE

Para atender a demanda de [5 mil] **impressões/cópias por mês** e necessidades apontadas, a Simpress apresenta os equipamentos e configurações abaixo:

Site: Luziânia

Samsung SL-M4562FX
Multifuncional | Mono | A4

<table border="0"> <tr><td>PPM (A4/LT)</td><td>45/47</td></tr> <tr><td>CPU</td><td>1.5GHz Quad-Core</td></tr> <tr><td>Ram (Std/Max)</td><td>3GB</td></tr> <tr><td>HD</td><td>320GB</td></tr> <tr><td>Painel</td><td>7" Touch</td></tr> <tr><td>Ciclo Máximo</td><td>200.000 pgs</td></tr> <tr><td>Volume Recomendado</td><td>15.000 pgs</td></tr> <tr><td>Gavetas Padrão</td><td>550Fls</td></tr> <tr><td>Bypass</td><td>100Fls</td></tr> <tr><td>Saída</td><td>500Fls</td></tr> <tr><td>Toner</td><td>40.000 Pgs</td></tr> <tr><td>Cilindro</td><td>100.000 Pgs</td></tr> <tr><td>Wireless</td><td>Opcional</td></tr> <tr><td>USB Print</td><td>Sim</td></tr> <tr><td>ADF</td><td>Single Pass/50 Fls</td></tr> <tr><td>Velocidade Scanner (F/V)</td><td>40/60</td></tr> <tr><td>OCR (PDF Pesquisável)</td><td>Nativo</td></tr> <tr><td>Sistema Operacional</td><td>Android</td></tr> </table>	PPM (A4/LT)	45/47	CPU	1.5GHz Quad-Core	Ram (Std/Max)	3GB	HD	320GB	Painel	7" Touch	Ciclo Máximo	200.000 pgs	Volume Recomendado	15.000 pgs	Gavetas Padrão	550Fls	Bypass	100Fls	Saída	500Fls	Toner	40.000 Pgs	Cilindro	100.000 Pgs	Wireless	Opcional	USB Print	Sim	ADF	Single Pass/50 Fls	Velocidade Scanner (F/V)	40/60	OCR (PDF Pesquisável)	Nativo	Sistema Operacional	Android	
PPM (A4/LT)	45/47																																				
CPU	1.5GHz Quad-Core																																				
Ram (Std/Max)	3GB																																				
HD	320GB																																				
Painel	7" Touch																																				
Ciclo Máximo	200.000 pgs																																				
Volume Recomendado	15.000 pgs																																				
Gavetas Padrão	550Fls																																				
Bypass	100Fls																																				
Saída	500Fls																																				
Toner	40.000 Pgs																																				
Cilindro	100.000 Pgs																																				
Wireless	Opcional																																				
USB Print	Sim																																				
ADF	Single Pass/50 Fls																																				
Velocidade Scanner (F/V)	40/60																																				
OCR (PDF Pesquisável)	Nativo																																				
Sistema Operacional	Android																																				



3.1.2 DE SOLUÇÕES EMBARCADAS NO EQUIPAMENTO

O projeto contempla:

A. Solução de Bilhetagem de Impressões - NDD

O **NDD Print** é uma solução em software para Bilhetagem que permite controle on-line do parque de impressão e aplicação de políticas de impressão, sem precisar de infraestrutura para Bando de Dados específica (pode utilizar Datacenter NDD já presente na oferta), a solução pode identificar as informações provenientes de impressões e cópias e sua rastreabilidade para gestão do contrato. O **NDD Print** foi criado para proporcionar controle e eficiência da gestão do cliente, tais como:

- Relatórios e administração tudo em WEB;
- Gerar relatórios pré-agendados para os gerentes dos centros de custos;
- Controle hierárquico dos centros de custos;
- Controlar a cadeia de suprimentos das impressoras;
- Recurso de Follow-you Print
- Suporte a leitores de RFID aproximação
- Cotas de impressão
- Envio e Impressão com SmartFones e Tablets
- Relatórios Ambientais
- Ambiente Windows

A solução faz a contabilização do seu ambiente de impressão, identificando quem, quando e o que está sendo impresso. Adaptada para os mais diversos contextos de aplicação e ambientes, independente da utilização de servidores de impressão e sem necessidade de alterações e adaptações na rede.

A contabilização da impressão, cópia, fax e digitalização tem o objetivo de gerenciar os gastos com trabalhos de impressão na organização. A contabilização é base para gerar diversos relatórios importantes, como rateio por centro de custos, a produção de cada impressora e informações de como cada usuário está utilizando o equipamento. Assim, a empresa sabe quais são os equipamentos mais utilizados, por quem são usados, se os funcionários aproveitam a impressora de forma adequada.

Rateio de custo de impressão por estruturas internas

A solução proporciona automaticamente a distribuição dos custos dos trabalhos de impressão, cópia, fax e digitalizações em contas com base na produção de usuários, equipamentos ou projetos. Esta facilidade de escolha dá-se através das contas:

Conta de centro de custo: Usuários são atribuídos às contas. Os trabalhos de impressão são atribuídos ao usuário.

Conta de departamento: Impressoras são atribuídas às contas. Os trabalhos de impressão são atribuídos à conta da impressora.

Conta selecionável: Os usuários selecionam na hora da impressão para qual conta o custo será atribuído. *Licença Chargeback.

Recursos adicionais inclusos na solução:

Suporta a definição de estrutura hierárquica de Centros de Custo.

A solução mantém as contas de centro de custos, departamento ou selecionáveis, atualizadas automaticamente, através de sincronização integrada com o AD ou através de arquivo CSV.

As informações são quantitativas e qualitativas. Podem ser visualizadas por relatórios e filtros, dentre os quais, relatórios resumidos, detalhados, analíticos e de cubos OLAP.

A solução caracteriza-se pelo controle e gestão de cotas de impressões e cópias, por página, valor ou cor, de modo que a empresa pode determinar um valor de crédito de cotas de impressão ou cópia a ser gasto pelos usuários.

Pode-se ainda escolher entre cotas bloqueantes ou informativas, sendo que:

Bloqueantes: Quando a cota estipulada ao usuário chegar ao seu limite será bloqueada a impressão ou cópia.

Informativas: O usuário receberá um aviso que seus créditos de cota acabaram, mas poderá optar por continuar a impressão ou cópia.

Administração Flexível:

Cotas Adicionais: Podem ser distribuídos créditos aos usuários ou grupos de usuários. Esses créditos podem ser distribuídos, por exemplo, quando alcançado o limite da cota disponível ao usuário e ele precise realizar mais impressões.

Cotas Recorrentes: A empresa pode configurar qual o período de recorrência da cota, por exemplo: O usuário terá a cota de 10 páginas por mês até dezembro de 2017.

A solução disponibiliza ambiente de administração WEB onde é possível realizar todas as configurações, bem como a utilização de todas as ferramentas de gestão sem investimentos pesados em servidores, sistemas operacionais e banco de dados. O painel web oferece a geração online de relatórios com filtros avançados e, além disso, traz comodidade, pois todos os relatórios têm opção de Agendamento para geração e envio automático, podendo ser um único dia, semanalmente ou mensalmente. Painel central de gestão Web multilinguagem.

Interface de controle e relatórios via browser:

- Relatórios;
- Usuários;
- Equipamentos;
- Controle de impressão;
- Configurações.

CRIE POLÍTICAS UTILIZANDO A COMBINAÇÃO DE FILTROS

A solução disponibiliza ambiente de administração web onde é possível realizar todas as criações e atribuições de políticas, bem como a utilização de todas as ferramentas de gestão sem investimentos pesados em servidores, sistemas operacionais e banco de dados.

A criação das políticas é definida através de filtros ou de suas combinações.

Descrição dos Filtros:

- Qualidade de impressão dos documentos;
- Impressão somente duplex;
- Impressão somente monocromática;
- Impressão de determinados aplicativos;
- Horário permitido para realizar os trabalhos de impressão;
- Número máximo de páginas por impressão;
- Número máximo de cópias;
- Tamanho máximo do arquivo;
- Tamanho do papel;
- Palavras impróprias no título dos documentos;
- Atribuição de limite de custo para cada impressão.

Escolha entre disciplinar ou bloquear:

Às políticas podem ter o comportamento de somente notificar o usuário referente ao seu trabalho de impressão gerado até não permitir a impressão.

Comportamentos de permissão:

- Permitir;
- Notificar;
- Alertar;
- Não Permitir.

Escolha quais tipos trabalhos de impressão as políticas serão aplicadas:

A solução possibilita aplicar a política a determinados tipos de trabalhos: impressão, cópia, fax enviado e digitalização. Os trabalhos também podem ser definidos como corporativos ou particulares, de modo que a política pode igualmente ser aplicada utilizando estas definições.

Tipos de Trabalhos:

- Impressão;
- Cópia;
- Envio Fax;
- Digitalização.

Definições dos Trabalho:

- Particular;
- Corporativo.

CONTROLE E BLOQUEIO DIRETO NA IMPRESSORA

A aplicação de políticas de impressão sobre o equipamento possibilita a precisão de limitar o número de páginas que o equipamento irá realizar de acordo com seu contrato, além de limitar o equipamento com relação às características da impressão:

Características:

- Máximo de páginas por trabalho;
- Impressoras que aceitam somente trabalhos monocromáticos.

Ações:

- Auditar impressões;
- Marca de impressão;
- Forçar autenticação do usuário.

Controles:

- Atribuir projetos em cada JOB;
- Notificar usuário sobre a possibilidade de cancelamento da operação.

Cópias:

- Bloquear – bloqueio diretamente no painel da impressora. Homologado com os principais fabricantes;
- Apenas alertar.

Cotas - Gerenciamento e distribuição:

- Atribuição de cotas diretamente ao usuário ou grupos.

CONVERTA AUTOMATICAMENTE AS CARACTERÍSTICAS DAS IMPRESSÕES:

Mesmo que o usuário encaminhe para impressão um documento colorido, a solução pode ser configurada para converter automaticamente a impressão para tons de cinza ou até mesmo converter uma impressão simplex para duplex. Com a função ecológica de converter automaticamente uma impressão simplex para duplex, é possível poupar papel e poupar energia. Poupar estes recursos com estas conversões significa que todos ganham: a empresa, o seu orçamento e o ambiente!

O usuário pode eleger a impressora e liberar a impressão através dos Agentes:

- **Agente de liberação Web:** Interface web para liberação, upload PDF e administração dos trabalhos a partir de uma estação.
- **Embarcado tablet:** Prover o acesso dos usuários aos trabalhos de impressão; desenvolvido para levar tecnologia para equipamentos sem painel touch. Realiza a gestão de acesso dos usuários aos trabalhos de impressão retidos em diversos equipamentos.
- **Embarcado:** Prover o acesso dos usuários aos trabalhos de impressão retidos diretamente no painel do equipamento – compatível com os principais fabricantes.
- **Leitor de cartão:** Desenvolvido para agilizar a autenticação e o acesso dos usuários aos trabalhos de impressão retidos para posterior liberação, com leitores USB e de rede.

Processo ágil, econômico e seguro:

A solução ainda possibilita a liberação do documento na impressora através da autenticação por impressora, n-Touch ou smartphone.

O Sistema disponibiliza várias formas combinadas de autenticação:

- Integrado ao "Active Directory";
- Autenticação local;
- PIN;
- PIN Seguro;
- Cartão de aproximação.

REQUISITOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO

MAPA DE RESPONSABILIDADES

**INSTALAR SOFTWARE DE BILHETAGEM
MODALIDADE SERVIDOR (SERVIDOR CLIENTE)**

Atividade	Simpres	Cliente
-----------	---------	---------

Adequação dos sistemas internos e ERPs para direcionamento das impressões no servidor de impressão		X
Adequação dos sistemas internos para efeito de identificação de usuários de impressão no job de impressão		X
Configuração de filas no Servidor de Impressão		X
Disponibilização de Servidor de Banco de dados *		X
Criação do Banco de Dados*		X
Instalação do Software Bilhetagem	X	
Treinamento Operacional (4h)	X	

*Não aplicável caso o armazenamento n-Server seja Data Center.

INSTALAR SOFTWARE DE BILHETAGEM MODALIDADE SERVIDOR (SERVIDOR SIMPRESS)

Atividade	Simpres	Cliente
Adequação dos sistemas internos e ERPs para direcionamento das impressões no servidor de impressão		X
Adequação dos sistemas internos para efeito de identificação de usuários de impressão no job de impressão		X
Configuração de filas no Servidor de Impressão	X	
Disponibilização de Servidor de Banco de dados *	X	
Criação do Banco de Dados*	X	
Instalação e configuração do banco *	X	
Instalação do Software bilhetagem	X	
Treinamento Operacional (4h)	X	

*Não aplicável caso o armazenamento n-Server seja Data Center.

INSTALAR SOFTWARE DE BILHETAGEM – MODALIDADE ESTAÇÃO

Atividade	Simpres	Cliente
Adequação de script de rede para instalação dos clients/agentes		X

conforme procedimento passado pela Simpress		
Suporte centralizado ao processo de instalação dos clientes	X	
Suporte de help desk e/ou suporte local ao usuário final		X
Treinamento Operacional Help Desk Cliente (2h)	X	

PREMISSAS GERAIS

Para os módulos n-Host e n-Client, é prevista a instalação dos agentes via script de rede ou processo existente de instalação de agentes disponibilizado pelo cliente.

Previsto que para o Software ERP e sistemas legados, os usuários já são parametrizados com o mesmo ID da rede, de forma que o stream do job de impressão venha identificado.

Quando o projeto não especificar forma de armazenamento de contabilização no cliente, será considerado que o NDDigital n-Server será o Enterprise localizado no Data Center do fabricante, conforme pré-requisitos da solução.

O ambiente de tecnologia do Cliente deverá atender aos pré-requisitos de instalação da solução proposta.

A solução prevê que o Cliente disponibilizará a configuração de políticas necessárias à implementação da solução de bilhetagem.

As atividades de instalação do ambiente serão baseadas num cronograma estabelecido e aprovado entre a Cliente e a Simpress, com atividades realizadas de 2.a a 6a feira em horário comercial. Atividades fora do horário previsto serão negociadas a parte entre o Cliente e o Gerente Comercial Simpress.

As instalações do software de bilhetagem nas localidades do Cliente não cobertas por filiais Simpress, serão realizadas via Terminal Services a partir do site do Cliente, ou através de ferramenta segura Webex utilizada pela Simpress <https://simpres.webex.com>.

A instalação em Servidor, será realizada por um analista Simpress acompanhado de um analista do Cliente em horário comercial e conforme cronograma/programação acordado entre a Simpress e Cliente.

Custos de revisita de instalação, oriundas de ausência, indisponibilidade ou falta de infraestrutura do cliente, serão passíveis de cobrança adicional.

Custos de deslocamento, hospedagem ou de atendimento local, caso existam serão cobrados a parte.

O projeto prevê que as instalações de clientes nas estações de usuários serão realizadas pelo Cliente. Caberá a Simpress, fornecer o suporte durante o processo de instalação.

Caso haja eventos de suporte a instalação do Client no usuário, caberá ao Help Desk do Cliente realizar o atendimento ao usuário mediante treinamento e procedimentos fornecidos pela Simpress. Atendimentos in loco poderão ser realizados pela Simpress mediante cobrança de chamado avulso.

O Cliente deverá disponibilizar durante todo o processo de implantação de todas as fases do projeto, um ponto focal técnico/administrativo responsável em cada site para acompanhamento das atividades pertinentes ao projeto e atendimento de demandas de responsabilidade da Cliente.

A solução prevê que o Cliente disponibilizará profissional (sugerimos que seja o mesmo ponto focal do projeto) para executar nos servidores a configuração de políticas necessárias à implementação da solução de impressão e bilhetagem, mediante datas em cronograma de implantação a ser definido em conjunto.

Durante as atividades do projeto caso sejam encontrados desvios de escopo ou mudanças, o gerente de contas Simpress e o gerente de projeto Cliente serão comunicados para uma definição formal entre as partes de como proceder e dar continuidade à implantação.

SERVIÇOS SIMPRESS (PREMISSAS, GARANTIA, MANUTENÇÃO, SLA, ETC)

O cliente é responsável pelo backup, contingência, manutenção e administração de servidores sempre que os mesmos não forem de fornecimento da Simpress ou que se não houver mão de obra técnica Simpress alocada para esta atividade no serviço contratado.

O cliente é responsável pelo bloqueio de impressões diretas (impressões que não passam pelo servidor de impressão), seguindo os procedimentos operacionais definidos pela Simpress, visando eliminar problemas com acuracidade da bilhetagem.

O cliente é responsável pela ativação contingência, backup e recuperação de servidor (quando houver). As informações relacionando os "usuários" identificados pelos "logins" de rede ou Sistemas internos aos Centros de custo/Departamentos serão atualizadas mensalmente pelo Cliente de forma que se reflitam e mantenham as bases de dados da ferramenta atualizada.

O cliente é responsável por reportar problemas com a ferramenta mediante abertura de chamado técnico.

Os chamados de Suporte serão atendidos de 2ª a 6ª feira em horário comercial, mediante abertura de chamado na Simpress.

Se para a solução permanente do problema for requerido algum recurso de HW/SW ou infraestrutura de responsabilidade do cliente ou de seus fornecedores, a data de solução do mesmo pela Simpress pode ser estendida.

A Simpress será isenta de sua responsabilidade em atingir os Níveis de Serviço em consequência dos seguintes fatos:

- Problemas determinados por serem causados pelas ações do Cliente;
- Mudanças feitas no ambiente operacional que não tenham sido comunicadas à Simpress de acordo com o Processo de Gerência de Mudanças do Cliente;
- Desempenho ou falta de desempenho determinados, por terceiros (contratados e fornecedores) do Cliente, se aplicável;
- Circunstâncias que constituem um evento de Força Maior;
- Vírus introduzido no equipamento do Cliente;
- Os índices de atendimento não contemplam o tempo despendido em função do diagnóstico de problemas cujas causas venham a serem identificados como decorrentes de aplicações desenvolvidas, serviços prestados, hardware e/ou softwares providos por Terceiros não contratados pela Simpress.

- Em caso de problema de hardware fornecido pelo Cliente, é responsabilidade da mesma acionar a assistência técnica/suporte para recuperação do mesmo. Os prazos acordados serão contados a partir da correção do problema de hardware pelo Cliente.
As solicitações de serviço de Mudança, Movimentação ou Adição no software de bilhetagem serão realizadas de 2ª a 6ª feira em horário comercial, mediante aprovação de requisição de serviço, e com cobrança adicional.

B. HP WEB JETADMIN

O HP Web JetAdmin é uma solução de software de gestão de dispositivos de imagem e impressão robusta que serve para instalar, configurar e administrar à distância uma grande variedade de dispositivos HP ou de outras marcas instalados em rede, através da simples utilização de um browser Web.

O HP Web Jetadmin pode ajudar você a economizar tempo com a capacidade de descobrir automaticamente novos endereços IP de dispositivos, definir políticas de grupo de maneira rápida e fácil e definir ou alterar as configurações de rede do dispositivo para implantação inicial ou após a instalação.

1. PRINCIPAIS FUNÇÕES

1.1 GESTÃO COMPLETA

As funcionalidades expansíveis, através de plug-ins opcionais, permitem gerir de forma fácil praticamente todas as necessidades de impressão. O firmware pode ser instalado, configurado e atualizado simultaneamente em todos dispositivos suportados dentro de uma lista ou grupo.

1.2 PERFIS DE DISPOSITIVO (REGRAS)

Estabeleça regras de administração do Parque de máquinas, como quem pode acessar recursos específicos do HP Web Jetadmin e em quais dispositivos. Controle custos, como acesso a cores, impressão em frente e verso ou ainda, proteja informações confidenciais nos trabalhos de impressão. Gerencie as funções que os usuários podem acessar por meio dos painéis de controle dos dispositivos, como uso de cores, cópia, fax ou trabalhos de impressão armazenados — ao configurar o painel de controle para que exija um PIN.

1.3 MONITORAMENTO DO PARQUE EM TEMPO REAL

Detecte dispositivos em rede da HP e de outros fabricantes, por impressoras conectadas a PCs, de dispositivos por nome do host, definição de políticas de grupos. Defina alertas e gerencie uso de suprimentos através de coleta dados e envie relatórios personalizados com datas de substituição estimadas, além da capacidade de vincular ao HP SureSupply para fácil realização de novos pedidos.

1.4 CLONAGEM DE DISPOSITIVO

Este recurso permite copiar ou clonar os principais parâmetros/configurações partir de um equipamento e depois replicar estes parâmetros para outro (s) equipamento (s).

2. RECURSOS DE SEGURANÇA

Definições de rede segura – O HP Web JetAdmin suporta o sistema de comunicação segura Secure Socket Layer (SSL) e o protocolo Simple Network Management Protocol (SNMP) v3.0 para uma segurança ainda maior.

Autenticação Windows – Os administradores do sistema podem associar um perfil a cada conta de utilizador de domínio Windows no servidor HP Web JetAdmin, para uma administração simples e economicamente rentável.

GESTÃO DE USUÁRIOS

- Autenticação de login único (via Active Directory/LDAP)
- Permissão por usuário
- Permissão por grupos de usuários
- Relatórios (visualização web e Excel (csv))

O HP Web Jetadmin pode gerenciar usuários locais e usuários importados de domínio (LDAP).

3. RELATÓRIOS

Aproveite as funções de gerenciamento de conjuntos de dispositivos como geração de relatórios. O HP Web JetAdmin ajuda a superar a necessidade que os administradores de rede têm em produzir relatórios com um elevado grau de flexibilidade, pois possui múltiplos formatos e tipos de dados.

- Modelos de relatórios integrados e personalizáveis
- Informe o uso da impressora:
 - por usuário ou grupo
 - uso de suprimentos
- Relatório de tendências:
 - diário, semanal, mensal, trimestral
 - estruturas de dados personalizadas
 - histórico de erros ao longo do tempo
- Rastreie o que você precisa:
 - exiba mais de 700 atributos de dispositivos

- acompanhamento de relatórios de acessórios
- configure alertas gerais e de limites
- modelos de alertas personalizáveis

4. REQUERIMENTOS DE INSTALAÇÃO

O HP Web Jetadmin é suportado em plataformas com atualizações de alta prioridade do Microsoft Windows e do .NET Framework. Durante cada ciclo de desenvolvimento, a HP testa o HP Web Jetadmin regularmente em plataformas com atualizações atuais da Microsoft.

Sistemas operacionais compatíveis

- Microsoft Windows Server 2016
- Microsoft Windows Server 2012 R2
- Microsoft Windows Server 2012
- Microsoft Windows 10
- Microsoft Windows 8.1

Máquina virtual (plataforma opcional)

Requisitos recomendados

A HP recomenda as seguintes soluções de virtualização:

- VMware ESX
- Microsoft Hyper-V

Hardware do servidor

Requisitos recomendados

A HP recomenda a seguinte configuração de hardware para o servidor:

- 4 ou mais núcleos de processador
- velocidade de processador de 2,8 GHz ou superior
- 4 GB ou mais de RAM
- 4 GB de armazenamento disponível

Requisitos mínimos

Embora você possa usar a seguinte configuração de hardware para o servidor, a HP não recomenda que você a utilize para instalações de produção. A HP não testa o HP Web Jetadmin nesta configuração de hardware e, portanto, não pode garantir os resultados.

- 2 núcleos de processador
- Velocidade do processador de 2,33 GHz
- 5 GB de RAM (2 GB são necessários para o Serviço do HP Web Jetadmin e 2 GB para a reserva de memória SQL padrão)

O HP Web Jetadmin usa um valor 3.072 MB para qualificar um sistema como tendo 3 GB de RAM.

- 4 GB de armazenamento disponível

Hardware Cliente

Requisitos recomendados

A HP recomenda a seguinte configuração de hardware para o cliente:

- PC com processador de 2,4 GHz
- Sistema de 64 bits com 4 GB de RAM
- Tela de cliente com resolução mínima de 1024 x 768
- Otimizado para tamanho de fonte Normal
- Somente DPI padrão

Requisitos mínimos

Embora você possa usar a seguinte configuração de hardware para o cliente, a HP não recomenda que você a utilize para instalações de produção. A HP não testa o HP Web Jetadmin nesta configuração de hardware e, portanto, não pode garantir os resultados.

- PC com processador de 1,8 GHz
- Sistema de 32 ou 64 bits com 2 GB de RAM
- Tela de cliente com resolução mínima de 1024 x 768
- Otimizado para tamanho de fonte Normal
- Somente DPI padrão

Banco de dados

Para novas instalações do HP Web Jetadmin 10.3 SR8 ou posterior, o pacote de instalação contém e instala automaticamente o banco de dados para o Microsoft SQL Server 2012 Express SP2 (versão de produto 11.0.5058.0). Instalações existentes do HP Web Jetadmin anteriores ao 10.3 SR8 e instalações que foram atualizadas para o 10.3 SR8 ou posterior utilizam o banco de dados do Microsoft SQL Server 2008 Express (versão de produto 10.00.2531.00).

5. ATIVIDADES DE IMPLANTAÇÃO

1. Planejamento

- 1.1 – Definições e planejamento da instalação.

2. Instalação

- 2.1 Validação de pré-requisitos
- 2.2 Instalação modalidade remota

3. Configuração

- 3.1 – Configuração e testes modalidade remota

4. Treinamento Operacional modalidade remota

DIMENSIONAMENTO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Atividades	Horas
Definições e planejamento de instalação	2
Instalação Remoto	0,5
Configuração /Validação Remoto	1,5
Treinamento Remoto	2
TOTAL de horas Suporte Implantação	6

REQUISITOS TÉCNICOS PARA IMPLANTAÇÃO

RESPONSABILIDADES

Atividade	Simpres	Cliente
Disponibilização de PC ou Servidor para instalação da ferramenta		X
Instalação e Configuração Remoto	X	
Treinamento Operacional Remoto (2h)	X	

PREMISSAS DE INSTALAÇÃO

- A solução prevê que o Cliente disponibilizará a configuração de políticas necessárias à implementação da solução.
- O cliente deve garantir que a infraestrutura de TI esteja aderente aos pré-requisitos da solução/ serviço.
- Será fornecido (01) sessão de treinamento ao TI do Cliente na modalidade REMOTO. Outras opções ou solicitações adicionais poderão ser fornecidas mediante faturamento adicional de horas de serviços profissionais.
- O Suporte Simpress não será responsável pela execução de produtos ou serviços de outros fornecedores não contemplados no serviço da Simpress. O Cliente concorda em manter a SIMPRESS isenta por qualquer reivindicação relacionada a produtos de terceiros.
- Não contempladas despesas de deslocamento ou viagem. Todas atividades previstas de instalação ou suporte para esta ferramenta serão realizadas remotamente.
- Após a conclusão das etapas descritas na implantação, será considerado concluído todo processo de implantação da Solução.

- O HP Web JetAdmin poderá ter limitações em relação a implementação de gerenciamento com outras marcas.
- O HP Web JetAdmin suporta dispositivos HP e dispositivos de terceiros conectados por meio dos servidores de impressão HP Jetdirect. O HP Web JetAdmin também suporta dispositivos de terceiros compatíveis com MIB de impressora padrão e que estejam conectados à rede. Para dispositivos de terceiros, o HP Web JetAdmin fornece recursos básicos, além de recursos mais robustos caso os dispositivos sejam usados com plug-ins certificados pela HP para o HP Web JetAdmin.

6. OPERAÇÃO, MANUTENCAO E SUPORTE

Matriz de Responsabilidades

Principais atividades de operação e manutenção previstas para Web JetAdmin.

Atividades	Cliente	Simpres
Monitoramento e consulta a relatórios *	●	
Manutenção Corretiva ou de Configuração		●
Controle de Acessos a ferramenta*	●	
Suporte Técnico		●
Atualização		●
Solicitação de Mudanças	●	

*Atividades realizadas por equipe residente Simpres caso contemplado no escopo de serviços do contrato.

Premissas Operacionais

- Caso não haja contratação de Mão de Obra residente, toda operação da ferramenta cabe a equipe de T.I do cliente.
- É responsabilidade do cliente a extração de relatórios nativos fornecidos pelo software.
- A solução não prevê fornecimento de relatórios customizados.

SERVIÇOS DE SUPORTE

O Suporte a ferramenta será através de atendimento remoto por telefone ou e-mail no regime 5 dias x 8 horas, sendo 2ª a 6ª feira das 08 às 18 h.

Atividades	Cliente	Simpres
Suporte 2º nível Remoto	8 horas úteis	24 horas úteis*

“Horas úteis” significa o horário comercial de Segunda à Sexta excluindo feriados nacionais.

* O tempo de solução está associado a ações que dependam exclusivamente da equipe de suporte da Simpress.

- Níveis de escalonamento de chamados

De acordo com a característica do chamado de suporte, este pode ser escalonado em um dos seguintes níveis:

- Nível 1 – Atendimento inicial realizado pelo TI do Cliente ou operação residente (quando contratada), que é responsável pelo suporte de 1º Nível.
- Nível 2 – Atendimento remoto Simpress ao suporte nível 1, responsável pelo registro, qualificação e suporte.
- Nível 3 – Encaminhamento e atendimento para engenharia, com acompanhamento do chamado até seu fechamento. Sempre que um problema for elevado ao fabricante, o mesmo estará sujeito a tempos e prazos de solução do fabricante e nesses casos poderão ser aplicadas soluções de contorno.

- Serviços Profissionais:

Os Serviços profissionais poderão ser fornecidos na modalidade Tempo e Material com faturamento a parte. Contemplam solicitações de Mudança, migração ou Adição de novas configurações no software. Serão realizadas de 2ª a 6ª feira em horário comercial, mediante aprovação de requisição de serviço.

- Solicitações de reinstalação, movimentação, adição, migração ou mudanças na solução.
- Solicitação de suporte a Mudanças feitas no ambiente do cliente.
- Solicitação de serviços diversos de suporte e treinamento.

- Não incluso no Serviço de Suporte

- Atendimento de suporte fora do horário comercial.
- Nenhum tipo de backup, recuperação ou transferência de dados.
- Não está contemplado serviços de consultoria. Necessidades específicas poderão ser fornecidas mediante faturamento adicional de horas de serviços profissionais.
- Não contempla mudanças envolvendo desenvolvimentos, customizações ou integrações na solução básica.
- Consertos exigidos por problemas originados de alterações, ajustes ou consertos realizados por outros que não a SIMPRESS ou seu prestador de serviços autorizado.
- Mão de Obra adicional residente (exceto se previsto no escopo do contrato).
- Outros serviços ou as atividades que não estiverem descritos no escopo de prestação de serviços.

Responsabilidades Cliente

- Reportar problemas com a ferramenta mediante abertura de chamado técnico para área de suporte.
- Garantir o atendimento das configurações de políticas de rede e segurança necessárias à implementação e funcionamento da solução/ serviço.
- Garantir a SIMPRESS e, quando aplicável, que o autorizado SIMPRESS, poderão acessar e utilizar o Produto Suportado, seus dados, e todos os componentes de software e hardware incluídos, com a finalidade de fornecer os Serviços de reparo ou suporte.
- Consentir que a SIMPRESS possa prestar Assistência remota para solução de problemas para questões de suporte do Produto Suportado, na qual os técnicos da SIMPRESS se conectam diretamente ao seu sistema por meio de uma conexão de Internet segura para acelerar a solução de problemas.
- Cooperar com o analista da SIMPRESS e com o técnico local seguindo as instruções fornecidas pelo analista da SIMPRESS.

C. Simpress On Site

Para garantir a qualidade dos serviços indicados nesta proposta, a Simpress disponibilizará o Simpress On site – um serviço de coleta automática para equipamentos ligados em rede. No caso de equipamentos instalados fora da rede, ou nas situações onde algum requisito técnico ou funcional do Simpress On Site não seja atendido, ficará sob responsabilidade da IMED a escolha de outra modalidade descrita no anexo A.

3.2.1 GESTÃO E MANUTENÇÃO DO ESCOPO DO CONTRATO

Toda a gestão e manutenção do escopo do contrato prestado pela Simpress preveem:

Fornecimento de Insumos

Aliado ao atendimento técnico, o fornecimento de insumos de qualidade e com logística confiável é um processo essencial à continuidade da operação dos clientes que usam soluções Simpress.

Diferentes canais de solicitação

Parte chave de todo processo de atendimento a clientes é a adequação dos canais de comunicação Simpress de forma a atender com a mesma qualidade, clientes com diferentes necessidades. Para o recebimento de solicitações de insumos temos disponíveis os seguintes canais de contato com o Service Desk – uma central exclusiva Simpress para atendimento aos nossos clientes corporativos:

Portal Service Desk: [HTTP://atendimento.simpres.com.br](http://atendimento.simpres.com.br)

O portal do Service Desk foi desenvolvido para facilitar o dia a dia do cliente e evitar atrasos nas entregas. O portal pode ser acessado de qualquer computador conectado na internet, garantindo assim benefícios maiores do que a solicitação por e-mail. Todo pedido colocado através deste canal entra automaticamente em nosso sistema de gestão, tornando mais rápido, fácil e simples todos os controles e processos referentes às solicitações de insumos.

Atendimento Telefônico - (11) 2103-9753 opção 1 ou 9

Para usuários que não têm acesso ao canal eletrônico, a Simpress dispõe de uma central telefônica própria funcionando em horário comercial (horário de Brasília). Este canal do Service Desk conta com uma equipe devidamente treinada em nossas soluções e processos e está sempre pronta para fornecer atendimento ágil, eficaz e apoiar o usuário a resolver problemas comuns que não exijam a visita de um técnico. Assim como nosso atendimento técnico, o Service Desk Simpress é focado no negócio de impressão o que confere grande assertividade e entendimento das necessidades dos usuários que o acessam.

De modo a garantir o atendimento otimizado das necessidades e restringir falhas de entrega, extravios e cobranças indevidas, qualquer que seja o canal de solicitação utilizado, o usuário terá que fornecer os dados do equipamento (Número de Série), endereço completo de localização do mesmo (andar, departamento, etc.) e o contador de páginas do equipamento.

Disponibilidade de insumos

O processo de fornecimento de insumos é fator essencial para o funcionamento dos equipamentos. Considerando isto, a Simpress mantém níveis elevados de cobertura de estoque possuindo em média 3 meses de fornecimento em seus centros de distribuição. Tal nível nos dá tranquilidade de passar incólumes pela grande maioria dos eventos que afetam a logística do país como greves, atrasos de navios, operações padrão de órgãos alfandegários, etc.

Uma operação de distribuição logística eficaz garante entregas qualificadas e seguras. Para tal, a Simpress possui um sistema de gestão de insumos padrão que permite todo e qualquer cliente ter sempre um toner de backup em seu estoque.

Gestão de Insumos

Junto ao 1º envio de cada equipamento serão enviados insumos, de forma que o cliente sempre mantenha um backup e ao acabar a unidade que está em uso no equipamento tenha ainda uma adicional que possibilitará aguardar a chegada da nova remessa sem interrupção de suas atividades.

A Simpress oferece o envio de material de forma proativa. O envio é efetuado com base na troca de cada toner, onde a reposição é realizada mensalmente. Para receber o envio proativo é obrigatório que a leitura dos contadores seja de forma automática pela ferramenta Simpress on Site e seja equipamento SAMSUNG. Reforçando que não é possível detectar qualquer desvio de produção e ou área de cobertura.

Quando a troca for correta (não antecipada) é enviado o e-mail informando que no mês subsequente estaremos enviando o toner pró ativamente (se houver solicitação reativa não será enviado).

Quando ocorrer uma troca antecipada, irá um comunicado informando que NÃO será enviado o toner proativo e que, por favor, verifique o toner para utilizá-lo até o fim de sua capacidade.

Caso o cliente tenha necessidade de uma solução de gestão de insumos diferenciada, a Simpress analisará reais necessidades e apresentará previamente uma proposta comercial para aprovação.

A fim de garantir o efetivo controle sobre os pedidos de insumos realizados, o cliente poderá cadastrar um ou mais usuários chaves, de preferência os responsáveis pelas solicitações de insumos, para receber notificações automáticas geradas pelo sistema Simpress.

Essas notificações são geradas sempre que um insumo for enviado. Esse usuário cadastrado recebe um e-mail com os dados da Nota Fiscal e Data de Expedição, para manter um controle efetivo e assegurar de que os níveis de serviço acordados (SLA's) para entregas de insumos serão cumpridos.

É importante o cliente manter atualizado o cadastro dos usuários chaves para o recebimento dos e-mails, garantindo assim a eficiência do processo.

Controle da operação logística

Todas as solicitações de insumos feitas por nossos clientes são cadastradas no mesmo sistema usado na gestão dos processos de faturamento e logística, o que confere maior agilidade e segurança na operação.

A escolha de nossos parceiros logísticos, para esta atividade, é feita priorizando-se velocidade e confiabilidade de entregas. Em boa parte das localidades - quando existente - o transporte é executado no modal aéreo, de forma a termos prazos reduzidos de entrega.

Padrão de área Impressa/Copiada

Tendo em vista que, para cada modelo de equipamento de Tecnologia Laser, a vida útil do toner/tinta em relação à quantidade de impressões produzidas, os fabricantes utilizam os padrões de rendimento estabelecidos pela norma da ISO que especifica uma metodologia rigorosa para determinar o rendimento do toner para impressoras com base em uma cobertura padrão (5%). A SIMPRESS fornecerá quantos toners forem solicitados, desde que sejam respeitados os parâmetros declarados por cada fabricante. Caso estas proporções sejam ultrapassadas e necessite de novos frascos de toner/tinta, o cliente pode efetuar uma nova solicitação através de nossos canais de atendimento onde o pedido será analisado e posteriormente liberado.

Insumos de produtos complementares

Em projetos onde o cliente tem a necessidade de manter equipamentos de aplicação muito específica e necessite utilizar equipamentos complementares, a Simpress poderá assumir o fornecimento dos insumos de modo a facilitar a gestão dos mesmos.

A viabilidade deste processo de fornecimento deve ser tratada de forma específica durante a etapa de definição do projeto/proposta comercial.

Dado aspectos técnicos e de processo, o fornecimento de insumos de equipamentos complementares é cobrado por unidade fornecida, ou seja, por item enviado ao cliente, estando este em uso efetivo no equipamento ou no estoque de segurança do cliente.

Esta modalidade de envio e cobrança também é válida para os itens fornecidos pela Simpress cuja modalidade de cobrança não seja através de contador.

Gestão de peças e embalagens de insumos utilizados

Os reservatórios de insumos e peças utilizadas em manutenção, em especial toner e unidades de imagem, poderão ser recolhidas por nossa equipe residente (quando houver), cabendo aos mesmos o descarte dentro dos padrões, recursos e regras definidos pelo cliente.

No caso da ausência de equipe residente Simpress e havendo interesse da empresa, a solicitação poderá ser feita via portal WEB da Simpress, que analisará a viabilidade da coleta considerando as regras estabelecidas no programa Reciclasim (programa de coleta e gestão de resíduos nos clientes Simpress).

Materiais que porventura possam ser reutilizados serão recolhidos pela Simpress, sem ônus para o cliente, apenas requerendo os trâmites fiscais que forem necessários para saída destes itens, como, por exemplo, emissão de notas fiscais e/ou declarações conforme o caso.

Caberá ao cliente a responsabilidade pelo descarte dos reservatórios de insumos e unidades de imagem conforme práticas ambientais e regras fiscais internas da mesma. A Simpress poderá apoiar e indicar formas mais adequadas de disposição deste material.

As peças utilizadas nos reparos serão recolhidas pelos técnicos Simpress após a execução das manutenções necessárias, cabendo ao cliente à permissão e processos necessários para o livre trânsito dos mesmos. Em algumas situações específicas em que não for possível a retirada das peças pelo técnico Simpress logo após o reparo (Ex.: peças de grande porte) a retirada será feita por transporte específico também de nossa responsabilidade, cujo agendamento será também de responsabilidade de nosso técnico.

Pós-Vendas Simpress

A gestão do seu parque de impressão pode ser muito mais ágil e produtiva acionando nossos canais de atendimento. Sem precisar da intervenção comercial para ações operacionais do dia a dia de sua empresa.

Na Simpress você conta com uma equipe exclusiva para atender casos que necessitam de uma ação emergencial evitando que sua operação fique indisponível.

3.1.3 PREMISSA PARA QUALIDADE DE ATENDIMENTO DO CENÁRIO PROPOSTO

Para garantir a qualidade das soluções indicados nesta proposta, a Simpress disponibilizará o Simpress *On-site* – plataforma de coleta automática para equipamentos ligados em rede. (Vide detalhes no anexo A).

No caso de equipamentos instalados fora da rede, ou nas situações onde algum requisito técnico ou funcional do Simpress *On-Site* não seja atendido, ficará sob responsabilidade da IMED a escolha de outra modalidade descrita no anexo A.

3.1.4 PARQUE PROPOSTO DE MAIS CONSIDERAÇÕES

Todos os equipamentos integrantes desta proposta serão fornecidos pela **Simpress**, em caráter de locação, permanecendo de sua propriedade e cabendo a ela, a responsabilidade pela operacionalidade destes (fornecimento de suprimentos originais, manutenção e suporte técnico necessário à utilização e controle de documentos dentro dos volumes e recursos apresentados na proposta técnica).

A administração/gestão de [Outsourcing de Impressão], só se dará após o processo efetivo das instalações.

Pelo uso da infraestrutura, [a] [IMED] efetuará pagamento mensal conforme modalidade de negócio contratado: [Pagamento mensal].

Taxa Fixa + Volume produzido

Todo o escopo desta proposta comercial, incluindo *hardware*, *software* e os custos/despesas relacionados com a infraestrutura disponibilizada, foi calculado em função dos volumes estimados fornecidos pela IMED em conjunto com a Simpress.

Como característica básica de novas implantações, a Simpress recomenda a homologação prévia dos equipamentos e soluções acordadas no projeto.

3.1.5 PREÇOS E MODALIDADES

O contrato decorrente desta proposta terá validade de [36 meses] meses e o valor mensal devido, será apurado conforme descrito a seguir:

SITE LUZIÂNIA:

Outsourcing Impressão: Luziânia		
Prazo contratual: 36 meses		
Modelo	Quantidade	Taxa fixa mensal
SS M4562FX	1	R\$ 88,46
SS M5360RX	1	R\$ 122,46
Total mensal		R\$ 210,92

Produção	
Custo por pág. PB	Custo por pág. Digitalizada
0,0325	0,01

A proposta tem 30 dias de validade contados a partir da data de sua emissão para aceite da mesma.

Após o prazo de validade e aceite da proposta serão contados mais 30 dias para assinatura do contrato e início efetivo da implantação do projeto.

Caso a proposta tenha sido aceita, porém o contrato não tenha sido assinado, e/ou o processo de implantação não tenha se iniciado, os valores da proposta serão corrigidos com base na variação cambial do período entre a validade da proposta e o início do processo de implantação.

Fica desde já pactuado que a redução do escopo do projeto contratado ou o atraso superior a 120 dias na instalação dos equipamentos, desde que ocasionados exclusivamente pela CONTRATANTE, gerará renegociação nos preços inicialmente contratados.

3.1.6 SERVIÇOS ADICIONAIS SOB DEMANDA

[A] [IMED] poderá solicitar a inclusão de serviços adicionais não mencionados nesta proposta, como por exemplo, atendimento em horários diferenciados, viagens de suporte não previstas, plano diferenciado de comunicação interna do projeto, desenvolvimento de novos modelos de relatórios, reemissão de relatórios, treinamentos para novos grupos de trabalho entre outros. Para isso, a Simpress fará a análise da requisição e apresentará, previamente, proposta complementar para aprovação.

- **EVENTOS FORA DO ESCOPO (IMACS):**

Após o término de implantação do projeto, as solicitações de serviços de IMACs (*installation, move, add, change*) para o ambiente de *hardware* e *software* que fazem parte do escopo contratado serão classificados sob demanda com cobrança adicional ao cliente.

Essas solicitações serão atendidas, mediante abertura de chamado e aprovação do faturamento pelo cliente.

- IMAC de servidor (*Hardware*, sistema operacional, *patches*, atualizações entre outras configurações);
- IMAC de *software* (Contabilização, banco de dados, monitoração, digitalização e soluções diversas);
- Reaplicação de treinamentos em soluções;
- IMAC de equipamento.

Serviços que envolvam viagem ou hospedagem terão seus custos faturados ao cliente.

- **TREINAMENTOS:**

Qualquer formato/nível de treinamento necessário, não descrito neste, bem como treinamentos para novos grupos de usuários, reciclagem da equipe, *turn over*, novas inclusões, novos modelos etc., serão orçados sob demanda e cobrados separadamente.

O custo dos treinamentos a novos grupos de usuário ou reciclagem será composto pela hora técnica do instrutor x a quantidade de horas necessárias para a execução.

Demais custos não mencionados no projeto, serão orçados sob demanda.

4. CONDIÇÕES GERAIS

Preços: Os preços aqui apresentados estão expressos em R\$ (reais).

Condições de Faturamento e pagamento: As cobranças serão emitidas mensalmente pela Simpress de acordo com o estabelecido em contrato e deverão ser pagas via boleto bancário.

Frete/seguro de transporte: Inclusos nas instalações.

Impostos: Estão inclusos todos os impostos vigentes até esta data. Havendo quaisquer alterações, por ocasião do faturamento da locação de equipamentos, os valores faturados refletirão os novos impostos.

Digitalização: Será cobrado mensalmente o valor de R\$10,00 o milheiro por página digitalizada nos multifuncionais instalados no parque.

Consumíveis: incluso toner, revelador, cilindro.

Locais de entrega:

Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia - GO, 72814-090.

Horário de entrega: das 9h00 às 18h00.

Instalação da infraestrutura: será realizada de acordo com os horários, locais e formatos descritos na proposta. A necessidade de contratação fora dos termos previstos anteriormente nesta proposta, acarretará custos adicionais, não previstos.

Viagens de deslocamento, estadia, alimentação que se fizerem necessárias na instalação do projeto estão inclusas desde que previamente previstas na proposta.

Taxa de instalação inclusa para todo o território nacional, desde que previamente previsto na proposta, se aplicável.

Assistência técnica/manutenção preventiva contempla: garantia de operacionalidade dos equipamentos locados decorrentes do desgaste estimado por uso. Suportes adicionais (uso inadequado/outros) serão orçados e faturados sob demanda.

Prazo de entrega dos equipamentos: será previamente acordado com [a] [IMED] e indicado no roteiro operacional, sendo que a implantação efetiva da infraestrutura terá início após assinatura e devolução do contrato e do roteiro operacional.

5. ESTRATÉGIA E METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

IMPLANTAÇÃO DE OUTSOURCING

Um projeto de outsourcing tem três etapas bastante distintas:

Definição do projeto - etapa esta compreendida entre o momento da venda e a assinatura do contrato, onde o principal item é a definição dos recursos e escopo contratados.

Implantação - onde a infraestrutura é instalada, ativada e equipes treinadas para que o escopo comprometido seja cumprido.

Operação - onde toda infraestrutura implantada passa a operar regularmente para atendimento das demandas definidas no escopo do projeto.

A importância da etapa de implantação é principalmente de garantir os seguintes aspectos:

- Validação do escopo e recursos para que divergências sejam detectadas e corrigidas antes da entrada em operação.
- Segurança na transição do processo/provedor anterior, para o novo cenário, de modo que usuários e gestores tenham a melhor percepção desde o início do projeto.
- Tomada de solução rápida a eventos e condições não previstas, de forma a reduzir impactos de satisfação e financeiros ao projeto.
- Entrega de ambiente e processos estáveis para a entrada em regime de operação.

Metodologia Simpress

A Simpress tem seu processo de implantação de outsourcing alicerçado nas diretrizes do PMI.

Tal processo tem sido constantemente revisado e aprimorado, garantindo mais qualidade nas implantações a cada novo projeto.

Os tópicos principais do processo são:

- Validação e assinatura do contrato; Formalização do Roteiro Operacional;
- Instalação do Simpress On Site;
- Validação e declaração do escopo preliminar do projeto;
- Definição e aprovação da matriz de responsabilidades;
- Plano de gerenciamento do projeto;
- Análise de consumíveis
- Definição de plano piloto e critérios de avaliação e aprovação do mesmo;
- Planejamento de recursos humanos;

- Contratação e treinamento da mão-de-obra residente;
- Treinamento de usuários e analistas de help desk previamente ou concomitantemente com o início do rollout (conforme necessidade e estratégia do projeto);
- Planejamento das comunicações;
- Planejamento do gerenciamento de riscos;
- Planejamento de compras e aquisições;
- Definição de sequência e prioridades na ordem de implantação, recursos e prazos das atividades;
- Definição e validação da viabilidade das datas chave do projeto;
- Desenvolvimento do cronograma;
- Aprovação de cronograma de trabalho;
- Instalação das novas soluções de software e servidores;
- Rollout de hardware de impressão;
- Fim do rollout de impressão e início da validação e consolidação do ambiente para o processo de contabilização/bilhetagem;
- Acompanhamento periódico do status do mesmo com reuniões entre as partes para solução de problemas e acompanhamento de status;
- Consenso e validação dos reports periódicos;
- Registro dos manuais de processos operacionais para as equipes residentes.

Dado nossa experiência em diversos cenários de complexidades e portes diferentes de clientes, algumas etapas podem ser eliminadas ou acrescentadas em função de aspectos e contextos de cada projeto.

Designação do Líder de Projeto e Gestor do Contrato

A empresa deverá designar um profissional, preferencialmente que pertença ao seu quadro de funcionários, como responsável pelo contato, acompanhamento e relacionamento com o líder do Projeto na Simpress durante o desenvolvimento das atividades e sua implantação.

Esse profissional deverá ter disponibilidade de agenda para prestar, no menor prazo possível, quaisquer esclarecimentos ou buscar dentro da própria empresa os elementos para decisões que possam interferir no andamento das atividades de implantação evitando impactos no cronograma.

Os contatos poderão ser feitos por telefone, e-mail, skype ou ainda através de reuniões nas instalações da empresa, de acordo com a conveniência e disponibilidade dos envolvidos.

O departamento de Projetos da Simpress trabalha em sintonia com o Gerente da Conta. Essa sinergia permite uma visão geral do projeto, desde sua idealização, definição de escopo, negociação comercial, até a implantação e estabilização da operação, reduzindo lacunas de

comunicação entre as partes dando mais agilidade às tomadas de decisão em prol do melhor serviço ao cliente.

Início das Atividades e Implantação

A implantação da solução se dará seguindo as etapas, prazos e datas finais, estabelecidas em cronograma alinhado e acordado em conjunto com o Cliente. O cronograma preliminar é realizado a partir da assinatura do contrato, visando integrar a nova solução de forma transparente, substituindo a solução atual de forma planejada e trazendo maior produtividade para a equipe do Cliente com o menor impacto no dia-a-dia dos usuários. Durante a fase de planejamento do projeto o cronograma preliminar é ajustado até que sua versão final seja concluída, tornando-se o documento de orientação, informação e ativação de todas as etapas de trabalho, sua carga de esforço e tempo de ação.

Para o início da instalação dos equipamentos propostos na solução, todos os recursos de infraestrutura necessários para a instalação do parque contratado, serão de responsabilidade da empresa e deverão estar previamente disponíveis. Para tal, a empresa deverá fazer o download do GUIA DE PRÉ-INSTALAÇÃO, localizado no site Simpress <http://www.simpress.com.br/ja-sou-cliente.aspx>

Como característica básica de novas implantações, a Simpress recomenda ao cliente que faça a homologação prévia dos equipamentos e soluções contempladas no projeto.

Situações e processos específicos devem ser negociados/acordados entre as partes. A atividade de homologação será apontada no cronograma preliminar e na sua versão final.

Para negócios em que haja a administração/gestão de produtos não fornecidos pela Simpress (parque do cliente), a Simpress fará a vistoria durante o processo das instalações, para validação do estado de conservação e funcionamento dos mesmos. Eventuais defeitos e discrepâncias encontrados serão registrados e informados ao cliente para ciência e correção mediante orçamento a ser aprovado pelo contratante.

Implementação

A instalação física (montagem física dos equipamentos), ativação na rede elétrica, configuração, teste funcional, ativação na rede e treinamento dos usuários - são de responsabilidade da Simpress. Conforme o projeto e escopo previamente definido, a Simpress assumirá também, parte ou todas as seguintes atividades: instalação lógica com criação de filas de impressão, instalação de drivers, configurações de servidor, instalação de software, monitoramento e gestão de filas e contabilização/bilhetagem.

É de responsabilidade da empresa contratante:

- Disponibilização de pontos de rede, gerenciamento e suporte ao servidor de impressão (FPS);
- Disponibilização de pontos de conexão elétrica com alimentação 120Vac +/- 5% * , com tomadas já dentro do novo padrão brasileiro de tomadas e plugs definido pela norma ABNT NBR 14136. Para mais detalhes recomendamos consultar o Guia de Pré-Instalação disponível para download no Site Simpress <http://www.simpres.com.br/ja-sou-cliente.aspx> opção “Guia de Pré-Instalação”. A Simpress recomenda a seus clientes atenção especial à capacidade de corrente das instalações elétricas (fiação e tomadas) de modo que o funcionamento dos equipamentos seja adequado e o ambiente do cliente funcione a contento. Em caso de dúvidas sobre como proceder para adequação de sua rede elétrica recomendamos contatar sua área de manutenção elétrica ou contratar empresa especializada;
- Alguns equipamentos de maior porte necessitam tensão 220 Vac e/ou requerem tomadas diferenciadas. (Consultar o manual de Instalação Simpress disponível no site Simpress para donwload ou o solicitando junto ao gerente de conta);
- Local adequado com instalação elétrica, estação de trabalho, ponto de rede, ramal telefônico para contato e espaço suficiente para operação e estoque de suprimentos com chave e acesso restrito;

Matriz de Responsabilidades: é essencial ao sucesso de um projeto de outsourcing em todas as suas etapas e em especial na implantação, ter-se claros os papéis e responsabilidades do provedor do serviço e do cliente. A Matriz de Responsabilidades será estruturada na fase de IMPLANTAÇÃO.

CONCEITO

O treinamento adequado para usuários e para *helpdesk* de 1º nível são fatores essenciais para sucesso de um projeto de outsourcing de impressão.

Treinar usuários e equipes de apoio como analistas de *helpdesk* e analistas de 2º nível é decisão chave para se ter todos envolvidos e compromissados com o sucesso do projeto e em especial para quebrar ou reduzir barreiras naturais de todo processo de mudança.

A dose adequada de treinamento é o segredo para se ter usuários motivados, engajados no processo de mudança e aptos a utilizar ao máximo os novos recursos e serviços de forma que as mesmas se confirmem como ganhos de qualidade e produtividade efetivos.

Diferentes modalidades de treinamento são disponíveis e viáveis para diferentes cenários e necessidades.

Treinamentos presenciais e específicos para locais com maior concentração de usuários.
Treinamentos no ato da instalação para localidades com baixa densidade de equipamentos e usuários.

Todas estas modalidades podendo ser apoiadas com o fornecimento de material em meio eletrônico para distribuição fácil (e-mail, portal, intranet) como forma rápida de divulgação e de envolvimento daqueles com maiores dificuldades de estar em treinamentos com horário pré-definido ou de estarem no momento da instalação do equipamento.

Enfim, a Simpress disponibiliza uma gama de treinamentos de modo a garantir o sucesso do projeto junto a todo usuário e junto às equipes de apoio. Confira:

O TREINAMENTO OPERACIONAL A USUÁRIOS

O treinamento operacional aborda os principais recursos e funcionalidades dos sistemas de impressão contemplados na solução Simpress, bem como alguns problemas mais usuais e suas soluções básicas, que podem ser executadas pelos usuários tais como: atolamentos, troca de material de consumo (*toner*, abastecimento de papel), etc.

O treinamento também visa transmitir recomendações preventivas que possam evitar problemas com a máquina em virtude de erros de manuseio e operações.

Para as áreas de *Helpdesk*/TI, o principal foco está direcionado à instalação e configuração dos equipamentos em rede, bem como solução dos principais problemas em conectividade e a interação entre as soluções e o ambiente de TI do cliente.

TIPOS DE TREINAMENTOS OPERACIONAIS

- Quick training (On Job)

Apropriado para usuários comuns, este modelo de treinamento abrange uso dos recursos dos *drivers* de impressão e operação básica dos equipamentos. É executado pelo técnico Simpress aos usuários que tiverem interesse, no ato da instalação.

Conteúdo programático:

1º Utilização e operação dos recursos de cópia, impressão, fax e scanner (mediante disponibilidade do recurso no equipamento objeto do treinamento),

2º Abastecimento e troca dos materiais de consumo,

3º Principais problemas de operação e as soluções,

4º Recomendações para prevenção de problemas

Nota: o conteúdo programático específico por modelo de produto e a descrição detalhada do treinamento, poderá ser apresentado no Prospecto de Treinamento.

Quantidade de usuários: até 05 usuários por equipamento.

Carga horária: até 40 minutos por equipamento, podendo variar conforme tipo e funcionalidades do equipamento, para cada grupo de até 05 usuários.

Local: No posto de trabalho do usuário e local do equipamento instalado.

Os treinamentos apresentados a seguir, serão discutidos no momento do PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO e poderão ser customizados de acordo com a necessidade do projeto, esses poderão ter custos adicionais à proposta.

- Helpdesk 1

Nível e Multiplicadores - Usuários Chave (Key User)

Treinamento com abrangências nos recursos dos equipamentos contemplados na solução Simpress, com maior ênfase no detalhamento sobre as funcionalidades, configurações e resolução de problemas que podem ser solucionados sem o acionamento de *helpdesk* de 2º Nível, técnico residente ou serviços técnicos. Esse treinamento também dará ao usuário chave ou *Helpdesk* de 1º Nível a condição de reportar problemas com um maior grau de precisão para o próximo nível de atendimento estipulado, melhorando a comunicação e diminuindo assim o tempo de atendimento e de parada do equipamento ou sistema.

Conteúdo programático:

- 1º Apresentação dos recursos e funções embarcadas nos produtos contemplados na solução Simpress,
- 2º Operação dos recursos do sistema (cópia, impressão, *scanner* etc),
- 3º Utilização dos softwares e ferramentas de gerenciamento e monitoramento *Smart Device Client, Smart Device Adm, Web Monitor, SOS.*
- 4º Identificação, análise e resolução de problemas de operação,
- 5º Perguntas e respostas

Nota: o conteúdo programático específico por modelo de produto e a descrição detalhada do treinamento, poderá ser apresentado no Prospecto de Treinamento.

Quantidade de usuários: 3 a 6 usuários.

Carga Horária: média de 2,5 horas por modelo de equipamento, para cada grupo de até 6 usuários.

Local: o treinamento poderá ser ministrado nas dependências do cliente, sendo o mesmo responsável por providenciar local e infraestrutura necessária. Ou o treinamento poderá também ser ministrado nas dependências da Simpress, onde a infraestrutura será providenciada pela mesma.

- TI / Helpdesk 2

Nível Preparação da equipe técnica de TI para implantação dos sistemas de impressão contemplados na solução Simpress:

Esse treinamento é previsto e aplicado na implantação dos sistemas de impressão em fase anterior a instalação dos equipamentos, softwares, recursos e serviços prestados.

O foco desse treinamento está na apresentação das especificações dos produtos e seus recursos. Instalação e configuração da conectividade e serviços são abordadas em detalhes, sendo levantados os principais cuidados que deve haver na implementação.

Conteúdo programático:

1º Apresentação dos recursos e funções embarcadas equipamentos contemplados na solução Simpress.

2º Operação dos recursos do sistema (Cópia, Impressão, *Scanner*, etc).

3º Utilização dos Softwares e Ferramentas de Gerenciamento como *Smart Device Client*, *Smart Device Adm*, *Web Monitor*, *SOS*.

4º Implementação de serviços de scanner *Scan to e-mail*, *Scan to FTP* e *Scan to folder*, Servidores de Documentos.

5º Configuração e customização de recursos de *drivers* de impressão.

6º Configuração e customização dos recursos de bilhetagem.

7º Identificação, análise e resolução de problemas de operação.

8º Perguntas e respostas.

Nota: O detalhamento do conteúdo programático específico por modelo de produto e a descrição detalhada do treinamento, pode ser apresentado em Prospecto de Treinamento.

Quantidade de usuários: 3 a 6 usuários.

Carga Horária: média de 3 horas por modelo de equipamento, para cada grupo de até 6 usuários.

Local: O treinamento poderá ser ministrado nas dependências do cliente sendo o mesmo responsável por providenciar local e infraestrutura necessária, ou o treinamento poderá também ser ministrado nas dependências da Simpress, onde toda a infraestrutura será providenciada pela mesma, garantindo os recursos necessários e melhor aproveitando do treinamento.

Considerações gerais: O conteúdo programático dos treinamentos está condicionado ao modelo de equipamento, acessórios e recursos disponibilizados.

- Usuário Padrão e Secretárias (In room)

Treinamento baseado nos principais recursos dos sistemas de impressão, com foco direcionado as principais funções utilizadas no dia-a-dia.

Conteúdo programático:

- 1º Utilização e operação dos recursos de cópia, impressão, fax e scanner (mediante disponibilidade do recurso no equipamento objeto do treinamento),
- 2º Abastecimento e troca dos materiais de consumo,
- 3º Principais problemas de operação e as soluções,
- 4º Recomendações para prevenção de problemas

Nota: o conteúdo programático específico por modelo de produto e a descrição detalhada do treinamento, poderá ser apresentado no Prospecto de Treinamento.

Quantidade de usuários: até no máximo 25 usuários, observando as limitações do local a ser realizado o treinamento e a infraestrutura disponível.

Carga Horária: até 1 hora por equipamento, para cada grupo de até 10 usuários.

Local: caberá ao cliente providenciar local para realização dos treinamentos e infraestrutura necessária.

MODALIDADES DE TREINAMENTO

- On the Job

Esse treinamento é aplicável no processo de instalação dos equipamentos e recursos, trata-se de um treinamento dirigido a solução de dúvidas e problemas dos usuários dentro da rotina e local de trabalho dos usuários na aplicação e uso dos equipamentos. É também aplicado para a resolução de dúvidas de usuários na utilização do mesmo no cotidiano de sua operação.

- In Room

Esse treinamento é ministrado em sala de aula, podendo ser nas dependências do cliente ou na própria Simpress. É recomendado para grandes projetos na mudança cultural e na assimilação de uma nova tecnologia de cópia e impressão onde os produtos estão ocupando o lugar da tecnologia anterior.

OUTRAS INFORMAÇÕES REFERENTES AO TREINAMENTO

Caberá ao cliente as seguintes responsabilidades:

Em treinamentos aplicados nas dependências do cliente, a mesma deverá disponibilizar: infraestrutura e local apropriado para realização dos mesmos, conforme o tipo de treinamento a ser ministrado.

Informar as regras internas da organização para a devida adequação da Simpress e seus colaboradores a essas.

Informar lista dos usuários a serem treinados, com NOME e RG ou crachá a título de registro do evento e emissão de certificado de participação - isso quando aplicável.

Indicar contato responsável dentro do cliente para agendamento dos treinamentos e identificação/localização dos usuários.

Informar com o mínimo de 24h de antecedência a necessidade do cancelamento de um treinamento.

Para matriz de responsabilidades entre a Simpress e sua empresa consulte a ficha de Implantação do Projeto que acompanha sua proposta.

6. CONTATOS SIMPRESS

Abaixo indicamos as pessoas de contato da Simpress os quais estarão à disposição para mais informações:

Nome: [Natalie Simões dos Santos]
Cargo: Gerente de Contas
Depto: Comercial
Fone: 1198136-0736
E-mail: [nssantos@simpres.com.br]

Nome: Fernando M L Danesi
Cargo: Gerente Comercial
Depto: Comercial
Fone: 11 94279-5794
E-mail: [fmdanesi@simpres.com.br]

7. TERMO DE ACEITE E CONFIDENCIALIDADE

Havendo o interesse na proposta apresentada, este termo de aceite deverá ser assinado para que os próximos passos – geração do contrato, roteiro operacional e expedição dos equipamentos – sejam processados dentro das condições discutidas anteriormente.

Termo de Aceite

À Simpress

A/C: **Natalie Simões dos Santos**

Pelo presente, [a] [IMED], através do representante legal abaixo indicado, declara para os fins de direito que está de acordo com as condições técnicas, comerciais e de implantação apresentadas na proposta da Simpress número, [04.01.2021].

Responsável pelo aceite da proposta: [Responsável pelo Aceite]

Departamento: [Departamento]

Telefone: [Telefone do responsável pelo Aceite]

E-mail: [E-mail do responsável pelo Aceite]

OBSERVAÇÕES ADICIONAIS DA PROPOSTA COMERCIAL:

IDENTIFICAÇÃO E PROPRIEDADE

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e não podem ser usadas ou divulgadas, sem prévia autorização, para propósitos que não sejam os de avaliação conjunta da **SIMPRESS** e da [o] [Empresa].

Assinatura: *Alexandre Koslovsky Soares*
Alexandre Koslovsky Soares (1 de March de 2021 16:43 GMT-3) Data: 01-mar-2021

8. ANEXOS

ANEXO III - LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO – TÉRMICA

Esse anexo é parte integrante das Condições Gerais de Contratação 033/2020, firmadas entre Simpress Comércio Locação e Serviços Ltda e IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

1. Objeto

1.1. O presente Anexo tem por objeto a locação de equipamentos de propriedade da CONTRATADA, composto pela locação dos equipamentos, custos necessários para o seu funcionamento e demais acessórios.

2. Composição dos Preços

2.1. Exceto se ressalvado em cláusula específica, o preço mensal dos equipamentos é composto por:

- a) Locação dos equipamentos e seus acessórios;
- b) Itens fornecidos para o funcionamento dos equipamentos;
- c) Custos relacionados a manutenção preventiva e corretiva;
- d) Impostos decorrentes da locação.

3. Faturamento

3.1. A CONTRATANTE opta pela modalidade de faturamento:

Aluguel Fixo Mensal.

3.2. O preço mensal estipulado e produção serão devidos a partir da data de instalação de cada equipamento até a sua efetiva desinstalação.

3.3. Caso os equipamentos sejam colocados à disposição da CONTRATANTE, por mais de 07 (sete) dias corridos e não possam ser instalados por razões não imputáveis à CONTRATADA, estes serão faturados através da taxa fixa de locação do equipamento conforme descrito no Descritivo de Equipamentos adendo a esse Anexo.

4. Descritivo de Equipamento

4.1. Para atender a demanda e necessidade da CONTRATANTE, será objeto deste Anexo os equipamentos relacionados na tabela abaixo, conforme descrito e de acordo com as condições previstas neste instrumento:

Modelo	Número de série
ZEBRA ZT230	52J200300339

4.2. As partes concordam que, no momento da rescisão parcial ou total, excepcionalmente para o item supramencionado, serão desconsiderados 4 (quatro) meses no cálculo de multa estabelecido no item 6.2.1 do Termo de Condições Gerais de Contratação.

5. Vigência

5.1. O contrato vigorará por 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir de 01º de janeiro de 2021, observando as regras estabelecidas na cláusula 4 do Termo de Condições Gerais de Contratação.

6. Substituição, Inclusão e Transferência

6.1. Inclusões ou substituições de equipamentos, exceto trocas técnicas, serão objeto de negociação entre as Partes, que ajustarão seus prazos, viabilidade operacional e preços à época das respectivas inclusões, respeitando-se ainda o prazo de vigência definido na cláusula específica.

6.2. A CONTRATANTE poderá realizar a transferência ou movimentação dos equipamentos por seus próprios meios desde que respeitados todos os trâmites operacionais e fiscais exigidos pela legislação vigente e também desde que prévia e expressamente aprovado pela CONTRATADA, aprovação essa que deverá acontecer em até 2 (dois) dias úteis a partir da formalização.

6.3. Caso seja evidenciada a transferência de equipamentos, em desacordo com o estabelecido na cláusula acima e isso gere impacto na operação da CONTRATADA, seja com visita técnica improdutivo, frete ou qualquer outro custo envolvido na execução desse Instrumento, esses custos serão automaticamente repassados para a CONTRATANTE no faturamento do mês subsequente. Da mesma forma, os chamados que eventualmente não forem atendidos no prazo em razão de movimentação irregular, serão expurgados dos relatórios de Acordo de Nível de Serviço, até a devida regularização do(s) equipamento(s).

7. Manutenção Preventiva e Corretiva

7.1. Manutenção Preventiva consiste na intervenção técnica que visa evitar a ocorrência de falhas decorrentes de itens de desgaste natural ou de tempo de uso conhecido. Para esses eventos, as Partes buscarão agendar a melhor data e horário, a fim de gerar o menor impacto possível nas atividades da CONTRATANTE.

7.2. Manutenção Corretiva consiste na intervenção técnica que visa corrigir uma falha já ocorrida, podendo necessitar de troca peças ou simplesmente ajuste e limpeza;

7.3. Quando solicitado que estas manutenções sejam prestadas fora das condições padrão, as despesas de atendimento extraordinário serão cobradas conforme valores descritos na tabela da cláusula 7.1 das Condições Gerais de Contratação;

7.4. Para os eventos de Manutenção Corretiva a CONTRATADA antes do envio de recurso técnico, executará processo de validação junto ao usuário buscando a solução remota, não se efetivando a solução remota, o chamado técnico será prontamente aberto para atendimento *in loco*;

7.5. Nos casos de visitas improdutivas e/ou indevidas, seja decorrente de Manutenção Corretiva ou Preventiva, o custo do valor do evento será cobrado conforme tabela da cláusula 7.6 desse Anexo. Por Visita Improdutivo ou Indevida entende-se visitas técnicas em que o profissional da CONTRATADA não pode executar sua atividade devido a fatores de responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus contratados, ou a atividade não diz respeito ao escopo contratado, sendo as principais situações, mas não somente estas, as listadas a seguir:

- a) Ausência da CONTRATANTE ou responsável no local e/ou demora em atender o profissional além de 15 (quinze) minutos de sua chegada e apresentação;
- b) Falta ou inadequação de infraestrutura como rede elétrica, rede de dados, tomadas não adequadas ao equipamento;

c) Solicitações de visita para atividades fora do escopo contratual ou visitas para solucionar problemas cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus fornecedores.

8. Capacidade Máxima

8.1. Cada modelo de máquina possui uma capacidade máxima mensal de produção, recomendada pelo fabricante e informada no Descritivo de equipamentos, e são capazes de operar por um período de utilização/conexão de 24 (vinte e quatro) horas alternadas por dia, desde que não ultrapasse a capacidade máxima mensal indicada;

8.2. Caso a CONTRATANTE faça uso dos equipamentos por um período superior a este, deverá solicitar à CONTRATADA o agendamento de mais manutenções preventivas, além daquela realizada juntamente com a manutenção corretiva, adequadas ao volume de trabalho em questão, incluindo a execução e custos.

9. Prazo para Atendimento e Solução de Chamados (SLA – Service Level Agreement)

9.1. Para solicitar abertura de chamado técnico, a CONTRATANTE deverá acessar a ferramenta Simpress UX ou entrar em contato via telefone, informando o número de série e contador atual do equipamento;

9.2. O atendimento técnico *onsite* é realizado de Segunda a Sexta-feira das 8:00 às 18:00 horas, exceto feriados (inclusive os regionais). Quando necessário que o atendimento ocorra fora do horário especificado, a pedido da CONTRATANTE, as despesas relacionadas ao atendimento extraordinário serão cobradas;

9.3. Os prazos para início do primeiro atendimento e solução, contados a partir da abertura do chamado, serão observados de acordo com a localidade em que o equipamento se encontra instalado, conforme tabela abaixo¹:

UF	Município	1º Atendimento (em horas úteis)	Solução (em horas úteis)
SP	São Paulo, Guarulhos, Osasco, São Bernardo do Campo, Diadema, Santo André, Barueri, Taboão da Serra, Carapicuíba, Itapeverica da Serra	8	16
RJ	Rio de Janeiro, Niterói, São Gonçalo, Nilópolis, São João do Meriti, Duque de Caxias, Magé, Queimados	8	20
SP/RJ	Demais localidades	8	24

¹ Prazos de atendimento e solução válidos para localidades em um raio de até 50 km de distância da base de atendimento da CONTRATADA. Para locais de atendimento acima dos 50km de distância acrescentar 1 hora a cada 50km de deslocamento tanto no prazo de 1º atendimento quanto ao de solução.

Belo Horizonte, Rio Branco, Maceió, Manaus, Macapá, Salvador, Fortaleza, Brasília, Vitória, Goiânia, São Luís, Campo Grande, Cuiabá, Belém, João Pessoa, Recife, Teresina, Curitiba, Natal, Boa Vista, Porto Alegre, Florianópolis, Joinville, Aracaju, Palmas, Porto Alegre, Florianópolis, Joinville, Aracaju, Palmas	8	24
Todos os demais municípios	10	40

9.4. Entende-se por início dos trabalhos a hora de chegada do técnico ao local onde estiver instalado o equipamento, mediante assinatura do controle de atendimento, e por término do reparo do equipamento, o restabelecimento dos serviços de impressão e/ou digitalização contratados em perfeitas condições de operação;

9.5. Para a efetivação dos trabalhos técnicos, a CONTRATANTE deverá atender e encaminhar o técnico da CONTRATADA, permitindo o acesso aos equipamentos em até 15 (quinze) minutos da sua chegada ao local;

10. Medição de SLA por disponibilidade do parque (desempenho de serviços).

10.1. A medição do nível de serviço será medida segundo os parâmetros descritos nas alíneas abaixo:

- O desempenho da CONTRATADA será medido mensalmente.
- A CONTRATADA garante o cumprimento de 95% (noventa e cinco por cento) de disponibilidade do parque contratado.
- A multa será paga na forma de desconto na nota subsequente à medição.
- Os descontos serão aplicados sobre o total de horas de indisponibilidade do equipamento em questão, seja por manutenção técnica ou suprimentos, a título de penalidade pelo descumprimento do nível de serviços.
- O cálculo do SLA de disponibilidade do parque será obtido mediante a seguinte regra:

Definição do cálculo de disponibilidade
Para calcular a disponibilidade do parque é utilizado o tempo total de funcionamento do equipamento por mês (inclusive finais de semana), subtraído do total de horas em que o equipamento ficou com <i>status</i> inoperante devido a chamado de defeito (data/hora de encerramento do chamado - data/hora de abertura chamado).
<p>Cálculo de disponibilidade (CD)</p> <p>Hdisp - Total de horas disponível para funcionamento por mês do equipamento (total de horas * total de dia no mês).</p> <p>Hpar - Total horas em que o equipamento ficou parado, motivado por falhas não programadas. (data/hora encerramento do chamado - data/hora abertura do chamado).</p> <p>Disponibilidade Operacional do equipamento - até 24h/7 dias.</p> <p>* Considerado 24 h por dia para funcionamento do equipamento.</p>
Regra de cálculo

$(H_{disp} - H_{par}) * 100 / H_{disp} = \text{DISPONIBILIDADE (\%)}$

Este cálculo será realizado em todo o parque (equipamentos com e sem chamados de defeito).

f) Para efeito de medição dos SLAs, não serão considerados eventos alheios às ações da CONTRATADA, tais como dificuldade de acesso aos locais de intervenção, deliberação explícita do usuário do equipamento ou Gerente do contrato, indisponibilidade do ambiente para realização da intervenção, situações de força maior e etc.

Disponibilidade do equipamento	Disponibilidade dos equipamentos (%)	Desconto sobre o aluguel dos equipamentos afetados
	> = 95%	<i>Sem penalidade</i>
	94,9% a 91%	<i>1% sobre o valor mensal</i>
	90,9% a 88,5%	<i>2% sobre o valor mensal</i>
	88,4% a 85%	<i>3,5% sobre o valor mensal</i>
	< = 84,9%	<i>5% sobre o valor mensal</i>

11. Gerenciamento de projetos

11.1. A LOCADORA fornecerá gratuitamente para LOCATÁRIA, a partir da assinatura do presente Anexo até conclusão do cronograma de instalações, recursos para gerenciamento do projeto que contarão com o planejamento de implantação, agenda de reuniões entre os interessados e reserva de recursos técnicos e de estrutura.

11.2. Caso o cronograma aprovado entre as Partes apresente atraso superior a 30 dias por motivos alheios a responsabilidade da LOCADORA, os recursos de projeto poderão permanecer alocados até conclusão do processo de implantação, porém os custos dos recursos serão repassados à LOCATÁRIA, conforme valores apresentados na tabela abaixo:

Quantidade Equipamentos	Custo Mensal	
Até 200	R\$	4.288,15
De 201 a 500	R\$	7.407,24
Acima de 500	R\$	12.490,35

Após aceitação eletrônica dos termos e condições descritos nesse Anexo, fica esse documento sendo parte integrante dos Termos e Condições Gerais assinados pelas Partes.

São Paulo, 01 de março de 2021.


Fernando Jose Coutinho Martins (1 de March de 2021 14:58 GMT-3)

Carlos Alberto Pulici Junior
Carlos Alberto Pulici Junior (1 de March de 2021 16:51 GMT-3)

SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

Alexandre Koslovsky Soares
Alexandre Koslovsky Soares (1 de March de 2021 16:43 GMT-3)

IMED - INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Testemunhas:

1. *Thais Bezerra de Lima Hatsunoma*
Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (1 de March de 2021 15:00 GMT-3)

2. *Natalie Simões dos Santos*
Natalie Simões dos Santos (1 de March de 2021 16:17 GMT-3)

Nome: Thais Bezerra de Lima Hatsunoma

Nome: Natalie Simões dos Santos

CPF: 39649960848

CPF: 38474435854



TÉRMICAS

OUTSOURCING

Impressoras e
Multifuncionais



PROPOSTA OUTSOURCING TÉRMICAS IMED

Responsável pelo projeto: Andreia Carvalho
Local: São Paulo

Responsável pelo projeto Simpress: Natalie Simões dos Santos
Data da proposta: 04.01.2021

ns
ns

TBLH
TBLH

SIMPRESS
an HP Company

São Paulo, 04 de Janeiro de 2021.

A
IMED
ATT.: Andreia Carvalho

REF.: Proposta Simpress para Outsourcing de Térmicas

Prezados Senhores:

Submetemos à apreciação de V.Sa. a proposta Simpress de Outsourcing de Térmicas, , baseada nas premissas fornecidas pela IMED.

A seguir apresentaremos:

- Institucional Simpress;
- Proposta comercial
- Benefícios;
- Soluções;
- Premissas;
- Condições gerais;
- Termo de aceite e confidencialidade;
- Anexos inerentes à proposta.

Importante: As informações descritas a seguir, sejam elas técnicas, financeiras ou comerciais são confidenciais, portanto não podem ser usadas ou divulgadas sem prévia e expressa autorização da Simpress Comércio, Locação e Serviços S.A. para propósitos que não sejam os de avaliação da proposta pela [IMED].

Agradecemos à oportunidade e interesse em nossas soluções.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos e informações adicionais.

Atenciosamente,

Natalie Simões dos Santos

Gerente Contas Corporate

Fone: 11 98136-0736

email: nssantos@simpress.com.br

Fernando M L Danesi

Gerente Comercial Corporate

Fone: 11 94279-5794

email: fmdanesi@simpress.com.br

1. INSTITUCIONAL SIMPRESS

A empresa é amplamente consolidada no mercado brasileiro, oferecendo a resolução de diversas necessidades centralizadas em um único fornecedor. Por meio da plataforma **SaaS** (Simpres as a Solution), os clientes Simpress contam com outsourcing de multifuncionais, impressoras, tablets, smartphones, notebooks e desktops, sendo que todos os equipamentos suportados com inovação digital e infraestrutura Simpress, que ajudam as empresas em novas formas de fazer com que seus negócios sejam mais eficientes e competitivos, possibilitando a adoção de processos conectados e inteligentes.

Com mais de 160.000 equipamentos instalados por todo o país e com 9 filiais nas principais capitais brasileiras, a Simpress tem atuação voltada para o público corporativo de grandes e médias empresas e conta com uma rede de revendedores para o mercado SMB (Small Business).

O QUE DIFERENCIA A SOLUÇÃO SIMPRESS SaaS?

- Plataforma de outsourcing de equipamentos.
- Oferece às empresas uma infraestrutura tecnológica completa, capaz de atender diversas necessidades centralizadas em um único fornecedor.
- Abrange quatro pilares de outsourcing: Impressoras e multifuncionais; notebooks e desktops; smartphones e tablets;
- Inovação Digital (soluções tecnológicas);
- Permite uma maior agilidade e segurança para os processos e fluxos de trabalho das empresas, tornando-os integrados e otimizados.
- Flexibilidade comercial buscando atender o cliente na sua real necessidade.
- Expertise na administração de contratos, estoque de peças e insumos, bem como toda logística de distribuição e atendimento nacional; tudo controlado e suportado por sistemas de informação.
- Experiência comprovada em projetos de outsourcing com nível elevado de satisfação de grandes clientes.
- Desenvolvimento de melhorias constantes, com foco em soluções que simplifiquem o processo de seus clientes, agilizando suas necessidades de atendimento e gestão.
- Cobertura técnica em todo território nacional e gestão de chamados remotos permitindo maior agilidade e qualidade nos atendimentos técnicos.
- Central de Atendimento própria e automatizada, o que promove maior qualidade, produtividade e eficiência nos atendimentos, permitindo aos clientes um único ponto de contato com a Simpress.
- Modernização tecnológica constante dos equipamentos ofertados em nossas soluções, uma vez que trabalhamos com marcas líderes de mercado.

ALGUNS CLIENTES*:

<u>COMÉRCIO</u>		
Lojas Leader	Super Mercado Zona Sul	Sephora

<u>EDUCAÇÃO</u>	
ABEC	Grupo Uninter

<u>FINANÇAS</u>		
AMC do Brasil	Seguradora Líder	Grupo Renault
Banco Alfa de Investimentos		

<u>GOVERNO</u>		
Advocacia Geral da União	CESP	Federação das Indústrias do Estado da Bahia
Ministério Público	SESI	Defensoria Pública Geral da União
ANATEL	Tribunal de Justiça	Ministério da Pesca e Aqüicultura

<u>INDÚSTRIA</u>		
Pepsico do Brasil (SP)	Metso Paper	Toyota
Kia Motors	CCB – Cimpor Cimentos do Brasil	

<u>LOGÍSTICA</u>	
Azul Linhas Aéreas (SP)	Brinks Segurança (SP)

<u>SAÚDE</u>		
Unimed RJ e SP	DASA (SP)	Federação das Unimed's do Estado de MG
Hospital São Rafael		

* Informações atualizadas no 1º semestre de 2020.

2. RESUMO EXECUTIVO

Este projeto prevê o fornecimento da solução de impressão térmica para [IMED] através do modelo de *outsourcing* com fornecimento de *Hardware*, suporte técnico e peças (exceto Cabeça de Impressão), tendo como benefícios:

A elaboração desta proposta deu-se através de informações cedidas pela IMED e de acordo com as necessidades apresentadas. A Simpress desenvolveu um projeto, para atender a empresa como um todo.

3. PROPOSTA TÉCNICA

3.1 FORNECIMENTO DE IMPRESSORAS:

- 1 (unidade) – Modelo: ZEBRA (N) - Térmica ZT230 T 203DPI, COM REDE, ZPL, PLUG US, 4MB

ZT230T

Segmentos: Varejo, Manufatura e Transporte.
Aplicação: Gerenciamento de ativos e estoque, etiqueta para produtos, rastreamento de produtos, monitoramento e controle de qualidade.

Largura máxima de Impressão: 4,09" / 104mm
Acessórios: Cutter ou Peel Off
Conectividade: USB /Serial / Rede
Resolução: 203 dpi e 300 dpi
Velocidade de Impressão: 6" por segundo
Comprimento do Ribbon: 450 m
Diâmetro interno: 1" /25,4mm
Diâmetro externo: 3,2" / 81,3mm
LAP: 242 x 432 x 277mm
Peso: 9,1Kg
Voltagem: 90-265 VAC, 48 - 62 Hz

Equipamento voltado para ambientes industriais, como estoque, fabrica, centro de distribuição, etc...



Considerado no projeto a quantidade abaixo de impressoras backup:

- **Não foi considerado back-up no projeto.**

3.2 FORNECIMENTO DE SOFTWARE(S):

A proposta não contempla o fornecimento de *software*.

3.3 FORNECIMENTO DE PULSEIRA(S):

A proposta não contempla o fornecimento de pulseira.

3.4 FORNECIMENTO DE RIBBON(S) PARA CARTÃO:

A proposta não contempla o fornecimento de Ribbon.

3.5 FORNECIMENTO DE CABEÇA DE IMPRESSÃO:

A proposta não contempla o fornecimento de Cabeça de Impressão.

3.6 CENÁRIO PROPOSTO

Para atendimento dos benefícios indicados no resumo executivo a solução prevê os seguintes itens:

- A quantidade de 1 (unidade) do modelo ZEBRA (N) - Térmica ZT230 T 203DPI, COM REDE, ZPL, PLUG US, 4MB
- Inclusos serviços de manutenção, suporte e *help desk*.
- O projeto/proposta não prevê a aquisição/manutenção do parque atual do cliente.

4. PROPOSTA COMERCIAL

O contrato decorrente desta proposta terá validade de **[48]** meses.

A contratação de equipamentos, mão de obra e peças será feita através de contrato de locação e a parte dos insumos através de venda mercantil. Ambas serão faturadas mensalmente e separadamente.

4.1 MODALIDADE, CUSTOS E PRAZOS

A modalidade de cobrança a ser realizada será de:

Locação de Impressoras Térmicas com fornecimento de suprimentos exclusivamente sob demanda.

- Contrato de locação de impressoras inclui: serviços de manutenção (mão de obra) preventiva e corretiva e partes e peças, exceto cabeça térmica.
- O contrato de venda mercantil poderá ser usado opcionalmente quando o cliente não quiser fornecer a sua demanda mensal como pré-definida.
- Neste caso a Simpress não terá como manter estoques reguladores para 30 dias por não conhecer o consumo do cliente.
- Os únicos itens que poderão ser solicitados exclusivamente sob demanda são: Pulseiras / Cartucho, Film Transfer, Ribbons, Kit limpeza e Cabeça Térmica.

Valor Total Mensal: R\$ 270,86

(referente a 1 impressora térmica – Modelo: ZEBRA (N) - Térmica ZT230 T 203DPI, COM REDE, ZPL, PLUG US, 4MB)

Fica desde já pactuado que a redução do escopo do projeto contratado ou o atraso superior a 120 dias na instalação dos equipamentos, desde que ocasionados exclusivamente pela CONTRATANTE, gerará renegociação nos preços inicialmente contratados.

5. CONDIÇÕES GERAIS

- **Preços:** Os preços aqui apresentados estão expressos em R\$ (Reais).
- **Condições de Faturamento:** As faturas serão emitidas mensalmente pela Simpress de acordo com o estabelecido em contrato.
- **Frete, Seguro de transporte:** Inclusos nas instalações.
- **Impostos:** Estão inclusos todos os impostos vigentes até esta data. Havendo alteração dos mesmos, por ocasião do faturamento da locação de produtos e serviços, os valores faturados estarão refletindo esses novos impostos.
- **Instalação da infraestrutura:** Será realizada de acordo com os horários, locais e formatos descritos nesta proposta. A necessidade de contratação fora dos termos previstos anteriormente, acarretará custos adicionais para o cliente.

Local de instalação: Av. Alfredo Nasser, s/n - Parque Estrela Dalva VII, Luziânia - GO, 72814-090.

- Viagens de deslocamento, estadia, alimentação que se fizerem necessárias na instalação do projeto estão inclusas desde que previamente previstas na proposta. Para novos deslocamentos/suporte futuros ou não previstos, valores serão orçados sob demanda.
- **Taxa de instalação** inclusa, para todo o território nacional, desde que previamente descrito na proposta.
- **Assistência técnica/manutenção preventiva contempla:** garantia de operacionalidade dos equipamentos locados decorrentes do desgaste natural. Suportes adicionais (uso inadequado/outros) serão orçados e faturados sob demanda.
- **Prazo de entrega dos equipamentos:** Até 45 dias após a assinatura do contrato.
- **Validade da proposta:** [20 dias]

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos e informações adicionais.

Atenciosamente,

Natalie Simões dos Santos

Gerente Contas Corporate

Fone: 11 98136-0736

email: nssantos@simpres.com.br

Fernando M L Danesi

Gerente Comercial Corporate

Fone: 11 94279-5794

email: fmdanesi@simpres.com.br

6. TERMO DE ACEITE E CONFIDENCIALIDADE

Havendo interesse na proposta apresentada, este termo de aceite deverá ser assinado para que os próximos passos – geração de contrato e expedição dos equipamentos – sejam processados dentro das condições discutidas.

Termo de aceite:

À Simpress

A/C: Natalie Simões dos Santos

Pelo presente, a empresa, através do representando legal abaixo indicado, declara para os fins de direito que está de acordo com as condições comerciais e serviços apresentadas na proposta Simpress, datada de [04.01.2021].

Responsável pelo aceite da proposta:

Departamento:

Telefone:

Email:

Observações adicionais da proposta:

IDENTIFICAÇÃO E PROPRIEDADE

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e não podem ser usadas ou divulgadas, sem prévia autorização, para propósitos que não sejam os de avaliação conjunta da Simpress e da empresa.

Assinatura: *Alexandre Kostovsky Soares*
Alexandre Kostovsky Soares (1 de Março de 2021 16:43 GMT-3) Data: 01-mar-2021

7. ANEXOS

ns
ns

TBLH
TBLH










Simpres - IMED - Luziônia- Condições Gerais de Contratação - 01032021

Relatório de auditoria final

2021-03-01


Criado em:	2021-03-01
Por:	Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (tblima@simpres.com.br)
Status:	Assinado
ID da transação:	CBJCHBCAABAAjCsFNyNIUYpj-5jVg0kavv06K_NFJ-63

Histórico de "Simpres - IMED - Luziônia- Condições Gerais de Contratação - 01032021"


-  Documento criado por Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (tblima@simpres.com.br)
2021-03-01 - 17:46:21 GMT- Endereço IP: 179.190.46.132
-  Documento enviado por email para Alexandre Koslovsky Soares (alexandre.soares@lemelaw.com.br) para assinatura
2021-03-01 - 17:54:46 GMT
-  Documento enviado por email para Carlos Alberto Pulici Junior (carlospj@simpres.com.br) para assinatura
2021-03-01 - 17:54:47 GMT
-  Documento enviado por email para Fernando Jose Coutinho Martins (fjmartins@simpres.com.br) para assinatura
2021-03-01 - 17:54:47 GMT
-  Documento enviado por email para Natalie Simões dos Santos (nssantos@simpres.com.br) para assinatura
2021-03-01 - 17:54:47 GMT
-  Documento enviado por email para Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (tblima@simpres.com.br) para assinatura
2021-03-01 - 17:54:47 GMT
-  Email visualizado por Alexandre Koslovsky Soares (alexandre.soares@lemelaw.com.br)
2021-03-01 - 17:56:16 GMT- Endereço IP: 191.205.6.177
-  Email visualizado por Fernando Jose Coutinho Martins (fjmartins@simpres.com.br)
2021-03-01 - 17:57:50 GMT- Endereço IP: 179.213.182.244
-  Documento assinado eletronicamente por Fernando Jose Coutinho Martins (fjmartins@simpres.com.br)
Data da assinatura: 2021-03-01 - 17:58:07 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 179.213.182.244

 Documento assinado eletronicamente por Thais Bezerra de Lima Hatsunoma (tblima@simpres.com.br)

Data da assinatura: 2021-03-01 - 18:00:45 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 179.190.46.132

 Documento compartilhado com fmdanesi@simpres.com.br


2021-03-01 - 18:01:52 GMT- Endereço IP: 179.190.46.132

 Email visualizado por Natalie Simões dos Santos (nssantos@simpres.com.br)

2021-03-01 - 18:56:41 GMT- Endereço IP: 179.232.123.173

 Documento assinado eletronicamente por Natalie Simões dos Santos (nssantos@simpres.com.br)


Data da assinatura: 2021-03-01 - 19:17:54 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 179.232.123.173

 Documento assinado eletronicamente por Alexandre Koslovsky Soares (alexandre.soares@lemelaw.com.br)

Data da assinatura: 2021-03-01 - 19:43:40 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 191.205.6.177

 Email visualizado por Carlos Alberto Pulici Junior (carlospj@simpres.com.br)

2021-03-01 - 19:51:15 GMT- Endereço IP: 189.38.140.229

 Documento assinado eletronicamente por Carlos Alberto Pulici Junior (carlospj@simpres.com.br)

Data da assinatura: 2021-03-01 - 19:51:47 GMT - Fonte da hora: servidor- Endereço IP: 189.38.140.229

 Contrato finalizado.

2021-03-01 - 19:51:47 GMT