

TERMO DE REFERÊNCIA**1. OBJETO**

1.1. Contratação de prestação de serviços de impressão, a partir de impressoras e multifuncionais a serem contratados, 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.

1.2. Tabela de Composição de Itens.**LOTE 01**

Lote 01 - Tabela I - Equipamentos Impressoras					
Item/Requisição		Quantidade de Equipamentos	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal	Valor Total 36 Meses
1	IMA4_P1 – Impressora Monocromática A4				
2	IPA4_P2 – Impressora Policromática A4				
3	IPA3_P3 – Impressora Policromática A3				
4	MMA4_P4 – Multifuncional Monocromática A4				
5	MPA4_P5 – Multifuncional Policromática A4				
6	MPA3_P6 – Multifuncional Policromática A3				
VALOR TOTAL EQUIPAMENTOS R\$					

Lote I - Tabela II - Milheiro Páginas Impressoras						
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 36 Meses
1	IMA4_P1 – Milheiro Monocromática A4	MI				
2	IPA4_P2 – Milheiro Monocromático A4	MI				
3	IPA4_P2 – Milheiro Policromática A4	MI				
4	IPA3_P3 – Milheiro Monocromático A3	MI				
5	IPA3_P3 – Milheiro Policromática A3	MI				
6	MMA4_P4 – Milheiro Monocromática A4	MI				

7	MMA4_P5 – Milheiro Monocromático A4	MI				
8	MPA4_P5 – Milheiro Policromática A4	MI				
9	MMA3_P6 – Milheiro Monocromático A3	MI				
10	MPA3_P6 – Milheiro Policromática A3	MI				
VALOR TOTAL SUPRIMENTOS R\$						

LOTE 02

Lote 02 - Tabela I - Equipamentos Plotter					
Item/Requisição		Quantidade de Equipamentos	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal	Valor Total 36 Meses
1	IPA0_P7 – Impressora Policromática Plotter A0 - Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.				
VALOR TOTAL EQUIPAMENTOS R\$					

Lote 02 - Tabela II - Milheiro Páginas						
Item/Requisição		Unidade (Metro linear)	Quantidade de Milheiros de Páginas (Mês)	Valor do Milheiro de Páginas	Valor Mensal do Milheiro de Páginas	Valor Total do milheiro de Páginas 36 Meses
16	IPA0_P7 – Impressora policromática Plotter A0 - Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.	ML				
VALOR TOTAL SUPRIMENTOS R\$						

LOTE 03

Lote 03 - Tabela I - Equipamentos GED					
Item/Requisição		Quantidade de Equipamentos	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal	Valor Total 36 Meses
1	SMA4_P8 – Scanner de Mesa A4 - Scanner de Mesa A4 para necessidade de serviços de GED (Gestão Eletrônica de Documentos)				
VALOR TOTAL EQUIPAMENTOS R\$					

2. Especificações Técnicas Equipamentos**2.1.LOTE 01**

	Item 1	Item 2	Item 3
Modelo	IMA4_P1 – Impressora Monocromática A4 - Acima 50.000 cópias mensais.	IPA4_P2 – Impressora Policromática A4 - Acima de 50.000 mensais.	IPA3_P3 – Impressora Policromática A3 - Acima de 50.000 mensais.
Tecnologia	laser ou led.	laser ou led.	laser ou led.
Velocidade de impressão	40 ppm ou superior em formato carta ou A4.	40 ppm ou superior em formato carta ou A4.	30 ppm ou superior em formato carta ou A4.
Resolução da impressão	600 x 600 dpi ou superior.	600 x 600 dpi ou superior.	600 x 600 dpi ou superior.
Emulações	PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.	PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.	PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
Tamanhos	A4	A4	A3 e A4
Alimentação do papel	bandeja(s) de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas e de saída com capacidade de no mínimo 150 folhas .	bandeja (s) de entrada com capacidade de 500 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas	bandeja (s) de entrada com capacidade de 500 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas

Memória RAM	64 MB ou superior.	256 MB ou superior.	256 MB ou superior.
Impressão automática frente e verso (duplex).			
Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.			
Tensão de alimentação 110V.			
Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.			

	Item 4	Item 5	Item 6
Modelo	MMA4_P4 – Multifuncional Monocromática A4 - Acima de 50.000 cópias mensais.	MPA4_P5 – Multifuncional Policromática A4 - Acima de 50.000 cópias mensais.	MMA3_P6 – Multifuncional Policromática A3 - Até 20.000 cópias mensais.
Módulo Impressora			
Tecnologia	laser ou led.	laser ou led.	laser ou led.
Velocidade de impressão	40 ppm ou superior em formato carta ou A4.	40 ppm ou superior em formato carta ou A4.	30 ppm ou superior em formato carta ou A4.
Resolução da impressão	600 x 600 dpi ou superior.	600 x 600 dpi ou superior.	600 x 600 dpi ou superior.
Emulações	PCL 6 e PostScript 3.	PCL 6 e PostScript 3.	PCL 6 e PostScript 3.
Tamanhos	A4	A4	A3 e A4
Alimentação do papel	bandeja (s) de entrada com capacidade de 500 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas	bandeja (s) de entrada com capacidade de 500 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas	bandeja (s) de entrada com capacidade de 500 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas
Memória RAM	32 GB ou superior.	32 GB ou superior.	32 GB ou superior.
Unidade de armazenamento (HDD ou SDD)	512 MB ou superior	512 MB ou superior	512 MB ou superior
Impressão automática frente e verso (duplex).			
Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.			
Tensão de alimentação 110V.			
Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.			
Módulo Scanner			
Tipos	Mesa e ADF.	Mesa e ADF.	Mesa e ADF.

Velocidade mínima de alimentação automática	30 ppm em modo monocromático e colorido.	30 ppm em modo monocromático e colorido.	30 ppm em modo monocromático e colorido.
Capacidade de alimentação automática	No mínimo, 50 folhas.	No mínimo, 50 folhas.	No mínimo, 50 folhas.
Capacidade para “scanear” originais	Tamanhos A4, carta, A5 e ofício.	Tamanhos A4, carta, A5 e ofício.	Tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
Resolução mínima mono e color	200 x 200 dpi.		
	Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.		
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).		
Destino de saída	Estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).		
Módulo Cópia			
Tipos	Mesa e ADF.	Mesa e ADF.	Mesa e ADF.
Seleção da quantidade de reproduções	99 cópias.	99 cópias.	99 cópias.
	Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.		
	Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.		

2.2. LOTE 02

Item 7	
Modelo	IPA0_P7 – Impressora Policromática Plotter A0 - Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.
Descritivo	Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.
Tecnologia	Jato de tinta com no mínimo, 4 (quatro) cores.
Velocidade de impressão	1 (um) documento A0 em, no máximo, 5 minutos na resolução 720 x 720.

Resolução da impressão	360 x 360, 720 x 720, 1200 x 1200 dpi ou superior.
Painel de controle	Frontal com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
	Compatível com Windows 10, AutoCAD de 2002 a 2007. Acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
Linguagens de Impressão	HPGL 1 e 2, HP RTL.
Formato:	Suporte tamanhos até A0.
Tipo de Mídia	Rolo, com recurso de corte automático.
Papel	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.
	Interface: Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45), interna e do próprio fabricante...
	Tensão de alimentação 110V.
	Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.

2.3.LOTE 03

Item 8	
Modelo	SMA4_P8 – Scanner de Mesa A4 - Scanner de Mesa A4 para necessidade de serviços de GED (Gestão Eletrônica de Documentos)
Tipos	Mesa
	ADF A3 Duplex
Volume	Volume diário: 100 000 folhas
Velocidade mínima de alimentação automática	30 ppm em modo monocromático e colorido.
Capacidade de alimentação automática	No mínimo, 500 folhas.
Capacidade para “scannear” originais	Tamanhos A3, A4, carta, A5 e ofício
Resolução mínima mono e color	600 DPI
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).
Destino de saída	Estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).

Estrutura de caminho de papel reto para scanner
Cores de fundo Preto / Branco (selecionável);
Conexão USB 3.1 Gen1;
Proteção de Papel Detecção de atraso, detecção de som
Fonte de Luz de Led - Branco
Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.

- 2.4.** Em função da natural e esperada evolução da tecnologia que suplantam e substituem tecnologias atuais, a CONTRATADA poderá oferecer, em comunicação por escrito, via e-mail a ser enviado para o gestor do contrato da CONTRATANTE, equipamentos com configurações superiores, com a anuência do CONTRATANTE, a ser feita em resposta por e-mail, pelos gestores do contrato, em até 3 dias úteis, sem qualquer aumento dos valores registrados em ata.
- 2.5.** Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de fabricação.

3. Das Obrigações da Empresa Detentora/Contratada.

- 3.1.** O fornecimento de equipamentos constitui parte principal e indissociável dos serviços aqui descritos, sendo que os serviços correlatos existem para suportar tal fornecimento.
- 3.2.** Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo de Referência.
- 3.3.** A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, acessórios e softwares associados, insumos necessários para o funcionamento, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da Contratante.
- 3.4.** 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.
- 3.5.** As impressoras serão instaladas em unidades departamentais ou ilhas de impressão, conforme definição da Contratante dentro do município de São Paulo.
- 3.6.** Os serviços de fornecimento de equipamentos serão realizados sempre mediante a emissão da respectiva Ordem de Serviço, (incluem a instalação dos respectivos equipamentos contemplando ainda, além do sistema de controle de impressão, qualquer item consumível, logística até o destino e eventual estoque local) que deverá conter no mínimo as seguintes informações:
- 3.6.1.** Item, marca e modelo do equipamento;
 - 3.6.2.** Quantidade, local, condições e prazos de instalação;
 - 3.6.3.** Identificar solicitante e fornecedor;
- 3.7.** 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), associadas ou inclusas nas Ordens de

Serviço contemplando ainda, além do sistema de controle de impressão, qualquer item consumível, logística até o destino e eventual estoque local.

3.8. O prazo de instalação dos equipamentos e de disponibilização de serviços correlatos em produção será de até 60 dias úteis após a solicitação via ordem de serviço;

3.9. A vigência da prestação dos serviços correlatos, será de 36 (trinta e seis) 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. Requisitos do serviço de impressão.

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

4.2. Será adotada a unidade milheiro para representar **1.000 (mil) páginas impressas**, podendo ser apresentado valor fracionado conforme a demanda mensal

4.3. Para o modelo “Impressora Colorida de Grandes Formatos – Plotter A0 –(IPA0_P16)” será utilizado como métrica o metro linear.

4.4. 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. 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.

4.6. As quantidades são meramente estimativas com base em volumes projetados, sendo contabilizados apenas os milheiros (ou frações de milheiros) efetivamente impressos.

4.7. Deve-se estabelecer contabilização/cobrança específica para impressões monocromáticas e coloridas além de A4 e A3, adotando-se para o caso do A3 a contabilização de dois A4.

4.8. 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.

4.9. A qualquer momento, o CONTRATANTE, além da análise na entrega dos insumos, poderá também realizar exames 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. Em caso do não atendimento das especificações do papel, serão adotadas as regras de nível de serviço para entrega de insumos e prestação dos serviços contratados, com registro de ordem de serviço e aplicação das respectivas penalidades, caso seja necessário.

4.10. O CONTRATANTE poderá solicitar, sem custo adicional, que até 20% do papel fornecido na prestação dos serviços seja reciclado.

4.11. 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.** Como um dos serviços correlatos do objeto deste termo de referência, 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 5 (cinco) dias úteis para a implantação da solução após a instalação do(s) equipamento(s).
- 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, 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 – (IPA0_P16)” e dessa forma seu gerenciamento e bilhetagem, onde a métrica é metro linear, poderá ser realizada de forma direta no equipamento pela CONTRATANTE.

6. Funcionalidades da gestão de impressão/cópia.

- 6.1.** 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.
- 6.2.** Informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, modo de impressão, tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso.
- 6.3.** Permitir a geração de relatórios, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico).
- 6.4.** Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética.
- 6.5.** Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão e por origem (impressão).
- 6.6.** Permitir a exportação de dados e relatórios para análise nos formatos XLS, CSV e PDF.
- 6.7.** Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.
- 6.8.** Interface web para administração e acesso de usuário.
- 6.9.** Deve ser liberado acesso para que a equipe da Contratante possa importar os dados para os sistemas institucionais da Contratante.
- 6.10.** Deve permitir que os gestores setoriais tenham acesso aos relatórios referentes aos dados do departamento/setor.
- 6.11.** A contratada terá acesso apenas de leitura referente as informações de gestão.
- 6.12.** Suportar o cadastramento de usuários, grupos, departamentos e projetos.
- 6.13.** 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.

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

- 7.1.** 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.
- 7.2.** Deverá, também, gerar o histórico de impressão por usuário/impressora/setor organizacional consolidando a quantidade de impressões 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.
- 7.3.** A contratada terá acesso apenas de leitura referente as informações de bilhetagem.

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

- 8.1.** Operar em ambientes MS-Windows Server 2016 ou superior e para plataforma Cliente Microsoft Windows 10;
- 8.2.** Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- 8.3.** Emitir alertas em tempo real com relação a todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, com possível aplicação de filtros;
- 8.4.** 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;
- 8.5.** Preservar em banco de dados, 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;
- 8.6.** Possuir interface web para administração e acesso de usuário;
- 8.7.** Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão;
- 8.8.** 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.
- 8.9.** 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.
- 8.10.** 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).

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

9.1. Requisitos do Suporte Técnico

- 9.1.1.** 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).
- 9.1.2.** Deverá ser dimensionado para atender os níveis de serviços exigidos no Termo de Referência, cabendo à CONTRATADA definir a quantidade de posições de atendimento necessárias para tanto.

9.2. Requisitos da Manutenção “On-Site”

- 9.2.1.** 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.
- 9.2.2.** 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.
- 9.2.3.** Os serviços de manutenção “on-site” não compreendem serviços de infraestrutura elétrica e lógica.
- 9.2.4.** Deve ser executada preferencialmente e sempre que as condições o permitirem no próprio local em que estiver o equipamento.
- 9.2.5.** 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.
- 9.2.6.** 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.
- 9.2.7.** Quando necessária manutenção corretiva nos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, a mesma somente encaminhará diagnóstico/orçamento para ser avaliado pelo Gestor Técnico da CONTRATANTE, dentro dos prazos indicados no nível de serviço deste termo de referência, em caso de suspeita/comprovação de mau uso, caso que ensejará o ressarcimento à CONTRATADA das peças e da mão de obra utilizadas no conserto. A contratante terá 05 (cinco) dias úteis para avaliar o diagnóstico/orçamento e encaminhar o resultado da avaliação para à CONTRATADA. Caso seja comprovado e atestado o mau uso pelo CONTRATANTE, o ressarcimento será efetuado no faturamento referente ao mês do ateste final de comprovação do mau uso, com valores de peças e serviços praticados no mercado.
- 9.2.8.** O equipamento deverá ser substituído em definitivo, por outro com as mesmas características e capacidade, quando apresentar o mesmo defeito por três vezes consecutivas, no intervalo de 30 dias.

- 9.2.9.** Deverá obedecer integralmente aos requisitos de nível de serviço descritos no Termo de Referência, para todo e qualquer equipamento sob sua responsabilidade.
- 9.2.10.** 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.
- 9.2.11.** 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.
- 9.2.12.** 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. Exceto nos casos previstos no item 9.2.7, nos quais forem constatados defeitos ou quebra de equipamentos devido ao mau uso pela CONTRATANTE.

9.3. Serviços de Apoio Operacional

- 9.3.1.** A CONTRATADA deverá ministrar treinamento e capacitação dos facilitadores (usuários) necessários para a correta operação dos equipamentos, nas dependências da CONTRATANTE, em até 3 (três) dias úteis após a finalização da instalação dos equipamentos com no mínimo, as seguintes tarefas:
- a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
 - b) Instruções básicas de operação dos softwares propostos.
 - c) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.
 - d) Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho.
 - e) Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos.
 - f) Utilização da impressão através da bandeja automática
 - g) Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões.
 - h) Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos.
 - i) 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.
 - j) 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.
 - k) Se o treinamento, nos termos do presente item, de modo presencial ou no formato on-line, não for realizado, por culpa da CONTRATADA, sem que haja justo motivo, declarado e aceito pela CONTRATANTE, ensejará a aplicação da penalidade informada no item 11.1.4. deste termo de referência.
- 9.3.2.** Nos casos de necessidade de mudança de local do equipamento (definido pela contratante), a contratada será chamada para efetuar o remanejamento, através de abertura de Ordem de serviço técnico, conforme a orientação da contratante e com antecedência de máxima de 24 horas da execução, dentro do horário comercial, a partir da solicitação.
- 9.3.3.** Gerir eventual estoque local de suprimentos disponibilizados pela contratada e destinados ao abastecimento dos equipamentos.

- 9.3.4.** A CONTRATADA e a CONTRATANTE farão o planejamento de consumo de insumos para os locais da prestação de serviços.
- 9.3.5.** 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).

10. Nível de Serviço

- 10.1.** 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.
- 10.2.** Deverá a contratada disponibilizar à contratante os seguintes canais de suporte para o registro dos chamados:
- 10.2.1.** Telefone 0800
 - 10.2.2.** Site web
 - 10.2.3.** Correio eletrônico,
- 10.3.** 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.
- 10.4.** 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.
- 10.5.** 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 finalize o reparo do equipamento no prazo estabelecido em contrato e as partes constatarem que a utilização do equipamento permanece inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, devendo retornar com o original em até 5 dias úteis, contados a partir da data da substituição dos equipamentos. Findos os quais, o equipamento utilizado para substituição do que apresentou defeito, será considerado substituto em definitivo.
- 10.6.** 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 em que for evidenciado um consumo fora dos padrões ou que a unidade não tenha feito a programação de estoque de insumos, em conjunto com a CONTRATADA, conforme o previsto no item 9.3.3. deste termo de referência;
- 10.7.** 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.

11. PENALIDADES

11.1. 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:

11.1.1. Advertência por escrito;

11.1.2. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total contratado, por dia de atraso na instalação e implantação dos equipamentos e disponibilização dos serviços objeto deste contrato previstos no **subitem 3.8 e subitem 4. “Requisitos do serviço de impressão”, deste termo de referência**, até o limite de 6% (seis por cento), a qual deverá ser descontada da primeira faturada, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 4º dia de atraso, além da multa pelo atraso dos 3 primeiros dias, será cobrada, ainda, multa de 10 % (dez por cento) sobre o valor total contratado. Caso não haja faturas pendentes os valores poderão ser cobrados judicialmente;

11.1.3. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total contratado, por dia de atraso na implantação do **Sistema de Gerenciamento de Impressão**, descrito no **item 5 do termo de referência**, até o limite de 6% (seis por cento), a qual deverá ser descontada da primeira faturada, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 4º dia de atraso, além da multa pelo atraso dos 3 primeiros dias, será cobrada, ainda, multa de 10 % (dez por cento) sobre o valor total contratado. Caso não haja faturas pendentes os valores poderão ser cobrados judicialmente;

11.1.4. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total contratado, por dia de atraso em relação a **execução do treinamento previsto no subitem 9.3.1. deste termo de referência**, até o limite de 10% (dez por cento), a qual deverá ser descontada da primeira faturada, até a totalidade da multa ou cobrada judicialmente, conforme o caso. A partir do 11º dia de atraso, além da multa pelo atraso dos 10 primeiros dias, será cobrada, ainda, multa de 5 % (cinco por cento) sobre o valor total contratado. Caso não haja faturas pendentes os valores poderão ser cobrados judicialmente;

11.1.5. Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do serviço correspondente, por hora de atraso em relação aos prazos de atendimento estipulados no **item 10.4.** 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.

11.1.6. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço correspondente, por hora de atraso em relação aos prazos de atendimento estipulados no **item 10.5.** 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.

11.1.7. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do serviço correspondente, por hora de atraso em relação à **indisponibilidade dos serviços de impressão por falta de suprimentos**, conforme descrito nos **itens 10.6. e 10.7.** 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.

11.1.8. 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.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 12.1.** A CONTRATANTE deverá oferecer condições de infraestrutura adequadas para a instalação e operação dos equipamentos e serviços contemplados neste termo de referência, como:
- 12.1.1.** Local com espaço físico suficiente para a execução dos serviços de impressão e manutenção dos equipamentos;
 - 12.1.2.** Rede elétrica estabilizada com a tensão e potência adequada às especificações de funcionamento dos equipamentos que compõe este termo de referência;
- 12.2.** O contratante deverá fazer uso responsável dos equipamentos;
- 12.3.** Deverá ser responsável pela guarda e segurança dos equipamentos e dos suprimentos em estoque;
- 12.4.** Deverá garantir o acesso e segurança dos profissionais da contratada para os serviços presenciais previstos no termo de referência;
- 12.5.** Basear-se em planejamento prévio para a definição do escopo do edital e, assim, mitigar os riscos ao erário de se efetuar nova contratação decorrente de aferições imprecisas, com respeito às quantidades de cópias impressas por mês, por caracterização (colorida e/ou preto e branco), bem como as especificações técnicas dos equipamentos a serem contratados;
- 12.6.** Indicar os locais de prestação dos serviços;
- 12.7.** Disponibilizar local para o armazenamento dos suprimentos;
- 12.8.** Disponibilizar pontos de rede e de conexão para os equipamentos;
- 12.9.** Disponibilizar servidor para a instalação do software de bilhetagem;

13. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 13.1.** Os valores serão faturados mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços / Fatura deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente à aprovação do Relatório de Medição dos serviços prestados e autorização do Gestor do Contrato.
- 13.2.** A CONTRATADA deverá, mensalmente, apresentar Relatório de Impressoras Ativas, demonstrando as datas de ativação, conforme Ordens de Serviços, bem como, o consumo dos serviços correlatos, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.
- 13.3.** Quando houver desativação de impressoras, o relatório deverá constar a respectiva data e consumo dos serviços correlatos do período. O faturamento dar-se-á "pro-rata", sendo considerada a data da desativação;
- 13.4.** A CONTRATANTE deverá, após conferência, validar e aprovar as informações do Relatório de Medição dos serviços, em até 5 (cinco) dias úteis, autorizando o faturamento.

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 14.1.** A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços / Fatura deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor competente, por meio do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br, caso o CONTRATANTE seja a PRODAM. Nos casos em que a CONTRATANTE seja uma Secretaria ou outro órgão público que aderir à ARP, o e-mail para envio da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços / Fatura será informado no instrumento contratual. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços / fatura, a

CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados

- 14.2. O pagamento das parcelas mensais será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pelo departamento responsável da CONTRATANTE,, em 25 (vinte e cinco) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento.
- 14.3. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviço / fatura 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 Eletrônica de serviços / fatura, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.
- 14.4. 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.

15. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO / DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

15.1. Comprovação de Atendimento à Especificação Técnica

- 15.1.1. 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.
- 15.1.2. 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 na PRODAM.
- 15.1.3. 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. 32 da 13.303/2016** e legislação correlata junto a proposta de preços.

15.2. Atestados de Capacidade Técnica

- 15.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em seu nome, atestado (s) de capacidade técnica operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de atividade pertinente e compatível em características e quantidades, com o objeto a ser contratado.
- 15.2.2. Será considerando o atestado compatível se comprovada a execução de, no mínimo 40% (quarenta por cento) do objeto, ou seja, prestação de serviços de impressão, a partir de impressoras e multifuncionais, além do fornecimento de Milheiros de Páginas (Mês), descritos abaixo:

Descrição item	Quantidades de equipamentos	Quantidade de Milheiros de Páginas (Mês)
Impressoras (milheiros de páginas).		
Multifuncionais (milheiros de páginas).		

15.2.3. O(s) Atestado(s) Técnico(s) deve ser apresentado em papel timbrado, datado e assinado com identificação do atestante (nome, cargo, e-mail e telefone), contendo descrição dos itens e quantidades fornecidas.

15.2.4. Serão aceitos mais de um atestado técnico, sendo permitida a somatória das quantidades de equipamentos e páginas impressas por mês, para fins comprobatórios da capacidade técnica.

São Paulo, 07 de abril de 2022.

Yeso Amalfi Junior

Gerência de Operações - GIO

ANEXO**TERMO DE ACEITE DE PAGAMENTO**

São Paulo, [xx] de [xxx] de [20xx].

CONTRATADA: [nome completo da empresa contratada]

CONTRATO: [número do contrato]

OBJETO: [breve definição do objeto de contratação]

ATESTAMOS, para os devidos fins, que a empresa [nome da empresa], procedeu com a prestação dos serviços de [apontar os serviços prestados], discriminados na Nota Fiscal Eletrônica de Serviço n.º [inserir número], emitida em __ / __ / 202__, conforme doc. SEI nº [inserir o nº do doc. com hiperlink], referente ao [inserir o número do CO-00.00/00], [dentro ou fora] do prazo previsto, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone a conduta da empresa, respeitando as formalidades legais e cautelas de estilo, motivo pelo qual assinamos o presente termo, o que permite a adoção dos procedimentos de pagamento.

NOME DO GESTOR DA CONTRATAÇÃO

Cargo ou Função Gerência [detalhar] ([sigla])

NOME DO FISCAL DA CONTRATAÇÃO

Cargo ou Função Gerência [detalhar] ([sigla])