

1 Objeto

1.1 Contratação de serviços continuados de impressão eletrônica e envelopamento para ambientes de mainframe e rede corporativa, incluindo administração e operação centralizadas (alto volume), com dedicação exclusiva de mão de obra, hardware, software e insumos para produção dos serviços nas dependências do SERPRO.

2 Especificação do objeto a ser contratado

2.1 Serão contratados serviços continuados de impressão eletrônica e envelopamento, incluindo administração e operação centralizados (alto volume) para os ambientes de mainframe e rede corporativa, com dedicação exclusiva de mão de obra, hardware, software para geração, edição, conversão de formulários e merge de dados e imagens, consumíveis, insumos e suprimentos, conforme os seguintes requisitos técnicos, quantidades e especificações.

2.1.1 A instalação dos equipamentos e do software e a prestação dos serviços de impressão eletrônica e envelopamento, administração e operação contratados deverão ser realizadas pela CONTRATADA, de forma presencial, na Regional do SERPRO em São Paulo/SP, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses.

| Grupo | Item | Descrição | Localidade | Modalidade | Unidade | Quantidade | | | | | |
|-------|-------|---------------------------------|---------------|--|---------|--------------------------------------|----------|---------------------------|---------|-------|-------|
| 1 | 1 | Serviço de Impressão Eletrônica | São Paulo/ SP | | | Com franquia | Milheiro | Páginas impressas por mês | | | |
| | | | | | | | | Ano 1 | Ano 2 | Ano 3 | Ano 4 |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | Sem franquia | | 1.000 | 850 | 700 | 550 | | |
| | Total | | | 1.000 | 850 | 700 | 550 | | | | |
| | 2 | Serviço de Envelopamento | | | Unidade | Correspondências envelopadas por mês | | | | | |
| | | | | Página simples (mecanizado com franquia) | | 400.000 | 340.000 | 280.000 | 220.000 | | |
| | | | | Página simples (mecanizado sem franquia) | | 150.000 | 150.000 | 150.000 | 150.000 | | |
| | | | | Total | | 550.000 | 490.000 | 430.000 | 370.000 | | |

2.2 A prestação dos serviços de Impressão Eletrônica; envelopamento; geração, edição e conversão de formulários inclui o provimento dos seguintes recursos pela CONTRATADA:

2.2.1 Infraestrutura de hardware: impressoras eletrônicas a laser eletrofotográfica ou LED; autoenvelopadoras, fontes, cabos e demais acessórios para a sustentação do serviço; gerenciamento e monitoração do ambiente de impressão; guilhotina com capacidade de corte de, no mínimo, 200 folhas (75g/m²); com assistência técnica e manutenções corretiva e preventiva prestadas de forma presencial em todos os equipamentos.

2.2.1.1 A infraestrutura de hardware da solução adotada para a prestação dos serviços deverá possuir as características mencionadas a seguir:

2.2.1.1.1 Atender simultaneamente as impressões originadas nas plataformas mainframe e de rede corporativa (Windows e Linux), sem a necessidade de chaveamento manual por hardware ou qualquer tipo de intervenção do operador;

2.2.1.1.2 Possuir chaveamento automático entre linguagens de impressão (PCL, PostScript, METACODE ou outra nativa do equipamento) para atender às plataformas mainframe e de rede corporativa;

2.2.1.1.3 Todas as conexões elétricas dos equipamentos instalados no SERPRO empregados na solução deverão possuir conexões redundantes no esquema 2N;

2.2.1.1.4 Uma lista contendo todos os componentes de hardware usados na solução contendo, no mínimo, para cada componente, as especificações técnicas com as seguintes informações, quando aplicáveis: nome, fabricante, modelo, código do produto, dimensões (altura, largura e profundidade), peso, requisitos e consumo de energia elétrica (tensão, corrente e potência), dissipação de calor (BTU/h) e respectivas quantidades;

2.2.1.1.5 Os padrões de tomadas e plugues dos equipamentos devem obedecer aos padrões já existentes no ambiente do SERPRO, cabendo à CONTRATADA adaptar a sua solução, sem custo adicional para o SERPRO;

2.2.1.1.5.1 Tensão de trabalho com 110 V e 220 V;

2.2.1.1.5.2 As instalações elétricas do SERPRO utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA e, em alguns casos, o padrão brasileiro de tomadas, o BR-14136;

2.2.1.1.5.3 Os pontos elétricos do SERPRO não permitem a utilização de adaptadores para conversão de padrões de tomadas, assim os equipamentos

serão instalados com cabos de alimentação específicos e adequados para cada local de instalação;

2.2.1.1.6 Quaisquer equipamentos e componentes necessários ao pleno funcionamento da solução e não solicitados explicitamente serão incluídos no fornecimento, como fontes, cabos e demais acessórios;

2.2.1.1.7 A CONTRATADA manterá a solução implantada atualizada tecnologicamente de modo a garantir o atendimento dos Acordos de Níveis de Serviço, preservando a compatibilidade com o ambiente do SERPRO;

2.2.1.1.7.1 As impressoras e autoenvelopadoras fornecidas na solução deverão ser parte da linha de produção do fabricante, preferencialmente novas e sem uso anterior, não sendo aceitos equipamentos com anúncio de final de vida (End-of-Life) ou fim de venda (End-of-Sale) até a data da licitação.

2.2.1.1.8 Não caberá nenhum ônus ao SERPRO em caso de sinistro, de qualquer espécie, de qualquer equipamento parte da solução contratada.

2.2.1.1.9 A solução deverá fazer uso de cluster de impressoras com os requisitos mencionados a seguir:

2.2.1.1.9.1 A solução será configurada de modo que todas as impressoras instaladas possam ser utilizadas simultaneamente;

2.2.1.1.9.2 Permitir o balanceamento de carga com a divisão dos trabalhos de impressão entre os equipamentos instalados, independente da origem do relatório;

2.2.1.1.9.3 Prover o gerenciamento das filas de impressão;

2.2.1.1.9.4 Permitir adicionar novas impressoras ao cluster a qualquer momento sem interrupção dos serviços;

2.2.1.1.9.5 A solução de impressão industrial será redundante, de modo a garantir a continuidade do serviço, portanto deverá utilizar no mínimo 2 (duas) impressoras, que deverão ter condições de funcionamento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, obedecendo aos “Volumes de Impressão Previstos” e às características técnicas mínimas especificadas a seguir.

2.2.1.1.9.6 A infraestrutura de hardware atenderá ao volume mínimo estimado de 1.000.000 (um milhão) de páginas geradas em arquivo e/ou impressas por mês e 400.000 (quatrocentos mil) envelopamentos, para todo o serviço, independente do equipamento.

2.2.1.2 Especificações Técnicas das Impressoras

2.2.1.2.1 Todas as impressoras utilizadas serão parte da atual linha de produção do fabricante, da mesma marca e do mesmo modelo, conterão os mesmos módulos, as mesmas configurações físicas e funcionalidades, de modo a garantir a consistência de formatação independente do equipamento;

2.2.1.2.2 Devem ser utilizadas exclusivamente impressoras eletrônicas projetadas para grandes volumes de impressão industrial eletrofotográfica, a laser ou LED, sendo permitidas impressoras que suportem módulos de expansão para acabamento e volume (bandejas, alceador, dobrador, envelopador etc), não podendo ser do tipo multifuncional;

2.2.1.2.3 Cada impressora utilizada deverá possuir as características mencionadas a seguir:

2.2.1.2.3.1 Permitir a impressão de formulários e textos contendo dados fixos e variáveis, imagens (logo, gráfico e chancela), modalidade monocromática (preto);

2.2.1.2.3.2 Possuir resolução mínima de 600 x 1.200 (seiscentos por mil e duzentos) DPI;

2.2.1.2.3.3 Possuir capacidade de impressão simplex e duplex automática;

2.2.1.2.3.3.1 Possuir entrada e saída do equipamento em folhas soltas, modalidade simplex (frente), modalidade duplex (frente e verso), garantindo a integridade da impressão;

2.2.1.2.3.3.2 Os dados impressos no anverso devem estar sincronizados com os dados do verso.

2.2.1.2.3.4 Permitir a impressão em papel branco, papel reciclado, papel colorido, papel fundo artístico, papel de segurança ou em etiquetas adesivas; com gramaturas entre 75 (setenta e cinco) a 180 (cento e oitenta) g/m², nos formatos: A4, Carta, Ofício 1 e Ofício 2.

2.2.1.2.3.4.1 Suportar uso de papel pré-serrilhado.

2.2.1.2.3.5 Possuir velocidade nominal mínima de 90 (noventa) folhas por minuto no formato A4 (modalidade simplex);

2.2.1.2.3.5.1 Possuir capacidade de ciclo mensal de funcionamento mínimo de 1.500.000 (um milhão e quinhentas mil) páginas;

2.2.1.2.3.6 Possuir capacidade de alceamento de relatórios por job/pedido de impressão;

2.2.1.2.3.7 Possuir capacidade de impressão de formulários e textos contendo dados fixos e variáveis, imagens (logo, gráfico e chancela);

2.2.1.2.3.8 Possuir capacidade de expansão pela inclusão de módulos de acabamento;

2.2.1.2.3.9 Possuir ciclo de trabalho (duty cycle), definido pelo fabricante, de no mínimo 1.500.000 (um milhão e quinhentas mil) páginas por mês;

2.2.1.2.4 Requisitos para o Sistema de Impressão:

2.2.1.2.4.1 Possuir unidade de armazenamento com área disponível mínimo de 80 (oitenta) GB (Gigabytes);

2.2.1.2.4.2 Possuir conexão em rede ethernet 100/1000 com suporte ao protocolo de comunicação TCP/IP;

2.2.1.2.4.3 Conter no mínimo 3 (três) bandejas de alimentação com acionamentos independentes e capacidade total para no mínimo 2.000 (dois mil) folhas de papel com a gramatura de 75 (setenta e cinco) g/m²;

2.2.1.2.4.4 Conter bandeja ou contêiner ou empilhadora de saída com capacidade mínima de 1.000 (mil) folhas de papel com a gramatura de 75 (setenta e cinco) g/m²;

2.2.1.2.4.5 Possibilitar a impressão com variação de formulários página a página;

2.2.1.2.4.5.1 Permitir a capacidade de "merge" de dados variáveis nos formulários eletrônicos de forma prévia ou simultânea;

2.2.1.2.4.6 Possuir capacidade de utilização de até 128 (cento e vinte e oito) fontes diferentes por página;

2.2.1.2.4.6.1 Possuir fontes de espaçamento fixo e proporcional, com variedades de tipos e fontes especiais (código de barras, logotipos e acentuação);

2.2.1.2.4.6.2 Permitir impressão nas orientações vertical, horizontal e invertida;

2.2.1.2.4.7 Possuir dispositivo medidor para contabilização numérica das impressões executadas;

2.2.1.2.4.8 Executar funções de gerenciamento operacional das impressões, tais como:

2.2.1.2.4.8.1 Avanço;

2.2.1.2.4.8.2 Retrocesso;

2.2.1.2.4.8.3 Interrupção;

2.2.1.2.4.8.4 Alertas de páginas duplicadas;

2.2.1.2.4.8.5 Páginas invertidas (garantir frente e verso);

2.2.1.2.4.8.6 Recuperação de páginas danificadas.

2.2.1.3 Especificações Técnicas das Autoenvelopadoras

2.1.10 Serão utilizadas, no mínimo, duas envelopadoras para a prestação dos serviços, de modo a garantir a disponibilidade do serviço de envelopamento.

2.1.10.4 Possuir velocidade de produção de, no mínimo, 200.000 (duzentas mil) folhas por dia, em 12 (doze) horas úteis de trabalho e obedecer às características técnicas mínimas especificadas a seguir:

2.2.1.3.1.1 Para efeito de cálculo da quantidade de autoenvelopadoras considerar:

2.2.1.3.1.1.1 Percentual de 60% (sessenta por cento) da velocidade nominal do equipamento.

2.2.1.3.1.1.2 Utilização de 12 (doze) horas úteis / dia por equipamento.

2.2.1.3.2 Possuir funcionalidades para o acabamento automatizado de formulários planos e tecnologia possibilitando dobra, dobra inversão, serrilhas e cortes centrais nos formatos simplex e duplex, transformando folhas A4 em envelopes.

2.2.1.3.3 Possuir sistema de sensores que detecta e interrompe o processamento de múltipla alimentação.

2.2.1.3.4 Possuir sistema de sensores que detecta e interrompe o processamento em caso de falhas no trajeto do papel.

2.2.1.3.5 Possuir sistema de sensores que desliga por programação a alimentação quando a última folha de papel é processada.

2.2.1.3.6 Possuir bandeja de alimentação com capacidade mínima para 3.000 (três mil) folhas de 75 (setenta e cinco) g/m².

2.2.1.3.7 Possuir sentido de alimentação do papel: LANDSCAPE e PORTRAIT para folhas soltas de até 120 (cento e vinte) g/m² nos formatos Carta, A4, Ofício 1 e Ofício 2.

2.2.1.3.8 Possuir velocidade de produção de, no mínimo, 8.000 (oito mil) folhas por hora.

2.2.1.3.9 Confeccionar envelopes utilizando sistema de cola contínua, cola interrompida, dobra, serrilha e corte, a partir de folhas soltas com gramatura de até 120 (cento e vinte) g/m², obedecendo aos seguintes requisitos:

2.2.1.3.9.1 Quantidade de 1 (um) envelope por folha nos formatos Carta, A4, Ofício 1, Ofício 2 com alimentação no sentido PORTRAIT.

2.2.1.3.9.2 Quantidade de 2 (dois) envelopes por folha nos formatos Carta, A4, Ofício 1 e Ofício 2, com alimentação no sentido LANDSCAPE.

2.2.1.3.9.3 Confeccionar envelopes com 02 (duas) e 03 (três) dobras.

2.2.1.3.10 Possuir módulo de conversão do sistema de envelopamento SIMPLEX / DUPLEX feito pelo próprio operador da máquina.

2.2.1.3.11 Possuir dispositivos para proteção contra ruído, contador de folhas processadas e acelerador de velocidade.

2.2.1.3.12 Possuir funcionalidades para o acabamento automatizado de formulários planos e tecnologia possibilitando dobra, dobra invertida, serrilhas e cortes centrais nos formatos simplex e duplex, transformando folhas A4 em envelopes.

2.2.1.3.13 Possuir sistema de sensores que detecta e interrompe o processamento de múltipla alimentação.

2.2.1.3.14 Possuir sistema de sensores que detecta e interrompe o processamento em caso de falhas no trajeto do papel.

2.2.1.3.15 Possuir sistema de sensores que desliga por programação a alimentação quando a última folha de papel é processada.

2.2.2 Infraestrutura de Software

2.2.2.1. Programas, manuais e licenças necessários à operacionalização da solução e ao cumprimento dos níveis de serviço solicitados, softwares de

gerenciamento das impressões e de construção de relatórios, controle de spool, conversão de arquivos nos formatos PDF ou PostScript, criação e edição de formulários, com assistência técnica e manutenções corretiva e preventiva prestadas de forma presencial.

2.2.2.1 Requisitos Técnicos da Solução de Gerenciamento de Impressão (hardware e software)

2.2.2.1.1 O software de gerenciamento deverá atender, obrigatoriamente, aos seguintes requisitos mínimos:

2.2.2.1.1.1 Possuir todos os requisitos de recepção e envio de jobs e arquivos RJE (Remote JobEntry).

2.2.2.1.1.2 Possuir conexão e gerenciamento das impressoras instaladas.

2.2.2.1.1.3 Solução para comunicação com o mainframe, desde que se obedeça aos seguintes critérios:

2.2.2.1.1.3.1 A solução deverá ser aderente às políticas de segurança e desempenho de rede do SERPRO.

2.2.2.1.1.3.2 Suportar os requisitos de impressão e conexão da plataforma mainframe, ambiente IBM, para o sistema operacional z/OS 2.2 e versões posteriores.

2.2.2.1.1.3.3 Todos os relatórios gerados no ambiente do mainframe IBM deverão ser corretamente impressos em papel, sem qualquer alteração nos programas e arquivos utilizados atualmente.

2.2.2.1.1.3.4 Reconhecer programas e arquivos da plataforma XEROX modelo X-4635, por meio de compatibilidade de linguagem ou de software de conversão.

2.2.2.1.1.3.5 Permitir impressão offline através das seguintes mídias: DVD e pendrive com porta USB 2.0 ou superior.

2.2.2.1.1.3.6 Possuir conexão em rede Ethernet 100/1000 com suporte ao protocolo de comunicação TCP/IP.

2.2.2.1.1.3.7 Suportar os requisitos de impressão dos arquivos nos formatos PDF, PostScript e PCL, oriundos da rede corporativa do SERPRO em plataforma baixa (rede LAN), para os ambientes Windows e Linux, por meio da fila do servidor de impressão da solução ofertada.

2.2.2.1.1.3.8 Possuir rotinas para contabilização das páginas impressas por equipamento:

2.2.2.1.1.3.8.1 Gerar relatórios de contabilização com os volumes de impressão por sistema de origem e tipo de formulário impresso.

2.2.2.1.1.3.8.2 Permitir a emissão de relatórios periódicos (diários, semanais e mensais) de contabilizador numérico (accounting) de cada equipamento para a aferição do total e parcial de páginas impressas por código de sistema, órgão solicitante, data e hora de início e fim de cada serviço.

2.2.2.1.1.3.8.2.1 Permitir também a geração desses relatórios em arquivos em formato texto no padrão ASCII.

2.2.2.1.1.3.8.3 Prover, em conjunto com os equipamentos de impressão, o gerenciamento da fila de impressão, reexecuções de jobs, reemissões de impressos, restart de páginas e serviços, recuperação de relatórios sem a necessidade de novo processamento para a geração do mesmo.

2.2.2.1.1.3.8.4 Permitir a reimpressão de relatórios, por página ou intervalo de páginas, sem que os mesmos tenham que ser reprocessados, ou seja, os documentos serão armazenados em servidor de spool fornecido para este fim, e sem que o operador tenha acesso ao conteúdo do relatório.

2.2.2.1.1.3.8.5 Permitir o redirecionamento automático dos relatórios que ainda estão em spool, sem intervenção do operador, em caso de falha em alguma impressora utilizada.

2.2.2.1.1.3.8.6 Permitir a criação de novos formulários (FSL/FRM) a partir da conversão de documentos elaborados em ferramentas gráficas como, por exemplo, o Word, o Corel Draw etc.

2.2.2.2 Todo o software necessário à implementação dos serviços será obtido e implantado sem custo adicional ao SERPRO, incluindo drivers de dispositivos e software de mainframe. Qualquer solução de software instalada em servidores ou equipamentos do SERPRO será homologada e aprovada pelo setor de segurança da informação do SERPRO.

2.2.2.2.1 O SERPRO fornecerá servidores virtuais com sistema operacional Windows Server 2019 R2 ou superior, licenciados, para instalação da infraestrutura de software, em ZDM específica, protegida por firewall.

2.2.2.3 A CONTRATADA será responsável pelo licenciamento de todos os softwares de sua propriedade, utilizados na prestação dos serviços, podendo o

SERPRO, a qualquer tempo e a seu critério, realizar auditoria de segurança e de conformidade com a legislação vigente.

2.2.2.4 Possuir compatibilidade com todos os equipamentos de impressão.

2.2.2.5 Características do ambiente de impressão com os quais a solução de impressão fornecida deve ser totalmente compatível

2.2.2.5.1 As impressões eletrônicas serão compostas de dados fixos, variáveis e imagens geradas a partir de fontes METACODE (PDL/FDL), PDF, PostScript e PCL, provenientes de aplicações do mainframe e plataforma baixa.

2.2.2.5.2 As imagens e/ou arquivos estarão em formato padrão Windows/Linux (jpeg, pdf, gif e bmp) ou Metacode (img e logos), sendo resolvidos no servidor de impressão ou impressoras que serão instaladas.

2.2.2.5.3 Os arquivos de impressão provenientes de aplicações mainframe, contém caracteres “ASA Printer Control Characters / Machine Printer Control Characters”.

2.2.2.6 Requisitos de Compatibilidade

2.2.2.6.1 Garantir, na impressão eletrônica, a utilização dos programas e arquivos atualmente existentes no acervo do SERPRO oriundos da plataforma XEROX modelo X-4635, seja por meio de compatibilidade de linguagem ou por software de conversão, sem que haja necessidade de modificação do acervo.

2.2.2.6.2 Serão convertidos, no mínimo, 2.700 (dois mil e setecentos) formulários, 1.700 (mil e setecentas) fontes, 120 (cento e vinte) logotipos, 600 (seiscentas) imagens e 400 (quatrocentos) programas listadores.

2.2.2.6.3 Disponibilizar 01 (uma) licença de software para desenvolvimento de formulários, proporcionando a criação dos insumos lógicos utilizados na impressão, tais como:

2.2.2.6.3.1 Formulários;

2.2.2.6.3.2 Logos;

2.2.2.6.3.3 Imagens;

2.2.2.6.3.4 Fontes de escrita;

2.2.2.6.3.5 Arquivos de comandos.

2.2.2.6.3.6 Caso o software pertença à plataforma Microsoft, o mesmo será instalado sem o uso de qualquer adaptação como por exemplo o XP-Mode ou qualquer outra solução similar.

2.2.2.6.3.6.1 Fornecer a infraestrutura e as licenças necessárias para esta implementação.

2.2.2.6.4 Disponibilizar 01 (uma) licença de software de conversão de arquivos LCDS metacode XEROX para PCL, PostScript e PDF sem franquia ou limites nas conversões.

2.2.3 Consumíveis, Insumos e Suprimentos

2.2.3.1 A CONTRATADA fornecerá todos os consumíveis, insumos e suprimentos necessários à operação normal e ininterrupta dos equipamentos utilizados na prestação dos serviços, incluindo: rolos, esteiras, fusores e demais componentes que sofram desgaste natural pelo uso.

2.2.3.2 Todos os consumíveis, insumos e suprimentos utilizados na prestação dos serviços serão originais de fábrica, conforme as especificações do fabricante e novos (primeiro uso), não sendo admitida a operação de equipamentos com correções improvisadas, adaptações ou peças remanufaturadas, de forma a garantir impressão e acabamento com o padrão de qualidade estabelecido pelo SERPRO, legível, sem manchas, sujeiras ou dobras.

2.2.3.3 A CONTRATADA fornecerá todos os consumíveis, insumos e suprimentos necessários à execução dos serviços de impressão e acabamento, incluindo cola, envelope, etiqueta, papel, envelope e toner, dentre outros.

2.2.3.4 A CONTRATADA fornecerá toner com as especificações adequadas aos equipamentos utilizados na infraestrutura de hardware, necessário para a impressão dos relatórios e separadores de relatório.

2.2.3.5 Não será admitido o uso de toner reciclado ou remanufaturado.

2.2.3.6 A CONTRATADA realizará acompanhamento periódico da quantidade de consumíveis, insumos e suprimentos armazenados nas dependências do SERPRO, garantindo que o estoque disponível seja suficiente para produzir os serviços pelo período de 2 (dois) meses.

2.2.3.6.1 Somente será permitida a estocagem no SERPRO dos consumíveis, insumos e suprimentos necessários à operação de 2 (dois) meses.

2.2.3.7 A reposição dos consumíveis, insumos e suprimentos será efetuada até o 5º (quinto) dia útil do mês, de forma proativa, de modo que não gere indisponibilidade dos serviços contratados pelo SERPRO.

2.2.3.8 A CONTRATADA fará a monitoração e provimento de todos os suprimentos necessários à prestação de serviço, de forma a garantir que haja reposição em tempo hábil, evitando a indisponibilidade dos equipamentos em razão da falta desses suprimentos.

2.2.4 Especificações comuns aos Serviços de Impressão Eletrônica e Envelopamento

2.2.4.1 Caberá à CONTRATADA o fornecimento de todos os equipamentos, peças, suprimentos, softwares, consumíveis e mão de obra necessários para a produção dos serviços de Impressão Eletrônica e envelopamentos e para a execução das atividades de gerenciamento, monitoração e operação dos processos de produção e da solução implantada.

2.2.4.2 O SERPRO fornecerá conectividade de rede por meio de portas Ethernet e VLANs necessárias para comunicação dos equipamentos da solução.

2.2.4.3 A solução deverá possuir console de gerenciamento e operação centralizada.

2.2.4.4 Todas as configurações de endereços IP/NATs utilizados pela solução da CONTRATADA serão previamente aprovadas pelo SERPRO a fim de se evitar possíveis conflitos de configuração com endereços IP já utilizados nos ambientes.

2.2.4.5 Todos os protocolos utilizados para intercâmbio de informações entre a solução da CONTRATADA e o SERPRO serão alinhados entre as partes, com definição do motivo do acesso, das portas necessárias, do tipo de aplicação e o sentido de início de conexão, quando aplicável.

2.2.4.6 A solução será aderente às políticas de segurança e desempenho de rede do SERPRO.

2.2.4.5 A CONTRATADA disponibilizará serviços de Suporte Técnico, com manutenção preventiva e corretiva para os equipamentos e o software disponibilizados.

2.2.4.6 A CONTRATADA disponibilizará dashboard para acompanhamento da produção de cada serviço (impressão eletrônica e envelopamento dos documentos), em tempo real, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

2.2.4.6.1 Indicação do lote de documentos que está sendo impresso ou envelopado;

2.2.4.6.2 Indicação do andamento atual do processo de impressão ou envelopamento, em porcentagem.

2.2.4.7 Da administração e operação dos serviços

2.2.4.7.1 Consiste na colocação e manutenção da solução em pleno funcionamento, em conformidade com o disposto nas especificações técnicas, e em perfeitas condições de operação, de forma integrada ao ambiente de infraestrutura de TIC do SERPRO.

2.2.4.7.2 A CONTRATADA disponibilizará o serviço das 6h30min de segunda-feira até as 18h30min de sexta-feira, no regime de trabalho de 12 horas por 5 dias da semana, exceto em feriados nacionais, estaduais e municipais.

2.2.4.7.3 A CONTRATADA efetuará o atendimento de requisição de serviços para a impressão e acabamento de relatórios enviados pelo solicitante em arquivos, efetuando provas de impressão e validação diretamente com o solicitante.

2.2.4.7.4 A CONTRATADA realizará as atividades de operação e monitoração da solução implantada, incluindo os itens mencionados a seguir:

2.2.4.7.4.1 Abastecer as bandejas das impressoras com papel sempre que necessário.

2.2.4.7.4.2 Retirar das bandejas, ao final do turno de sexta, os papéis não utilizados e acondicioná-los nos armários, para evitar absorção de umidade.

2.2.4.7.4.3 Garantir a disponibilidade dos equipamentos por meio do suprimento de toner e demais consumíveis sempre que necessário.

2.2.4.7.4.4 Administrar o spool de impressão e as filas de impressão da solução de forma a garantir disponibilidade e eficiência.

2.2.4.7.4.5 Verificar todos os documentos quanto à qualidade da impressão, contemplando manchas, falhas na pigmentação do toner, posicionamento do conteúdo na página, amassados, dobras, cortes e enrugamentos do papel.

2.2.4.7.4.5.1 Os documentos que não atenderem aos critérios de qualidade determinados não serão faturados pela CONTRATADA.

2.2.4.7.4.6 Administrar todo o processo de impressão, desde o gerenciamento das filas, reimpressões até a entrega dos documentos para expedição.

2.2.4.7.4.7 Monitorar a disponibilidade da solução e registrar todos os períodos de indisponibilidade de cada equipamento individualmente.

2.2.4.7.4.8 Coletar os dados dos contadores internos dos equipamentos, incluindo os de utilização de consumíveis e de páginas impressas.

2.2.4.7.4.9 Possuir dispositivo medidor para contabilização numérica das impressões executadas, por sistema de origem (bilhetagem).

2.2.4.7.5 Os profissionais da CONTRATADA não poderão, em nenhuma hipótese, ler o conteúdo dos documentos, por conterem informações sob responsabilidade do SERPRO, com exceção dos dados de controle necessários para execução dos serviços.

2.2.4.7.6 A CONTRATADA deverá realizar as atividades de acabamento (envelopamento) dos relatórios impressos, incluindo os itens mencionados a seguir:

2.2.4.7.6.1 Operar as máquinas para o serviço de envelopamento;

2.2.4.7.6.2 Abastecer os equipamentos com cola;

2.2.4.7.6.3 Controlar o dispositivo de liberação de folhas;

2.2.4.7.6.4 Ajustar a quantidade de papel na bandeja de entrada;

2.2.4.7.6.5 Retirar, gradativamente, os envelopes da bandeja de saída;

2.2.4.7.6.6 Executar, após a utilização das máquinas, os procedimentos de limpeza nos equipamentos, retirando o excesso de cola do rolete e das engrenagens, lavando em seguida o reservatório de cola;

2.2.4.7.6.7 Observar o tempo máximo de 12h entre impressão e envelopamento dos documentos, a fim de evitar que a umidade na folha impressa prejudique o processo de geração do envelope;

2.2.4.7.6.8 Administrar as filas de impressão de documentos para envelopamento;

2.2.4.7.6.9 Realizar o envelopamento manual de documentos de múltiplas páginas.

2.2.4.7.7 A CONTRATADA disporá os documentos envelopados conforme o padrão de blocagem definido pelo SERPRO e garantirá que a carga expedida corresponda ao informado nas listas de postagem emitidas pelo SERPRO, de modo que eventuais diferenças entre os pesos informados nas listas de

postagem e os aferidos na recepção das cargas estejam dentro da margem de tolerância aceita pelos Correios.

2.2.4.7.8 A CONTRATADA administrará o estoque local de todos os suprimentos (papel, envelope, tóner, cola etc), e efetuará regularmente a reposição necessária à garantia da disponibilidade dos serviços por, no mínimo, dois meses.

2.2.4.7.9 A CONTRATADA proverá os recursos, materiais e humanos, necessários para a execução do serviço, de modo a garantir o pronto atendimento dos requisitos definidos, dos níveis de serviço acordados e sem que haja prejuízo à disponibilidade e ao atendimento.

2.2.4.7.10 O SERPRO poderá a seu exclusivo critério, solicitar o afastamento dos serviços de qualquer profissional da CONTRATADA, cujo desempenho ou comportamento sejam considerados inadequados.

2.2.4.7.11 A CONTRATADA disponibilizará, diariamente, um controle do processo produtivo, de forma online, discriminando: número total de páginas impressas por sistema emissor; número total de documentos envelopados, por tipo de envelopamento: manual ou mecanizado, além de informar de maneira imediata o andamento da impressão e envelopamento de cada um dos lotes, sempre que solicitado.

2.2.4.7.12 A CONTRATADA emitirá relatório mensal, até o 5º dia útil do mês subsequente, a ser encaminhado aos responsáveis pela gestão do contrato no SERPRO, contendo o volume de páginas impressas, a quantidade de folhas descartadas por tipo de mídia e documentos entregues e a relação de demandas atendidas, com as respectivas características, pertinentes ao período de medição.

2.2.4.7.13 Não serão incluídas no relatório de medição do serviço (páginas totais e documentos entregues), as páginas impressas em testes da CONTRATADA, de manutenção ou que apresentem problemas de impressão ou envelopamento e que, portanto, não atendam aos padrões de qualidade definidos pelo SERPRO.

2.2.5 Especificações do Item 1 - Serviço de Impressão Eletrônica

2.2.5.1 Disponibilizar sistema de impressão Laser/LED com fornecimento de impressoras e respectivos softwares de gerenciamento de impressão;

2.2.5.2 Disponibilizar softwares de gerenciamento, gestão e controle de spools de impressão;

2.2.5.3 Disponibilizar softwares para a geração, edição, conversão de formulários e “merge” de dados e imagem (fotos);

2.2.5.4 Disponibilizar alceamento de documentos impressos;

2.2.5.5 Comportar a produção mensal conforme o volume estimado na tabela de Produção Mensal do Serviço de Impressão em 2022.

2.2.5.6 Volumes de impressão e forma de faturamento

2.2.5.6.1 Estima-se uma média aproximada de impressão diária de 45.000 (quarenta e cinco mil) páginas, conforme os volumes de impressões mensais de 2022 detalhados na tabela a seguir.

| Produção Mensal do Serviço de Impressão em 2022 | | | |
|--|---|---|---|
| Mês | Quantidade de folhas em papel A4 por mês (22 dias úteis) | Quantidade de folhas em papel ofício 2 por mês (22 dias úteis) | Total de páginas impressas por mês (22 dias úteis) |
| Janeiro | 356.973 | 64.100 | 886.333 |
| Fevereiro | 223.792 | 86.113 | 659.015 |
| Março | 405.534 | 63.826 | 949.070 |
| Abril | 436.603 | 37.674 | 988.931 |
| Maiο | 473.050 | 50.613 | 1.065.298 |
| Junho | 390.357 | 41.087 | 884.846 |
| Julho | 218.272 | 65.931 | 600.973 |
| Agosto | 457.673 | 57.244 | 1.072.560 |
| Setembro | 837.030 | 69.559 | 2.070.882 |
| Outubro | 572.780 | 74.868 | 1.322.858 |
| Novembro | 372.217 | 67.996 | 1.015.488 |
| Dezembro | 259.538 | 63.962 | 754.877 |
| Total | 5.003.819 | 742.973 | 12.271.131 |

2.2.5.6.1.1 Os volumes acima são estimados em uma amostra sem pico de produção e poderão oscilar para maior, quando houver necessidade.

2.2.5.6.1.2 O dimensionamento da solução considera um volume máximo estimado de impressão excedente de 4.500.000 (quatro milhões e quinhentos mil) páginas geradas e impressas ao ano. Esse excedente pode ocorrer de forma distribuída ao longo do ano.

2.2.5.6.2 O SERPRO garante a franquia mínima mensal de: 1.000.000 (um milhão) de páginas no primeiro ano de contrato; 850.000 (oitocentas e cinquenta mil) páginas no segundo ano de contrato; 700.000 (setecentas mil)

páginas no terceiro ano de contrato e 550.000 (quinhentos e cinquenta mil) páginas no quarto ano do contrato.

2.2.5.6.2.1 A apuração do volume de folhas franqueadas será efetuada mensalmente e o resultado será repassado à CONTRATADA para faturamento e controle.

2.2.5.6.3 Para efeito de faturamento e pagamento das folhas impressas sem franquia, o excedente só será computado anualmente, após a apuração, compensação e esgotamento total anual da franquia, não gerando saldos para os anos posteriores.

2.2.5.6.4 Para efeito de faturamento dos serviços, serão sempre considerados os volumes de impressão registrados no contabilizador numérico (accounting) das impressoras.

2.2.5.7 Da prestação do serviço

2.2.5.7.1 Fornecer, no mínimo, 2 (dois) recursos humanos para operar as impressoras e executar as seguintes atividades:

2.2.5.7.1.1 Receber os fluxos de emissão que contém os dados dos jobs a serem impressos;

2.2.5.7.1.2 Liberar os jobs relacionados no fluxo de emissão para a impressora, conforme programação recebida do Controlador, empregado do SERPRO;

2.2.5.7.1.3 Acompanhar a impressão dos jobs garantindo a integridade do serviço impresso;

2.2.5.7.1.4 Providenciar o abastecimento da impressora com os insumos (papel, toner etc);

2.2.5.7.1.5 Remover atolamentos e realizar outros procedimentos operacionais passíveis de serem realizados sem a necessidade de acionamento de Suporte Técnico;

2.2.5.7.1.6 Descarte adequado dos documentos envolvidos em atolamentos;

2.2.5.7.1.7 Abertura e acompanhamento de chamados encaminhados ao Suporte Técnico;

2.2.5.7.1.8 Realizar o procedimento de accounting diário.

2.2.5.8 Realizar, sob demanda da área de desenvolvimento do SERPRO, por meio de Ordem de Serviço (OS), a criação e a modificação de formulários

2.2.5.8.1 Essa atividade consiste na geração de um formulário no formato Xerox Metacode FDL/FSL/FRM/IMG, a partir de um modelo ou alteração de um formulário existente.

2.2.5.8.2 O prazo para o atendimento da demanda será de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser estendido com a anuência do SERPRO.

2.2.6 Especificações do Item 2 - Serviço de Envelopamento

2.2.6.1 Disponibilizar 2 (dois) sistemas de envelopamento, um mecanizado para tratamento com correspondências de folha simples, e um manual para tratamento de correspondências de múltiplas folhas.

2.2.6.1.1 Envelopamento de Folha Simples

2.2.6.1.1.1 Consiste no envelopamento por meio de autoenvelopadora que transforma folhas planas (A4 ou Ofício2) em um auto envelope com aplicação de cola e serrilha deixando o documento pronto para ser expedido aos Correios.

2.2.6.1.2 Envelopamento de Múltiplas Folhas

2.2.6.1.2.1 Processo de envelopamento de documentos de mais de uma folha, com controle de integridade do conjunto, realizado de forma manual.

2.2.6.2 Da prestação dos Serviços de Envelopamento

2.2.6.2.1 Para Envelopamento de Folha Simples Automatizado

2.2.6.2.1.1 Fornecer 02 (duas) pessoas para operar as autoenvelopadoras de folhas simples, para realizar as atividades mencionadas a seguir:

2.2.6.2.1.1.1 Receber e validar os lotes impressos entregues para envelopamento com base no respectivo fluxo de emissão que os acompanham.

2.2.6.2.1.1.2 Realizar os ajustes adequados na autoenvelopadora conforme o serviço a ser envelopado: ajuste para o tipo de papel, abastecimento com cola, etc.

2.2.6.2.1.1.3 Colocar os documentos impressos na bandeja de entrada e iniciar o autoenvelopamento.

2.2.6.2.1.1.4 Verificar se os documentos estão corretamente envelopados, com quantidade de cola adequada e dentro do padrão de qualidade exigido.

2.2.6.2.1.1.5 Retirar os conjuntos de documentos envelopados, com o auxílio de folha separadora, de fácil visualização, inserida entre os documentos pelo

processo de bloqueio dos Correios que ocorre na geração do arquivo para impressão), colocando cada conjunto em uma mesa utilizada para este fim, de forma que, no final do envelopamento dos documentos, sejam disponibilizados diversos grupos separados conforme exigência dos Correios para expedição.

2.2.6.2.1.1.6 Colocar os conjuntos presos por elásticos em caixas conforme os separadores, lacrar e identificar as caixas, conforme exigido pelo processo de triagem utilizado pelos Correios.

2.2.6.2.1.1.7 Remover atolamentos e realizar outros procedimentos operacionais passíveis de serem realizados sem a necessidade de acionamento do Suporte Técnico.

2.2.6.2.1.1.8 Descartar adequadamente os documentos envolvidos em atolamentos.

2.2.6.2.1.1.9 Abrir e acompanhar os chamados encaminhados ao Suporte Técnico.

2.2.6.2.1.1.10 Constatado que os recursos humanos alocados não são suficientes para atendimento dos serviços nas quantidades e prazos contratados, a CONTRATADA deverá alocar, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, recursos humanos adicionais para o perfeito atendimento dos serviços, nas quantidades e prazos contratados.

2.2.6.2.1.1.10.1 Para o prazo de 48 (quarenta e oito) horas deve-se considerar o regime de prestação dos serviços de 12 horas por 5 dias da semana, exceto em feriados nacionais, estaduais e municipais.

2.2.6.3 Para Envelopamento de Múltiplas Páginas Manual

2.2.6.3.1 Disponibilizar, no mínimo, 04 (quatro) pessoas para operar o sistema de envelopamento manual, para realizar as atividades mencionadas a seguir:

2.2.6.3.1.1 Separação das impressões em conjuntos de 100 (cem) documentos e respectivos conjuntos de Avisos de Recebimento (ARs).

2.2.6.3.1.2 Verificação do sequencial de páginas do conjunto a ser envelopado e demais verificações necessárias para garantir a integridade do documento.

2.2.6.3.1.3 Efetuar a dobra de cada documento.

2.2.6.3.1.4 Inserir o documento dobrado em um envelope plástico.

2.2.6.3.1.5 Remover a aba adesiva inferior e fixar o AR.

2.2.6.3.1.6 Remover a aba adesiva superior e lacrar o envelope.

2.2.6.3.1.7 Realizar o controle de qualidade objetivando:

2.2.6.3.1.7.1 Garantir que o conteúdo do envelope corresponda ao AR fixado.

2.2.6.3.1.7.2 Garantir que não está faltando nenhum documento por meio de um sequencial impresso no próprio documento.

2.2.6.3.1.7.3 Garantir que o documento está devidamente lacrado e dentro do padrão de qualidade exigido.

2.2.6.3.1.8 Separar os conjuntos de documentos envelopados, com o auxílio de folha separadora, de fácil visualização, inserida entre os documentos pelo processo de blocagem dos Correios que ocorre na geração do arquivo para impressão, colocando cada conjunto em uma mesa utilizada para este fim, de forma que, no final do envelopamento dos documentos, tenhamos diversos grupos separados conforme exigência dos Correios.

2.2.6.3.1.9 Colocar os conjuntos presos por elásticos em caixas conforme os separadores, lacrar e identificar as caixas, conforme exigido pelo processo de triagem utilizado pelos Correios.

2.2.6.3.8 Disponibilizar software voltado para a gestão e monitoramento dos equipamentos e dos processos de produção.

2.2.6.3.9 Suportar envelopamento de folhas de papel nos formatos A4 ou Ofício 2.

2.2.6.3.10 Garantir que os documentos impressos sejam expedidos conforme as listas de postagens emitidas pelo SERPRO, que indicam quantitativos e gramaturas.

2.2.6.3.11 Comportar a produção mensal estimada conforme a tabela de Volume de Correspondências Envelopadas em 2022.

2.2.6.4 Volumes de envelopamentos e forma de faturamento

2.2.6.4.1 Estima-se uma média aproximada de envelopamento diário de página simples de 18.000 (dezoito mil) correspondências.

2.2.6.4.2 Estima-se uma média aproximada de envelopamento diário de múltiplas páginas de 1.400 (hum mil e quatrocentas) correspondências.

| |
|---|
| Volume de Correspondências Envelopadas em 2022 |
|---|

| Mês | Envelopamento de duas ou mais páginas por mês (22 dias úteis) | Envelopamento de páginas simples por mês (22 dias úteis) | Total de correspondências envelopadas por mês (22 dias úteis) |
|--------------|--|---|--|
| Janeiro | 27.723 | 337.904 | 365.627 |
| Fevereiro | 25.384 | 234.233 | 259.617 |
| Março | 23.441 | 399.037 | 422.478 |
| Abril | 25.185 | 406.626 | 431.811 |
| Maio | 39.544 | 405.031 | 444.575 |
| Junho | 16.810 | 381.014 | 397.824 |
| Julho | 24.278 | 211.369 | 235.647 |
| Agosto | 25.593 | 438.138 | 463.731 |
| Setembro | 26.341 | 827.566 | 853.907 |
| Outubro | 24.463 | 574.259 | 598.722 |
| Novembro | 45.146 | 304.751 | 349.897 |
| Dezembro | 54.623 | 159.605 | 214.228 |
| Total | 358.531 | 4.679.533 | 5.038.064 |

2.2.6.4.3 A quantidade de folhas envelopadas de forma mecanizada por mês é de 550.000 (quinhentas e cinquenta mil) folhas, com taxa diária podendo chegar a 100.000 (cem mil) folhas.

2.2.6.4.3.1 Respeitados os limites de 550.000 (quinhentas e cinquenta mil) folhas mensais, a distribuição da execução dos envelopamentos não é uniforme no mês e depende da demanda de serviço do SERPRO.

2.2.6.4.4 O SERPRO garante a franquia mínima mensal de: 400.000 (quatrocentos mil) envelopamentos no primeiro ano de contrato; 340.000 (trezentos e quarenta mil) envelopamentos no segundo ano de contrato; 280.000 (duzentos e oitenta mil) envelopamentos no terceiro ano de contrato e 220.000 (duzentos e vinte mil) envelopamentos no quarto ano do contrato.

2.2.6.4.5 A apuração do volume de envelopamentos franqueados será efetuada mensalmente e o resultado será repassado à CONTRATADA para faturamento e controle.

2.2.6.4.6 Para efeito de faturamento e pagamento dos envelopamentos sem franquia, o excedente só será computado anualmente, após a apuração, compensação e esgotamento total anual da franquia, não gerando saldos para os anos posteriores.

2.2.6.4.7 Para efeito de faturamento dos serviços, serão sempre considerados os volumes de envelopamentos registrados nos sistemas corporativos e controles do SERPRO.

2.2.7 Da prestação dos serviços de Impressão Eletrônica e Envelopamento

2.2.7.1 Os serviços de impressão eletrônica e envelopamento serão executados pela CONTRATADA conforme os fluxos de emissão diários disponibilizados pelo SERPRO.

2.2.7.1.1 Os fluxos de emissão conterão dados que definem as características de cada serviço a ser produzido, incluindo: código do sistema, número do lote, tipo de mídia e data.

2.2.7.2 A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços, devendo utilizar o pessoal técnico qualificado nos quantitativos adequados para garantir a plena qualidade dos produtos entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.2.7.3 Não serão computados para efeito de remuneração, esforço da CONTRATADA para compreensão da demanda, entendimento dos requisitos e acompanhamento gerencial de chamados.

2.2.7.4 A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atividades dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.

2.2.8 Local de prestação dos serviços

SERPRO - Regional São Paulo/SP

Endereço: Rua Olívia Guedes Penteado, Nº 941, Bairro Capela do Socorro – São Paulo/SP

CEP: 04.766-900

CNPJ: 33.683.111/0009-56

Inscrição Estadual: 111.445.700.110

Inscrição Municipal: 8.242.433-0

3 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1 Da fiscalização dos serviços pelo SERPRO

3.1.1 O SERPRO fiscalizará, por meio de preposto designado, a correta execução dos serviços, para fins do recebimento definitivo, tendo amplos poderes para determinar as correções e providências que se fizerem necessárias.

3.2 A CONTRATADA obriga-se a propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pelo SERPRO.

3.3 A fiscalização exercida pelo SERPRO não exclui e nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento de prazos, pela perfeita execução dos serviços ou por quaisquer danos eventualmente causados a terceiros.

3.4 Do acompanhamento das entregas

3.4.1 O SERPRO irá realizar, diariamente, acompanhamento das entregas fornecidas pela CONTRATADA.

3.4.2 A CONTRATADA será responsável por adotar todas as ações necessárias para o cumprimento das entregas dos serviços de impressão eletrônica e serviço de envelopamento dentro dos prazos indicados pelo SERPRO.

3.4.2.1 Algumas ações incluem:

3.4.2.1.1 Abrir chamado junto ao fornecedor para eventuais problemas apresentados nos equipamentos e software fornecidos;

3.4.2.1.2 Realizar acompanhamento dos chamados abertos junto ao fornecedor;

3.4.2.1.3 Providenciar e manter os insumos necessários de forma a não impactar a produção dos serviços;

3.4.2.1.4 Providenciar e manter os recursos humanos necessários de forma a não impactar a produção dos serviços e garantir as entregas dentro dos prazos indicados pelo SERPRO;

3.4.2.1.5 Providenciar a solução dos problemas apresentados de forma a manter os serviços disponíveis, de forma a não impactar as entregas dentro dos prazos indicados pelo SERPRO;

3.4.2.1.6 Interagir com os Controladores do SERPRO sempre que ocorrem situações que impactem a produção do serviço.

3.4.2.1.7 Em caso de descumprimento dos prazos das entregas indicados pelo SERPRO, serão aplicadas as penalidades descritas na tabela de níveis de serviço.

3.4.3 Eventuais atividades de atualização e manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos e/ou do software instalados serão executadas sem comprometimento das quantidades e dos prazos especificados e estimados para prestação dos serviços contratados.

3.4.3.1 Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias para fornecer ao SERPRO o cronograma de manutenções preventivas da solução.

3.5 Das Penalidades

3.5.1 A CONTRATADA deverá executar e concluir todas as demandas dos serviços de impressão eletrônica, envelopamento, geração, edição e conversão de formulários, conforme as especificações e os prazos alinhados entre os controladores do SERPRO e representantes da CONTRATADA.

3.5.1.1 Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos estabelecidos, será concedido à CONTRATADA um período de 6h para regularizar a produção, na mesma data prevista de expedição, de forma que o serviço seja expedido sem a necessidade de alteração dos objetos.

3.5.1.2 Em caso de descumprimento do prazo estabelecido e impossibilidade de regularizar a produção pela CONTRATADA, por sua culpa exclusiva e comprovada, caberá à CONTRATADA o pagamento de multa de 2% (dois por cento) do valor total mensal do serviço por hora de atraso para cada demanda, consideradas, para efeito de contagem na aplicação da multa, a data estabelecida para conclusão informada na solicitação de serviço e a data de conclusão efetiva informada no Relatório de Conclusão emitido pelo SERPRO.

| INDICADOR | META | MÉTRICA | MEDIÇÃO | PENALIDADE |
|---|------|---|--|---|
| Conclusão das demandas dos serviços de Impressão Eletrônica; envelopamento; geração, edição e conversão de formulários dentro do prazo informado nos fluxos de emissão diários entregues pelo SERPRO. | 100% | Data de conclusão da demanda informada nos fluxos de emissão diários entregues pelo SERPRO. | A data de conclusão efetiva de todas as demandas especificadas deve ser anterior ou igual à data definida como prazo final para conclusão nos fluxos de emissão diários entregues pelo SERPRO. | Multa de 2% sobre o valor total mensal do serviço de Impressão Eletrônica ou Envelopamento por dia de atraso. |

3.6 Canais de atendimento

3.6.1 Atendimento por meio de site na Internet e/ou por meio de canal telefônico gratuito 0800 ou telefone local (São Paulo).

3.7 Entrega mensal de relatórios

3.7.1 A CONTRATADA deverá entregar mensalmente relatório com o detalhamento dos serviços produzidos no mês anterior, mencionando os seguintes dados: número de contrato; período de referência; número e data do acionamento; nome, código e referência do sistema de origem; quantidades de objetos e correspondências; tipos do papel, documento e envelopamento; previsão de postagem; data efetiva da postagem.

3.7.1.1 O SERPRO poderá exigir a inclusão de outros dados, desde que previamente alinhados com a CONTRATADA.

3.7.2 O relatório mensal deverá ser entregue mesmo quando não houver serviços produzidos no período.

3.7.3 A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o SERPRO realizar o recebimento definitivo dos serviços prestados e o respectivo pagamento.