

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

A presente licitação tem como objeto, a eventual contratação de prestação de serviços de impressão, a partir de impressoras e multifuncionais a serem contratados por lote único, incluindo instalação, suporte técnico e manutenção on-site (incluindo peças), além do fornecimento de insumos (toner, cartucho, bastões, cilindros, fusores, papel, etc), contemplando disponibilização de estoque nas unidades para cumprimento dos níveis de serviços e, por fim, solução de bilhetagem que permita gestão e monitoramento de consumo do parque de equipamentos.

1.1. Tabela de Composição de Itens.

Tabela I - Equipamentos					
	Item/Requisição	Quantidade de Equipamentos	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal	Valor Total 24 Meses
1	IMA4_P1 – Impressora Monocromática A4 - Impressora corporativa para pequenos e médios grupos de trabalho.				
2	IMA4_P2 – Impressora Monocromática A4 - Impressora corporativa para grandes grupos de trabalho.				
3	IPA3_P3 – Impressora Colorida A3 - Impressora corporativa para médios e grandes grupos de trabalho, com necessidade de cor e A3.				
4	MMA4_P4 – Multifuncional Monocromática A4 - Multifuncional corporativa para pequenos e médios grupos de trabalho.				
5	MMA4_P5 – Multifuncional Monocromática A4 - Multifuncional corporativo para grandes grupos de trabalho.				
6	MPA4_P6 - Multifuncional Colorida A4 - Multifuncional corporativa A4 para pequeno/médios grupos de trabalho, com necessidade de cor.				
7	IPA0_P7–Impressora Colorida Plotter A0 - Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.				
VALOR TOTAL EQUIPAMENTOS R\$					

Tabela II - Milheiro Páginas

Item/Requisição	Unidade (Milheiro de Páginas)	Quantidade de Milheiros de Páginas (Mês)	Valor do Milheiro de Páginas	Valor Mensal do Milheiro de Páginas	Valor Total do milheiro de Páginas 24 Meses
IMA4_P1 – Milheiro Monocromático	MI				
IMA4_P2 – Milheiro Monocromático	MI				
IPA3_P3 – Milheiro Monocromático	MI				
IPA3_P3 – Milheiro Colorido	MI				
MMA4_P4 – Milheiro Monocromático	MI				
MMA4_P5 – Milheiro Monocromático	MI				
MPA4_P6 – Milheiro Monocromático	MI				
MPA4_P6 – Milheiro Colorido	MI				
IPA0_P7 –1 Metro Linear	ML				
VALOR TOTAL SUPRIMENTOS		R\$			

2. Especificações Técnicas Equipamentos

2.1. Impressora Monocromática A4 – Posto 1 (IMA4_P1)

Impressora corporativa para pequenos e médios grupos de trabalho.

2.1.1. Tecnologia laser ou led.

2.1.2. Velocidade de impressão de **40 ppm** ou superior em formato carta ou A4.

2.1.3. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.

2.1.4. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.

2.1.5. Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.

2.1.6. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.

2.1.7. Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.

2.1.8. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.

2.1.9. Alimentação do papel: bandeja(s) de entrada com capacidade de no mínimo **500 folhas** e de saída com capacidade de no mínimo **500 folhas**.

2.1.10. Impressão automática frente e verso (duplex).

2.1.11. Memória RAM de 64 MB ou superior.

- 2.1.12. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- 2.1.13. Tensão de alimentação 110V.
- 2.1.14. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento
- 2.1.15. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.

2.2. Impressora Monocromática A4 – Posto 2 (IMA4_P2)

Impressora corporativa para grandes grupos de trabalho.

- 2.2.1. Tecnologia laser/led.
- 2.2.2. Velocidade de impressão de **40 ppm** ou superior em formato carta ou A4.
- 2.2.3. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- 2.2.4. Painel de controle com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
- 2.2.5. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- 2.2.6. Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- 2.2.7. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- 2.2.8. Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- 2.2.9. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- 2.2.10. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de **3000 folhas** e de saída com capacidade de **3000 folhas**.
- 2.2.11. Impressão automática frente e verso (duplex).
- 2.2.12. Memória RAM de 256 MB ou superior.
- 2.2.13. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- 2.2.14. Tensão de alimentação 110V.
- 2.2.15. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- 2.2.16. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.

2.3. Impressora Colorida A3 – Posto 3 (IPA3_P3)

Impressora corporativa para médios e grandes grupos de trabalho, com necessidade de cor e A3.

- 2.3.1. Tecnologia laser/led.
- 2.3.2. Velocidade de **30 ppm** ou superior para impressão monocromática e colorida, em formato carta ou A4.
- 2.3.3. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou qualidade de imagem 1200 ou superior.
- 2.3.4. Painel de controle frontal com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
- 2.3.5. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- 2.3.6. Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- 2.3.7. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- 2.3.8. Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- 2.3.9. Tamanhos: A3, A4, carta, ofício e executivo.
- 2.3.10. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade mínima de 1000 folhas e de saída com capacidade mínima de 1000 folhas.
- 2.3.11. Impressão automática frente e verso (duplex).
- 2.3.12. Memória RAM de 256 MB ou superior.
- 2.3.13. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante...
- 2.3.14. Tensão de alimentação 110V.
- 2.3.15. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- 2.3.16. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.
- 2.3.17. Suporte a protocolos de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 ou Rede TCP/IP IPv6.

2.4. Multifuncional Monocromática A4 – Posto 4 (MMA4_P4)

Multifuncional corporativa para pequenos e médios grupos de trabalho.

2.4.1. Módulo Impressora

- 2.4.1.1. Tecnologia laser/led.
- 2.4.1.2. Velocidade de impressão de **40 ppm** ou superior em formato carta ou A4.
- 2.4.1.3. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- 2.4.1.4. Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen, para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
- 2.4.1.5. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- 2.4.1.6. Emulações: PCL 6 e PostScript 3.
- 2.4.1.7. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- 2.4.1.8. Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- 2.4.1.9. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- 2.4.1.10. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de no mínimo **500 folhas** e de saída com capacidade mínima de **500 folhas**.
- 2.4.1.11. Impressão automática frente e verso (duplex).
- 2.4.1.12. Memória RAM de 256 MB ou superior.
- 2.4.1.13. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante.
- 2.4.1.14. Tensão de alimentação 110V.
- 2.4.1.15. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- 2.4.1.16. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários, como também, impressão direta tendo como origem dispositivo de memória externo (pen drive ou cartão de memória).
- 2.4.1.17. Suporte a protocolo de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6.

2.4.2. Módulo Scanner

- 2.4.2.1. Tipos: Mesa e ADF.
- 2.4.2.2. Velocidade mínima de alimentação automática de 20 ppm em modo monocromático e colorido.
- 2.4.2.3. Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas.
- 2.4.2.4. Capacidade para “scanear” originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- 2.4.2.5. Resolução mínima mono e color de 200 x 200 dpi.
- 2.4.2.6. Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- 2.4.2.7. Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 10).
- 2.4.2.8. Destino de saída: estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).

2.4.3. Módulo Cópia

- 2.4.3.1. Tipos Mesa e ADF.
- 2.4.3.2. Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 99 cópias.
- 2.4.3.3. Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- 2.4.3.4. Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

2.5. Multifuncional Monocromática A4 – Posto 5 (MMA4_P5)

2.5.1. Módulo Impressora

- 2.5.1.1. Tecnologia laser/led.
- 2.5.1.2. Velocidade de impressão de **45 ppm** ou superior em formato carta ou A4.
- 2.5.1.3. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- 2.5.1.4. Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
- 2.5.1.5. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- 2.5.1.6. Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- 2.5.1.7. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- 2.5.1.8. Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- 2.5.1.9. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- 2.5.1.10. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de **2000 folhas** e de saída com capacidade de **2000 folhas**.
- 2.5.1.11. Impressão automática frente e verso (duplex).
- 2.5.1.12. Memória RAM de 512 MB ou superior.
- 2.5.1.13. Unidade de armazenamento (HDD ou SDD) de 32 GB ou superior.
- 2.5.1.14. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- 2.5.1.15. Tensão de alimentação 110V.
- 2.5.1.16. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- 2.5.1.17. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários, como também, impressão direta tendo como origem dispositivo de memória externo (pen drive ou cartão de memória).
- 2.5.1.18. Suporte a protocolos de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6.

2.5.2. Módulo Scanner

- 2.5.2.1. Tipos: Mesa e ADF.
- 2.5.2.2. Velocidade mínima de alimentação automática de 30 ppm em modo monocromático e colorido.
- 2.5.2.3. Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas.
- 2.5.2.4. Capacidade para digitalizar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- 2.5.2.5. Resolução mínima mono e color de 200 x 200 dpi.
- 2.5.2.6. Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- 2.5.2.7. Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 10).
- 2.5.2.8. Destino de saída: estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).

2.5.3. Módulo Cópia

- 2.5.3.1. Tipos: Mesa e ADF.
- 2.5.3.2. Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 999 cópias.
- 2.5.3.3. Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- 2.5.3.4. Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

2.6. Multifuncional Colorida A4 – Posto 6 (MPA4_P6)

Multifuncional corporativa A4 para pequeno/médios grupos de trabalho, com necessidade de cor.

2.6.1. Módulo Impressora

- 2.6.1.1. Tecnologia color laser/led.
- 2.6.1.2. Velocidade de impressão de **30 ppm** ou superior em formato carta ou A4.
- 2.6.1.3. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou Qualidade de Imagem 1200.
- 2.6.1.4. Pannel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen, para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
- 2.6.1.5. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- 2.6.1.6. Emulações: PCL 6, PostScript 3 e PDF.
- 2.6.1.7. Suporte a protocolos de rede, HTTP e Rede TCP/IP IPv4 ou Rede TCP/IP Ipv6.
- 2.6.1.8. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- 2.6.1.9. Tipo de Mídia: papel, envelope e etiqueta.
- 2.6.1.10. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- 2.6.1.11. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de **500 folhas** e de saída com capacidade de **500 folhas**.
- 2.6.1.12. Impressão automática frente e verso (duplex).
- 2.6.1.13. Memória RAM de 512 MB ou superior.
- 2.6.1.14. Unidade de armazenamento (HDD ou SDD) de 80 GB ou superior.
- 2.6.1.15. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- 2.6.1.16. Tensão de alimentação 110V.
- 2.6.1.17. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- 2.6.1.18. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários, como também, impressão direta tendo como origem dispositivo de memória externo (pen drive ou cartão de memória).

2.6.2. Módulo Scanner

- 2.6.2.1. Tipos: Mesa e ADF.
- 2.6.2.2. Velocidade de digitalização: 30 lados por minuto, duplex: 14 lados por minuto.
- 2.6.2.3. Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas.
- 2.6.2.4. Capacidade para digitalizar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- 2.6.2.5. Resolução mínima de 200 x 200 dpi.
- 2.6.2.6. Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- 2.6.2.7. Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 10).
- 2.6.2.8. Destino de saída: estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).
- 2.6.2.9. Suportar alimentação através de folhas soltas e material encadernado (livros, revistas ou manuais) além de suportar o desenvolvimento de aplicações para automação de fluxos de trabalho.

2.6.3. Módulo Cópia.

- 2.6.3.1. Tipos: Mesa e ADF.
- 2.6.3.2. Velocidade de cópia: 15ppm, duplex: 15ppm.
- 2.6.3.3. Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 99 cópias
- 2.6.3.4. Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- 2.6.3.5. Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

2.7. Impressora Colorida de Grandes Formatos – Plotter A0 – Posto 7 (IPA0_P7)

Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.

- 2.7.1. Tecnologia a jato de tinta com no mínimo, 4 (quatro) cores.
- 2.7.2. Velocidade de impressão: 1 (um) documento A0 em, no máximo, 5 minutos na resolução 720 x 720.
- 2.7.3. Resolução da impressão 360 x 360, 720 x 720, 1200 x 1200 dpi ou superior.
- 2.7.4. Painel de controle frontal com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
- 2.7.5. Compatível com Windows 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- 2.7.6. AutoCAD de 2002 a 2007.
- 2.7.7. Linguagens de Impressão HPGL 1 e 2, HP RTL.
- 2.7.8. Formato: suporte tamanhos até A0.
- 2.7.9. Tipo de Mídia: rolo, com recurso de corte automático.
- 2.7.10. Papel A0, de no mínimo 914 mm de largura, com 75 g/m² branco. O tubete (suporte para bobina) e a metragem máxima têm que ser compatíveis com o equipamento ofertado.
- 2.7.11. Interface: Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45), interna e do próprio fabricante...
- 2.7.12. Tensão de alimentação 110V.
- 2.7.13. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.

2.8. Em função da natural e esperada evolução da tecnologia que suplantam e substituem tecnologias atuais, a CONTRATADA poderá oferecer equipamentos com configurações superiores, com a anuência do CONTRATANTE sem qualquer aumento dos valores registrados em ata.

2.9. Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de fabricação.

3. Requisitos de Projeto e de Implementação

Deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias úteis antes da instalação dos equipamentos

um plano de projeto contendo minimamente os seguintes itens:

3.1. Escopo e atividades que serão realizadas (preparação do ambiente, instalação e configuração dos ativos, implantação dos sistemas de gestão, etc).

3.2. Cronograma de Execução Detalhado, constando atividades, e ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de alinhamento, ou qualquer evento pertinente para a efetiva implantação da solução contratada.

3.3. A implementação deverá ser feita de maneira que as interrupções no ambiente das unidades administrativas sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias.

3.4. Como base e referência para todo o planejamento da implementação, a CONTRATADA deverá produzir documentação inicial que contenha:

3.4.1. Identificação dos ativos da solução, detalhando e posicionando de todos os ativos que serão utilizados na execução, bem como as interações dos mesmos com os demais ativos do ambiente computacional da CONTRATANTE.

3.4.2. Desenho da arquitetura lógica da solução, com identificação dos principais recursos e serviços para o ambiente computacional da CONTRATANTE, visão geral da arquitetura da rede de dados com os componentes e ativos em fornecimento.

3.5. O prazo de entrega e instalação dos equipamentos se dará conforme descrito no item 4.4.

3.6. Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo de Referência.

3.7. A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da Contratante.

3.8. Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte, seu correto acondicionamento, evitando danos.

3.9. As impressoras serão instaladas em unidades departamentais ou ilhas de impressão, conforme definição da Contratante dentro do município de São Paulo.

4. Das Obrigações da Empresa Detentora/Contratada.

4.1. O fornecimento de equipamentos constitui parte principal e indissociável dos serviços aqui descritos, sendo que os serviços correlatos existem para suportar tal fornecimento.

4.2. Os serviços de fornecimento de equipamentos serão realizados sempre mediante a emissão da respectiva Ordem de Serviço (contendo: item, marca e modelo do equipamento, quantidade, local, condições e prazos de instalação, além de identificar solicitante e fornecedor) e incluem, ainda, a instalação dos respectivos equipamentos.

4.3. Os serviços de impressão (milheiros) serão prestados sempre que solicitados mediante a emissão da respectiva Ordem de Serviço (contendo: item, especificação do serviço, indicação dos equipamentos, quantidades estimadas de milheiros, locais, condições e prazos, além de identificar solicitante e fornecedor), preferencialmente, associadas ou inclusas nas Ordens de Serviço contemplando ainda, além do sistema de controle de impressão, qualquer parte consumível, logística até o destino e eventual estoque local.

4.4. O prazo de instalação dos equipamentos e de disponibilização de serviços correlatos será de até 15 dias após a solicitação via ordem de serviço e o prazo de fornecimento dos equipamentos e de prestação dos serviços correlatos, será de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da assinatura do contrato , conforme dispõe o caput do artigo 71 da Lei 13.303 renováveis até o limite legal.

4.5. Requisitos do Serviço de Impressão (milheiro).

4.5.1. São itens cobertos pelo serviço: fornecimento de toner / cartuchos / bastões de cera, caixa de resíduo, papel e demais componentes necessários à impressão.

4.5.2. Será adotada a unidade milheiro para representar **1.000 (mil) páginas impressas.**

4.5.3. Os suprimentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA nos locais de instalação dos equipamentos em quantidade suficiente para a necessidade dos usuários e cumprimento do nível de serviço correspondente.

- 4.5.4. Os suprimentos, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo, admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis. A qualquer momento o gestor da Contratante poderá exigir comprovação de sua originalidade e, não sendo esta aceita, a empresa Contratada sofrerá as sanções previstas em Lei.
- 4.5.5. As quantidades são meramente estimativas com base em volumes projetados, sendo devido apenas os milheiros efetivamente impressos.
- 4.5.6. Quando aplicável, deve-se estabelecer contabilização/cobrança específica para impressões monocromática e colorida além de A4 e A3, adotando-se para o caso do A3 a contabilização de dois A4.
- 4.5.7. Deve ser mantido juntamente com cada equipamento um quantitativo de suprimentos (toner/cartucho/bastões de cera/papel) de forma a constituir um estoque mínimo, reduzindo ou até mesmo eliminando o risco de falta de suprimentos até o novo fornecimento.
- 4.5.8. O CONTRATANTE procederá com exames periódicos sobre o papel A4 fornecido e poderá rejeitá-lo se o mesmo não estiver compatível com os padrões de mercado, tendo como referência o peso, textura, consistência e cor do papel branco A4 (210 x 297 mm) de 75 g/m², acondicionado em embalagem 100% Biopolipropileno bi-orientado para proteção contra umidade, com certificação FSC ou CEFLOR, comumente disponível.
- 4.5.9. O CONTRATANTE poderá solicitar, sem custo adicional, que até 20% do papel fornecido na prestação dos serviços seja reciclado.
- 4.5.10. Para redução dos custos da CONTRATANTE com coleta seletiva e visando ao adequado tratamento do impacto ambiental e social, será exigido o programa de coleta seletiva e descarte dos itens fusor, toner e caixa de resíduos, na forma do **art. 12, inc. VII, da Lei nº 8.666/1993** e legislação correlata junto a proposta de preços.
- 4.5.11. A CONTRATADA assume ainda, além das definições citadas acima, o compromisso de apoiar a CONTRATANTE na divulgação das melhores práticas de uso e gestão dos recursos junto aos usuários do serviço, sempre visando os compromissos ambientais.

5. Sistema de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem.

- 5.1.** A CONTRATADA deverá implantar uma solução única e integrada para gerenciamento e bilhetagem das impressões no parque, a ser instalado na infraestrutura da CONTRATANTE.
- 5.2.** A CONTRATADA terá 15 dias úteis para a implantação da solução.
- 5.3.** A solução para a gestão do serviço de outsourcing deve compreender as funcionalidades para a gestão do serviço de impressão/cópia e contabilização das impressões/cópias (bilhetagem) e possibilitar liberação da impressão emitida através da identificação do usuário (crachá), na impressora ou multifuncional.
- 5.4.** O sistema informatizado para gerenciamento e bilhetagem das impressoras não será exigido para o modelo “Impressora Colorida de Grandes Formatos – Plotter A0 – Posto 11 (IPA0_P11)” e dessa forma seu gerenciamento e bilhetagem poderá ser realizada de forma direta no equipamento.

5.5. Funcionalidades da gestão de impressão/cópia.

5.5.1. Monitorar os equipamentos online, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, os equipamentos instalados, permitindo verificar o status de impressão e o nível dos suprimentos de impressão.

5.5.2. Informar usuário, nome do documento, horário de impressão/cópia, impressora, número de páginas, modo de impressão, tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso.

5.5.3. Permitir a geração de relatórios, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico).

5.5.4. Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética.

5.5.5. Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão e por origem (cópia ou impressão).

5.5.6. Permitir a exportação de dados e relatórios para análise nos formatos XLS, CSV e PDF.

5.5.7. Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.

5.5.8. Interface web para administração e acesso de usuário.

5.5.9. Deve ser liberado acesso para que a equipe da Contratante possa importar os dados para os sistemas institucionais da Contratante.

5.5.10. Deve permitir que os gestores setoriais tenham acesso aos relatórios referentes aos dados do departamento/setor.

5.5.11. A contratada terá acesso apenas de leitura referente as informações de gestão.

5.5.12. Suportar o cadastramento de usuários, grupos, departamentos e projetos.

5.5.13. Possuir gerenciamento de Impressão por usuário, grupos, e projetos, recurso para controle de utilização de uma impressora ou grupo de impressoras por um usuário ou um grupo de usuários.

5.6. Funcionalidades da bilhetagem (contabilização das impressões/cópias).

5.6.1. A empresa a ser contratada deverá disponibilizar um sistema automatizado para a contabilização de todos os documentos impressos (sistema de bilhetagem de impressão), com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho, data e hora.

5.6.2. Deverá, também, gerar o histórico de impressão/cópia por usuário/impressora/setor organizacional consolidando a quantidade de impressões/cópias realizadas no período. Este processo deverá ser realizado na própria rede da Contratante, não exigindo nenhuma modificação estrutural, ficando ainda a cargo contratada a distribuição do software conforme os padrões de segurança da informação estabelecidos na Contratante.

5.6.3. As planilhas de medição deverão ser encaminhadas mensalmente ao Gestor do Contrato, para a necessária verificação, recebimento definitivo dos serviços e autorização da emissão da fatura e posterior atesto na Nota Fiscal.

5.6.4. A contratada terá acesso apenas de leitura referente as informações de bilhetagem.

5.7. Requisitos técnicos da solução de gestão da impressão/cópia e de bilhetagem:

5.7.1. Operar em ambientes MS-Windows 2016 ou superior e para plataforma Cliente Microsoft Windows 10 Pro;

5.7.2. Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;

5.7.3. Emitir alertas em tempo real com relação a todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, com possível aplicação de filtros;

5.7.4. Todos os recursos necessários ao funcionamento da solução, software e banco de dados, deverão ser entregues com as respectivas licenças e suporte ao funcionamento da solução, sem ônus para a Contratante, podendo a Contratante fornecer máquina virtual para instalação da solução;

5.7.5. Preservar em banco de dados MySQL, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período ou data, durante a vigência do contrato;

5.7.6. Possuir interface web para administração e acesso de usuário;

5.7.7. Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão;

5.7.8. Possuir, para os casos em que se configure inviável a captura remota, interface específica para entrada de dados de bilhetagem a serem extraídos dos equipamentos, integrada ao sistema.

5.7.9. As informações de bilhetagem deverão contemplar:

- a) Nome do usuário\setor;
- b) Impressora utilizada;
- c) Número de páginas impressas;
- d) Data e hora da impressão;
- e) Características da impressão: simplex/duplex - monocromática/colorida;
- f) Aplicativo que originou a impressão, identificando a extensão do arquivo.

5.7.10. Qualquer custo relativo ao sistema de controle de impressão correrá por conta da CONTRATADA, uma vez que o custo do mesmo deverá estar contemplado no valor dos serviços de impressão (milheiros).

6. Suporte Técnico, Manutenção “On Site” e Apoio Operacional.

6.1. Requisitos do Suporte Técnico

6.1.1. Os serviços de suporte técnico de 1º nível são responsáveis por responder as dúvidas dos usuários sobre a utilização dos equipamentos e atender solicitações provenientes de incidentes com os equipamentos fornecidos, agendando, quando necessário, manutenção “on site” (chamado técnico).

6.1.2. Deverá ser dimensionado para atender os níveis de serviços exigidos nos termos do Termo de Referência, cabendo à CONTRATADA definir a quantidade de posições de atendimento necessárias para tanto.

6.2. Requisitos da Manutenção “On-Site”

6.2.1. Fazer manutenção corretiva dos equipamentos em resposta às solicitações de usuários encaminhadas pelo Suporte Técnico (chamado técnico), que necessitem de apoio local. Aplicar soluções emergenciais e temporárias, quando necessário, até que a solução definitiva seja implementada. Registrar o fechamento da solicitação no sistema de chamados com a resolução ou determinação do problema.

6.2.2. São itens cobertos pelo serviço de manutenção: falhas mecânicas, elétricas ou funcionais, em qualquer componente pertencente ao equipamento, devendo ser substituído ou consertado, deixando-os funcionais e cumprindo os níveis de serviço.

6.2.3. Os serviços de manutenção “on-site” não compreendem serviços de infraestrutura elétrica e lógica.

6.2.4. Deve ser executada preferencialmente e sempre que as condições o permitirem no próprio local em que estiver o equipamento.

6.2.5. Será providenciada a retirada dos equipamentos para o centro técnico da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE sempre que as condições assim o exigirem, sendo comunicado ao suporte técnico, que se encarregará de obter a respectiva aprovação antes de autorizar a remoção do equipamento para reparo.

6.2.6. Em caso de retirada do equipamento, deverá ser colocado em seu lugar, imediatamente, obedecendo os prazos de nível de serviço para solução dos problemas, outro equivalente ou superior em suas características e desempenho, para que o usuário não suspenda suas atividades por falta desse.

6.2.7. Quando necessária manutenção corretiva nos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, a mesma somente encaminhará diagnóstico/orçamento para ser avaliado pelo Gestor Técnico da CONTRATANTE, em caso de suspeita/comprovação de mal-uso, caso que ensejará o ressarcimento à CONTRATADA das peças e da mão de obra utilizadas.

6.2.8. O equipamento deverá ser substituído em definitivo, por outro com as mesmas características e capacidade, quando apresentar o mesmo defeito por três vezes, no intervalo de 30 dias.

6.2.9. Deverá obedecer integralmente aos requisitos de nível de serviço descritos no Termo de Referência, para todo e qualquer equipamento sob sua responsabilidade.

6.2.10. A CONTRATADA deverá manter permanentemente em ótimas condições de funcionamento os equipamentos do parque, cabendo prestar serviços de manutenção corretiva sempre que solicitado, mediante abertura de chamado técnico à CONTRATADA, através do suporte técnico.

6.2.11. No ato da abertura do chamado, o usuário deverá receber um número para controle e acompanhamento do atendimento, gerado por Sistema Informatizado, sob responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.12. Qualquer custo relativo à peças de reposição e outros insumos necessários ao reparo e manutenção dos equipamentos correrão por conta da CONTRATADA, uma vez que os custos dos mesmos deverão estar contemplados no valor do fornecimento do equipamento.

6.3. Serviços de Apoio Operacional

6.3.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento e capacitação dos facilitadores (usuários) necessários para a correta operação dos equipamentos, com no mínimo, as seguintes tarefas:

- a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
- b) Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, Envelopes e etiquetas.
- c) Instruções básicas de operação dos softwares propostos.

- d) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.
- e) Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho.
- f) Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos.
- g) Utilização da impressão através da bandeja automática
- h) Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões.
- i) Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos.
- j) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas e instruindo a forma de corrigir estes problemas operacionais.
- k) Os treinamentos deverão ser agendados após a assinatura dos contratos, em comum acordo com a CONTRATANTE, na fase de implementação dos serviços ou na instalação de novos equipamentos não previstos.

6.3.2. Nos casos de necessidade de mudança de local do equipamento (definido pela contratante), a contratada deverá ser acionada para efetuar o remanejamento, através de abertura de Ordem de serviço técnico, conforme a orientação da contratante e com prazo máximo de 24 horas da execução, dentro do horário comercial, a partir da solicitação.

6.3.3. Gerir eventual estoque local de suprimentos disponibilizados pela contratada e destinados ao abastecimento dos equipamentos.

6.3.4. Qualquer custo relativo ao serviço de suporte operacional correrá por conta da CONTRATADA, uma vez que o custo do mesmo deverá estar contemplado no valor dos serviços de impressão (milheiros).

7. Nível de Serviço.

7.1. Os serviços de suporte técnico, manutenção On Site e Apoio Operacional serão realizados pela CONTRATADA no horário comercial das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados.

7.2. Deverá a contratada disponibilizar à contratante os seguintes canais de suporte para o registro dos chamados:

7.2.1. Telefone 0800

7.2.2. Site web

7.2.3. Correio eletrônico,

7.3. Os tempos máximos para **atendimento** e **solução do problema** por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o **atendimento** ao chamado é de **4 (quatro) horas úteis** a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a **solução do problema** é de **8 (oito) horas úteis**, a partir do início do atendimento técnico.

7.4. Define-se como **“Tempo de atendimento ao chamado”** o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como **“Tempo de solução do problema”**, ao período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

7.5. Entende-se por “**Solução do problema**”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no presente ajuste e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, devendo retorna com o original em até 10 dias.

7.6. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção ‘on-site’ o nível de serviço exigido será:

Indicador
“ Tempo de atendimento ao chamado ” - período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento: - Meta: 4 horas úteis
“ Tempo de solução do problema ” - período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, deixando o equipamento em condições normais de operação: - Meta: 8 horas úteis

7.7. Entende-se por indisponibilidade local de suprimentos, a eventual falta, de toner, cartucho, cera ou papel para um determinado posto de impressão, devendo a CONTRATADA garantir estoque mínimo até a data do reabastecimento para eliminar o risco de tal ocorrência. Excluem-se os casos onde evidenciar-se um consumo fora dos padrões e que a unidade não tenha feito a efetiva programação junto a CONTRATADA.

7.8. Caso um determinado posto de impressão deixar de funcionar por indisponibilidade local de suprimentos, evidenciado pelo respectivo registro de chamado técnico, as horas de indisponibilidades serão consideradas para eventuais penalidades relacionadas ao não cumprimento dos níveis de serviço.

8. PENALIDADES

8.1. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal nº 13.303/16 e suas atualizações e demais legislações pertinentes, sem prejuízos da aplicação de outras cabíveis, em especial:

8.1.1. Advertência por escrito;

8.1.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total contratado ou equivalente à parcela mensal correspondente, por dia de atraso na instalação e implantação dos equipamentos e disponibilização dos serviços objeto deste contrato previstos no **item 4.1.4** e **item 7 “Requisitos de Projeto e de Implementação** do termo de referência, até o limite de 5% (cinco por cento), a qual deverá ser descontada da primeira faturada, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente,

conforme o caso. A partir do 6º dia de atraso, além da multa pelo atraso dos 5 primeiros dias, será cobrada, ainda, multa de 10 (dez por cento) sobre o valor total contratado ou equivalente à parcela mensal correspondente. Caso não haja faturas pendentes os valores poderão ser cobrados judicialmente;

8.1.3. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total contratado ou equivalente à parcela mensal correspondente, por dia de atraso na **implantação do Sistema de Gerenciamento de Impressão**, descrito no **item 5** do termo de referência, até o limite de 5% (cinco por cento), a qual deverá ser descontada da primeira faturada, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 6º dia de atraso, além da multa pelo atraso dos 5 primeiros dias, será cobrada, ainda, multa de 10 (dez por cento) sobre o valor total contratado ou equivalente à parcela mensal correspondente. Caso não haja faturas pendentes os valores poderão ser cobrados judicialmente;

8.1.4. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, ou parcela correspondente ao equipamento, por hora de atraso em relação aos prazos de atendimento estipulados no **item 7.3.** referentes ao indicador "**Tempo de atendimento ao chamado**" deste Termo de Referência. Após o prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas de atraso, será cobrada ainda, multa de 1% (um por cento) por hora, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato ou equivalente à parcela em atraso.

8.1.5. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, ou parcela correspondente ao equipamento, por hora de atraso em relação aos prazos de atendimento estipulados no **item 7.3.** referentes ao indicador "**Tempo de solução do problema**" deste Termo de Referência. Após o prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas de atraso, será cobrada ainda, multa de 1% (um por cento) por hora, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato ou equivalente à parcela em atraso.

8.1.6. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, ou parcela correspondente ao equipamento, por hora de atraso em relação à indisponibilidade dos serviços de impressão por falta de suprimentos, conforme descrito nos **itens 7.7. e 7.8.** deste Termo de Referência. Após o prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas de atraso, será cobrada ainda, multa de 1% (um por cento) por hora, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato ou equivalente à parcela em atraso.

8.1.7. Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor total do instrumento contratual ou da parcela proporcional correspondente, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no Termo de Referência.

8.1.8. A CONTRATADA responde civil, penal e administrativamente em caso de utilização indevida dos arquivos transmitidos, ou ainda, pelo seu repasse ou divulgação, total ou parcial, ainda que acidentalmente, por preposto ou qualquer empregado participante do processo da recepção, impressão, liberação, acondicionamento, acabamento e entrega ou postagem dos objetos.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. A CONTRATANTE deverá oferecer condições de infraestrutura adequadas para a instalação e operação dos equipamentos e serviços contemplados neste termo de referência, como:

9.1.1. Local com espaço físico suficiente para a execução dos serviços de impressão e manutenção dos equipamentos;

9.1.2. Rede elétrica estabilizada com a tensão e potência adequada às especificações de funcionamento dos equipamentos que compõe este termo de referência;

10. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal de Serviço deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação dos serviços e autorização do Gestor do Contrato.

11. PROPOSTA PARA CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, localizado na Avenida Francisco Matarazzo, nº 1.500, Edifício Los Angeles, 1º Andar, Água Branca, São Paulo – SP. Aos cuidados da Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP).

11.1.1. Após o recebimento da Nota Fiscal de Serviço, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite, aprovando os serviços prestados.

11.2. O pagamento das parcelas mensais será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite.

11.3. Caso a Nota Fiscal de Serviço contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

11.4. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

12. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO / DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

12.1. Comprovação de Atendimento à Especificação Técnica

12.1.1. A comprovação do atendimento às especificações técnicas acima, deverá ser feita através de catálogos, folders, declaração ou conteúdo de web-sites oficiais dos fabricantes (ativos no momento da licitação).

12.1.2. Durante o processo licitatório, a CONTRATANTE, se reserva o direito de, para fins de confirmação, solicitar que as licitantes disponibilizem um ou mais equipamentos e sistemas indicados

em sua proposta, para validação de características e testes funcionais, devendo ocorrer em, no máximo, 10 (Dez) dias úteis, contados da comunicação da CONTRATANTE.

12.1.3. A equipe técnica que auxiliará o pregoeiro na aceitabilidade da proposta deverá verificar a viabilidade, capacidade e produtividade dos equipamentos indicados pelos licitantes, confrontando com as informações dos respectivos fabricantes, podendo diligenciar a respeito.

12.1.4. Na eventualidade da ocorrência anterior, além dos equipamentos, deverão ser disponibilizados consumíveis (toner e papel), servidor e demais requisitos para os sistemas além de pessoal qualificado nas ferramentas para demonstração dos recursos propostos. Será provido ambiente de laboratório específico para este fim.

12.2. Atestado de Capacidade Técnica.

12.2.1. Um ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, passado em papel timbrado, por entidade pública ou privada, que demonstre o correto cumprimento de no mínimo 40% das obrigações e serviços de mesma natureza, pertinentes e compatíveis com objeto da presente licitação, devidamente datado, assinado e com identificação do atestante. O(s) Atestado(s) deverá(ão) conter:

- a) Descrição dos itens.
- b) Quantidades fornecidas.
- c) Identificação da pessoa jurídica emitente bem como nome e cargo do signatário, além dos meios de contato (telefone, e-mail etc.) que possibilitem ao Pregoeiro realizar diligência com brevidade, para o esclarecimento de dúvidas relativas às informações prestadas.

12.2.2. Será permitido o somatório de Atestados de Capacidade Técnica, para comprovação de no mínimo 40% (quarenta por cento) do item objeto do certame.

12.2.3. Deverá a licitante, quando convocada pelo Pregoeiro, apresentar os extratos de contrato e/ou documentos que os fundamentem, demonstrando veracidade, idoneidade e/ou fidedignidade dos Atestados.

São Paulo, 3 de Julho de 2020.

Gerência de Operações