

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. UNIDADE REQUISITANTE:

2. DO OBJETO

Registro de Preço para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão, cópia, digitalização, caracterizados como “outsourcing de impressão”, com fornecimento de equipamentos reprográficos digitais, novos e de primeiro uso, monocromáticos e policromáticos, em linha de fabricação, compreendendo, ainda, a alocação de técnicos residentes, a entrega/instalação e assistência técnica, fornecimento de todo o suprimento necessário (cartuchos de toner, revelador, fusor, cilindro, etc.), exceto o papel, além do fornecimento de sistema de gerenciamento de cópias/impressões e o treinamento para operação, observando-se as condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste instrumento.

2.1. Este objeto será realizado através de licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO, sob o regime de execução indireta por demanda.

3. DA CONTEXTUALIZAÇÃO/JUSTIFICATIVA

A Missão da ETICE é fortalecer a gestão pública e o desenvolvimento econômico e social, por meio da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

A ETICE é responsável pela consolidação, especificações e monitoramento das Compras Corporativas de TI referentes ao processo de Registro de Preços para hardware (microcomputadores, impressoras, estabilizadores, switches, scanners, etc), software (para automação de escritório, sistema operacional, antivírus, etc), componentes de equipamentos de TI (monitor, teclado, mouse, placa de rede, etc) e serviços.

O Sistema de Registro de Preços é regulamentado pelo Decreto nº 28.087 de 10/01/2006, DOE de 12/01/2006. O artigo 4º do referido documento prevê a sua adoção preferencialmente nas seguintes hipóteses:

- a) As aquisições de bens, de produtos e de serviços que, pelas suas características, ensejem necessidades de contratações frequentes;
- b) Quando for mais conveniente a aquisição de bens ou de produtos com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços necessários à Administração para o desempenho de suas atribuições;
- c) Quando for mais conveniente a aquisição de bens ou de produtos ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a Programa de Governo;
- d) Quando pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

Este documento baseia-se nesses itens acima, que prevê a adoção de registro de preços, trazendo os seguintes benefícios:

- a) Realização de apenas 1 (um) processo licitatório em vez de vários processos, reduzindo custos e otimizando prazos;
- b) Garantir a integração e compatibilidade do projeto com o uso de produtos/serviços registrados na ata durante sua vigência;
- c) Permite que o órgão/entidade adquira conforme sua disponibilidade de recursos financeiros;
- d) Permite que seja implantado um projeto piloto e, a partir dos resultados, apoiar a decisão de expansão da solução;

e) Os Fornecedores percebem que uma Ata de Registro de Preços estabelece estimativa de quantidades elevadas, indicando uma excelente oportunidade de ganho em escala, inclusive com possibilidade de vendas em outras esferas de Governo e de outros Estados, fazendo com que permita uma redução de preços significativa comparando-se a um processo individual de aquisição.

O projeto de contratação de serviço de impressão corporativa visa prover o Estado do Ceará de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão de seus órgãos/entidades, por meio da instalação de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, exceto papel, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causada pela falta de suprimentos e/ou manutenção.

Deve-se ressaltar que esse é um modelo que minimiza sobremaneira a possibilidade de interrupção dos serviços de impressão, que poderia causar a paralisação de serviços essenciais prestados pelo Estado aos seus cidadãos.

A elaboração deste Registro de Preço visa disponibilizar aos futuros aderentes um modelo de serviço de impressão de documentos que possibilite:

- Minimizar o uso de impressoras e scanners não departamentais (impressoras de mesa individuais) que não sejam justificadas como sendo de essencial necessidade;
- Possibilitar que todas as impressoras e scanners do Estado possam ser conectadas e geridas automaticamente, fato que possibilitará conhecer o real custo de uso de cada equipamento;
- Eliminar as estruturas fixas desnecessárias de manutenção de equipamentos de impressão, bem como os estoques de suprimentos, peças e afins, reduzindo o respectivo custo fixo gerado por estes;
- Eliminar as impressoras e scanners próprias do Estado, ao fim de sua vida útil, reduzindo o custo de depreciação e o valor imobilizado contabilizado pelo Estado;
- Manter sempre atualizado tecnologicamente o parque de impressão e scanners a serviço do Estado;
- Manter a continuidade dos negócios que têm o serviço de impressão e digitalização como parte de seus processos, por meio de SLAs por nível de criticidade e por soluções tecnológicas de compartilhamento;
- Possibilitar a gestão de todo o serviço de impressão do Estado, por grupos de usuários (Secretarias, Coordenadorias, Empresas Públicas, Células, etc);
- Disponibilizar indicadores de gestão com o objetivo de monitorar o custo do serviço, identificar desvios, fornecer comparativos entre grupos com mesmas características, o uso acima do definido como “aceitável” e indicadores de performance;
- Permitir o bloqueio da “particularização” dos equipamentos e serviços do Estado (uso particular das impressoras);
- Com o modelo proposto neste termo, espera-se que cada CONTRATANTE reduza suas despesas com o serviço de impressão. Para isso, terão disponível:
 - Impressoras e scanners de última geração, atualizados sem a intervenção do órgão;
 - Serviços de impressão e de digitalização de forma ininterrupta;
 - O faturamento real de suas impressões, garantindo que será cobrado apenas o que realmente foi impresso;
 - O conhecimento em nível de usuário de tudo aquilo que foi impresso;
 - A visualização, em forma de grupos customizados, de todos os usuários dos sistemas de impressão;

- A garantia de SLAs prestados ininterruptamente;
- A possibilidade de bloquear qualquer impressão particular;
- A possibilidade de identificar qualquer impressão como sendo uma impressão institucional (marca d'água, carimbo de local, etc);
- Dados que subsidiem a elaboração de indicadores de desempenho e de resultado, e desvio de padrões;
- O envio de relatórios gerenciais de forma automática.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

| ITEM | TIPO | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|------|------|--|-------------------|------------|
| 1 | A | Multifuncional Monocromática A4 | Unidade | |
| 2 | | Impressões/Cópias Monocromática A4 | Milheiro | |
| 3 | B | Multifuncional Color A4 | Unidade | |
| 4 | | Impressões/Cópias Policromática A4 | Milheiro | |
| 5 | | Impressões/Cópias Monocromática A4 | Milheiro | |
| 6 | C | Multifuncional Monocromática A4 | Unidade | |
| 7 | | Impressões/Cópias Monocromática A4 | Milheiro | |
| 8 | D | Multifuncional Monocromática A3 | Unidade | |
| 9 | | Impressões/Cópias Monocromática A3 | Milheiro | |
| 10 | E | Multifuncional Color A3 | Unidade | |
| 11 | | Impressões/Cópias Policromática A3 | Milheiro | |
| 12 | | Impressões/Cópias Monocromática A3 | Milheiro | |
| 13 | F | Impressora Grandes Formatos (Plotter) | Unidade | |
| 14 | | Impressões em Largo Formato Monocromática | Metro Linear | |
| 15 | | Impressões em Largo Formato Policromática | Metro Linear | |
| 16 | | Impressões em Largo Formato Monocromática | Folha | |
| 17 | | Impressões em Largo Formato Policromática | Folha | |
| 18 | G | Multifuncional Grandes Formatos (Plotter) | Unidade | |
| 19 | | Impressões/Cópias em Largo Formato Monocromática | Metro Linear | |

| ITEM | TIPO | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE |
|------|------|--|-------------------|------------|
| 20 | | Impressões/Cópias em Largo Formato Policromática | Metro Linear | |
| 21 | | Impressões/Cópias em Largo Formato Monocromática | Folha | |
| 22 | | Impressões/Cópias em Largo Formato Policromática | Folha | |
| 23 | H | Impressora de Etiquetas | Unidade | |
| 24 | | Impressões de Etiquetas | Milheiro | |
| 25 | I | Impressora de Cartões | Unidade | |
| 26 | | Impressões de Cartões | Milheiro | |
| 27 | J | Impressora de Pulseiras Hospitalar | Unidade | |
| 28 | | Impressões de Pulseiras | Milheiro | |
| 29 | K | Acessório p/ Equipamento Tipo C | Unidade | |
| 30 | L | Acessório p/ Equipamento Tipo C | Unidade | |
| 31 | M | Acessório p/ Equipamento Tipo D | Unidade | |
| 32 | N | Acessório p/ Equipamento Tipo E | Unidade | |
| 33 | O | Acessório p/ Equipamentos Tipos A, B e C | Unidade | |
| 34 | P | Técnico Residente | Unidade | |

Obs: Havendo divergências entre as especificações deste anexo e as do sistema, prevalecerão as deste anexo.

As quantidades dos equipamentos são referentes as quantidades do contrato como um todo. As quantidades das impressões/cópias são referentes as quantidades anuais nas unidades de medida especificadas.

4.1. As características e especificações dos equipamentos estão detalhadas no Anexo B.

5. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da Ata de Registro de Preços correrão pela fonte de recursos do(s) órgão(s)/entidade(s) participante(s) do SRP (Sistema de Registro de Preços), a ser informada quando da lavratura do instrumento contratual.

6. DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

6.1. Quanto à entrega:

6.1.1. O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, nos locais indicados no Anexo A deste Termo, no prazo de ____ (_____) dias, contado a partir do recebimento da ordem de serviço ou instrumento hábil.

6.1.2. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela CONTRATANTE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

6.2. Quanto ao recebimento:

6.2.1. PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela CONTRATANTE.

6.2.2. DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, conseqüente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

7. DO PAGAMENTO

7.1. O pagamento advindo do objeto da Ata de Registro de Preços será proveniente dos recursos do(s) órgão(s) participante(s) e será efetuado até ____ (_____) dias contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da CONTRATADA, exclusivamente no Banco Bradesco S/A.

7.1.1. A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à CONTRATADA para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

7.2. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.3. É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações deste instrumento.

7.4. Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

7.4.1. Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Trabalhista e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

7.5. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. Caso esta documentação tenha sido emitida pela Internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

7.6. Toda documentação entregue pode ser aprovada ou rejeitada nos termos do art. 73, I da Lei Federal 8.666/93.

7.7. Após análise de toda documentação entregue pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá encaminhar Termo de Aceite com planilha detalhada com discriminação de valores a serem remunerados à CONTRATADA.

7.8. O aceite para liberação do faturamento mensal à CONTRATADA está condicionado à apresentação e aceite da CONTRATANTE a todas as informações prestadas pela CONTRATADA.

7.9. Após o aceite, fica autorizada à CONTRATADA, a emissão de Nota Fiscal com valor informado em planilha detalhada pela CONTRATANTE.

7.10. Deverão ser entregues, pela CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês:

- a) Relatório de produção com as seguintes informações mínimas: Número de Identificação do equipamento; Modelo; Localização; Município; Última leitura de contador(es) físico(s); Leitura atual de contador(es) físico(s); Volumetria total de impressão extraída no período; Valor total da volumetria;
- b) Cópia dos Relatórios de Atendimento Técnico (RAT) digitalizados de manutenção corretiva (relativo ao mês de referência anterior ao do faturado);
- c) Cópia dos RATs digitalizados de manutenção preventiva (se houver).
- d) Planilha contendo relação de equipamentos acrescidos ou substituídos no parque para que a CONTRATANTE possa efetuar o cadastro ou atualização em sistema próprio de patrimônio;
- e) Cópia das Ordens de Substituições Definitivas de Equipamentos digitalizadas;
- f) Relatório de suprimentos fornecidos;
- g) Relatórios de tendência de equipamentos que ficarão sem suprimento;
- h) Cópia das Ordens de Instalação de Equipamentos digitalizadas;
- i) Cópia das Ordens de Desinstalação de Equipamentos digitalizadas;
- j) Demais informações indicadas no serviço de monitoramento e bilhetagem, relacionado no Anexo C.

7.11. A CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar quaisquer informações complementares necessárias para atestar a veracidade das entregas efetuadas pela CONTRATADA.

8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. No caso de inadimplemento de suas obrigações, a CONTRATADA estará sujeita, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, às seguintes penalidades:

8.1.1. Multas, estipuladas na forma a seguir:

- a) Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente.
- b) Multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente. A aplicação da presente multa exclui a aplicação da multa prevista na alínea anterior.
- c) Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência.
- d) Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pela CONTRATANTE, inclusive o cancelamento do registro de preço.

8.1.2. Impedimento de licitar e contratar com a Administração, sendo, então, descredenciada no cadastro de fornecedores da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto

perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste instrumento e das demais cominações legais.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1.** Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.
- 9.2.** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 9.3.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.
- 9.4.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a CONTRATANTE proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 9.5.** Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.
- 9.6.** Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 9.7.** Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, no prazo fixado pelo(s) órgão(s)/entidade(s) participante(s) do SRP (Sistema de Registro de Preços), contado da sua notificação.
- 9.8.** Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 9.9.** Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da CONTRATANTE.
- 9.10.** Responsabilizar-se integralmente pela observância do dispositivo no título II, capítulo V, da CLT, e na Portaria n.º 3.460/77, do Ministério do Trabalho, relativos a segurança e higiene do trabalho, bem como a Legislação correlata em vigor a ser exigida.
- 9.11.** Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.
- 9.12.** Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.
- 9.13.** Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da CONTRATANTE.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1.** Solicitar a execução do objeto à CONTRATADA através da emissão de Ordem de Serviço.

10.2. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 8.666/1993 e suas alterações.

10.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual, através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

10.4. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.

10.5. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA nas condições estabelecidas neste Termo.

10.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.

10.7. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da CONTRATADA, que atenderá ou justificará de imediato.

10.8. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

10.9. Responsabilizar-se pela infraestrutura necessária para instalação e o funcionamento, de forma segura, dos equipamentos contratados, como energia elétrica, pontos elétricos e lógicos de rede, exceto estabilizadores e autotransformadores, observando as condições prediais e suas restrições.

10.10. Fornecer informações à CONTRATADA, atualizadas de localização dos equipamentos contratados.

10.11. Fornecer, em prazo anterior à implantação dos equipamentos contratados, todas as informações detalhadas para cada instalação, tais como: Nome da Localização; Endereço e Edificação; Informações de infraestrutura física; Usuário Responsável pelo Recebimento.

10.12. Fornecer mobiliário e microcomputador de trabalho para os profissionais da CONTRATADA a serem alocados nas dependências da CONTRATANTE.

11. DA FISCALIZAÇÃO

11.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por um gestor especialmente designado para este fim pela CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no art. 67, da Lei Federal nº 8.666/1993, a ser informado quando da lavratura do instrumento contratual.

12. DA PROVA DE CONCEITO

12.1. O LICITANTE ARREMATANTE deverá submeter os equipamentos ofertados, listados abaixo (1 de cada), após etapa de lances, para prova de conceito a fim de comprovar as exigências técnicas contidas neste Termo.

12.1.1. Item 1 Tipo A - Multifuncional Monocromática A4;

12.1.2. Item 3 Tipo B - Multifuncional Color A4;

12.1.3. Item 6 Tipo C - Multifuncional Monocromática A4;

12.1.4. Item 8 Tipo D - Multifuncional Monocromática A3;

12.1.5. Item 10 Tipo E - Multifuncional Color A3.

12.2. 1 (uma) licença de cada software ofertado para fazer a Gestão de Impressão, com manuais acompanhados de documentação, em língua portuguesa que comprovem as características exigidas no termo de referência, originais do fabricante.

12.3. 1 (um) webservice configurado e customizado para simulação das soluções ofertadas bem como de digitalização, OCR, indexação e encaminhamento de documentos para repositório de dados de demonstração fornecida pela licitante (não será utilizada a base da contratante).

12.4. A licitante melhor classificada será requisitada a apresentar os equipamentos e software para Gestão de Impressão para atender ao objeto licitado.

12.5. Após a notificação da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, a licitante melhor classificada terá o prazo máximo de até 7 (sete) dias úteis para, em horário comercial, demonstrar o pleno funcionamento dos equipamentos e do Sistema de Gestão de Impressão em equipamentos físicos disponibilizados pela CONTRATADA. O prazo será contado a partir da convocação formal da ETICE.

12.6. A não entrega dos equipamentos e Licença de Gestão de Impressão para amostra no prazo e condições estabelecidas no edital acarretará desclassificação da licitante.

12.7. Serão executados testes por uma equipe técnica da contratante, com acompanhamento de um técnico da licitante, efetuando as seguintes análises:

12.7.1. Especificação técnica dos hardwares;

12.7.2. Funcionamento do Sistema de Gestão de Impressão de acordo as especificações técnicas deste termo de referência.

12.7.3. Digitalização, indexação e armazenamento de documentos em conformidade com as exigências deste termo de referência.

12.8. A licitante melhor classificada será responsável por colocar à disposição da contratante, todas as condições indispensáveis à realização de testes pelo prazo definido neste Termo de Referência.

12.9. A partir da instalação e configuração dos equipamentos e Sistema de Gestão de Impressão para amostra, a avaliação será realizada pela ETICE com apoio presencial de técnicos da LICITANTE em até 5 (cinco) dias úteis, a fim de verificar o atendimento aos requisitos dispostos neste documento.

12.10. Caso a ETICE dê causa a qualquer atraso ou interrupção no período de apresentação ou avaliação da amostra, os prazos poderão ser prorrogados. Da mesma forma, casos de força maior poderão justificar a prorrogação de prazo.

12.11. Eventuais erros na solução, detectados durante o período de avaliação, deverão ser corrigidas pela licitante em até quatro horas, contadas a partir da comunicação do fato pela ETICE. As correções deverão estar disponíveis para avaliação até um dia útil antes do término do período de avaliação.

12.12. Caso o produto ofertado não atenda as especificações da solução, a próxima licitante de menor oferta global será convocada a se apresentar e executar o mesmo procedimento, até que sejam atingidos os objetivos do certame.

12.13. Não caberá ao órgão, sob qualquer hipótese, o pagamento de nenhum tipo de indenização causada pela rejeição da amostra que não esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos nas especificações deste Edital.

12.14. No momento da apresentação técnica para licitante arrematante serão permitidas no máximo 3(três) pessoas. As demais licitantes que desejarem participar como ouvintes terão como limite máximo 1(um) ouvinte para cada participante.

12.15. Havendo conformidade das especificações da amostra apresentada com a proposta do licitante e com as definidas no termo de referência deste Edital, será confirmada sua classificação em primeiro lugar.

13. PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

13.1. A Ata de Registro de Preços terá validade pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura.

14. DA GERÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.1. Caberá a Empresa de Tecnologia da Informação – Etice o gerenciamento da Ata de Registro de Preços, no seu aspecto operacional e nas questões legais, em conformidade com as normas do Decreto Estadual nº 28.087/2006, publicado no D.O.E de 12/1/2006.

15. PRAZO DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1. Os prazos de vigência e de execução contratual serão definidos pelo(s) órgão(s)/entidade(s) participante(s) do SRP (Sistema de Registro de Preços).

15.2. Os prazos de vigência e de execução poderão ser prorrogados nos termos da Lei Federal nº 8.666/1993.

16. ANEXOS

16.1. Compõem o Termo de Referência os seguintes Anexos:

- Anexo A – Órgãos Participantes
- Anexo B – Características e Especificações dos Equipamentos
- Anexo C – Características e Especificações do Sistema de Gestão
- Anexo D – Fases do Contrato



ANEXO A – ÓRGÃOS PARTICIPANTES

| Seq. | Órgão/Entidade | Endereço |
|------|----------------|----------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |

ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

DAS ESPECIFICAÇÕES/EXIGÊNCIAS TÉCNICAS DO EQUIPAMENTO/SERVIÇO

1. ITEM 1 – TIPO A – MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4

- 1.1 Tecnologia:** Laser ou Led.
- 1.2 Capacidade de Memória:** 1Gb.
- 1.3 Velocidade de Processamento:** 600Mhz.
- 1.4 Capacidade do HD:** 160GB.
- 1.5 Duplex Automático (Impressão, Cópia e Digitalização):** Sim.
- 1.6 Velocidade de Impressão:** 45 ppm em A4.
- 1.7 Resolução de Impressão – DPI (Real) (não será aceita resolução interpolada por software):** 600 x 600.
- 1.8 Capacidade do ADF – Alimentador Automático de Originais (Folhas):** 50.
- 1.9 Resolução de Digitalização – DPI:** 600 x 600.
- 1.10 Recursos de Digitalização:** Permitir que os arquivos digitalizados possam ser encaminhados via correio eletrônico, via Servidor de FTP, via caminho de rede (SMB) e dispositivo plugado na interface USB, se houver.
- 1.11 Formato dos Arquivos Gerados pela Digitalização:** JPEG e PDF.
- 1.12 Sistemas Operacionais Suportados:** XP, Win 7 (32 e 64bits), Win8 e 8.1(32 e 64 bits) e suas atualizações, Win10 (32 e 64bits) e suas atualizações, Win Server 2003, 2008, 2008 R2 e 2012 (32 e 64bits) e Linux.
- 1.13 Capacidade de Entrada de Papel – Folhas:** 500.
- 1.14 Capacidade de Saída de Papel – Folhas:** 250.
- 1.15 Formato de Papeis Suportados:** A4, Carta, Ofício, Executivo e Envelope.
- 1.16 Portas Padrão:** USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- 1.17 Linguagens de Impressão:** Post Script 3, PCL5e e PCL6.
- 1.18 Ciclo Mensal de Impressão – Páginas/Mês:** 15.000.
- 1.19 Painel de Controle:** Mínimo de 5” polegadas, em português.
- 1.20 Impressão Segura:** Permitir a liberação das impressões enviadas mediante imposição de senha.
- 1.21 Impressão por Dispositivos Móveis:** Permitir a impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS. Deverá ainda utilizar impressão em todas as sub-redes, com validação dos usuários por meio da rede WI-FI.
- 1.22 Eficiência Energética:** Qualificado pelo padrão ENERGY STAR ou compatível.
- 1.23 Gerenciamento:** Compatibilidade com software que permita o gerenciamento remoto do equipamento na rede, das impressões, cópias, dispositivos e insumos (toners).
- 1.24 Alimentação:** Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

2. ITEM 3 – TIPO B – MULTIFUNCIONAL COLOR A4

- 2.1 **Tecnologia:** Laser ou Led.
- 2.2 **Capacidade de Memória:** 512Mb.
- 2.3 **Velocidade de Processamento:** 500Mhz.
- 2.4 **Capacidade do HD:** 80GB.
- 2.5 **Duplex Automático:** Sim.
- 2.6 **Velocidade de Impressão:** 30 ppm – A4 P&B, Carta Color.
- 2.7 **Resolução de Impressão – DPI (Real) (não será aceita resolução interpolada por software):** 1200 x 1200.
- 2.8 **Resolução de Digitalização – DPI:** 600 x 600.
- 2.9 **Recursos de Digitalização:** Permitir que os arquivos digitalizados possam ser encaminhados via correio eletrônico, via Servidor de FTP, via caminho de rede (SMB) e dispositivo plugado na interface USB, se houver.
- 2.10 **Formato dos Arquivos Gerados pela Digitalização:** JPEG e PDF.
- 2.11 **Sistemas Operacionais Suportados:** XP, Win 7 (32 e 64bits), Win8 e 8.1(32 e 64 bits) e suas atualizações, Win10 (32 e 64bits) e suas atualizações, Win Server 2003, 2008, 2008 R2 e 2012 (32 e 64bits) e Linux.
- 2.12 **Capacidade de Entrada de Papel – Folhas:** 250.
- 2.13 **Capacidade de Saída de Papel – Folhas:** 100.
- 2.14 **Formato de Papeis Suportados:** A4, Carta, Ofício, Executivo e Envelope.
- 2.15 **Portas Padrão:** USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- 2.16 **Linguagens de Impressão:** Post Script 3, PCL5e e PCL6.
- 2.17 **Ciclo Mensal de Impressão – Páginas/Mês:** 5.000.
- 2.18 **Painel de Controle:** Mínimo de 4” polegadas, em português.
- 2.19 **Impressão Segura:** Permitir a liberação das impressões enviadas mediante imposição de senha.
- 2.20 **Impressão por Dispositivos Móveis:** Permitir a impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android, iOS, e Windows Phone. Deverá ainda utilizar impressão em todas as sub-redes, com validação dos usuários por meio da rede WI-FI.
- 2.21 **Eficiência Energética:** Qualificado pelo padrão ENERGY STAR ou compatível.
- 2.22 **Gerenciamento:** Compatibilidade com software que permita o gerenciamento remoto do equipamento na rede, das impressões, cópias, dispositivos e insumos (toners).
- 2.23 **Alimentação:** Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

3. ITEM 6 – TIPO C – MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A4

- 3.1 **Tecnologia:** Laser ou Led.
- 3.2 **Capacidade de Memória:** 1Gb.

- 3.3 Velocidade de Processamento:** 700Mhz.
- 3.4 Capacidade do HD:** 250GB.
- 3.5 Duplex Automático (Impressão, Cópia e Digitalização):** Sim.
- 3.6 Velocidade de Impressão:** 60 ppm A4/Carta.
- 3.7 Resolução de Impressão – DPI (Real) (não será aceita resolução interpolada por software):** 1200 x 1200.
- 3.8 Capacidade do ADF – Alimentador Automático de Originais (Folhas):** 100.
- 3.9 Resolução de Digitalização – DPI:** 600 x 600.
- 3.10 Recursos de Digitalização:** Permitir que os arquivos digitalizados possam ser encaminhados via correio eletrônico, via Servidor de FTP, via caminho de rede (SMB) e dispositivo plugado na interface USB, se houver.
- 3.11 Formato dos Arquivos Gerados pela Digitalização:** JPEG e PDF.
- 3.12 Sistemas Operacionais Suportados:** XP, Win 7 (32 e 64bits), Win8 e 8.1(32 e 64 bits) e suas atualizações, Win10 (32 e 64bits) e suas atualizações, Win Server 2003, 2008, 2008 R2 e 2012 (32 e 64bits) e Linux.
- 3.13 Capacidade de Entrada de Papel – Folhas:** 500.
- 3.14 Capacidade de Saída de Papel – Folhas:** 500.
- 3.15 Formato de Papeis Suportados:** A4, Carta, Ofício, Executivo e Envelope.
- 3.16 Portas Padrão:** USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- 3.17 Linguagens de Impressão:** Post Script 3, PCL5e e PCL6.
- 3.18 Ciclo Mensal de Impressão – Páginas/Mês:** 50.000.
- 3.19 Painel de Controle:** Mínimo de 7” polegadas, em português.
- 3.20 Impressão Segura:** Permitir a liberação das impressões enviadas mediante imposição de senha.
- 3.21 Impressão por Dispositivos Móveis:** Permitir a impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS. Deverá ainda utilizar impressão em todas as sub-redes, com validação dos usuários por meio da rede WI-FI.
- 3.22 Eficiência Energética:** Qualificado pelo padrão ENERGY STAR ou compatível.
- 3.23 Gerenciamento:** Compatibilidade com software que permita o gerenciamento remoto do equipamento na rede, das impressões, cópias, dispositivos e insumos (toners).
- 3.24 Alimentação:** Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

4. ITEM 8 – TIPO D – MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA A3

- 4.1 Tecnologia:** Laser ou Led.
- 4.2 Capacidade de Memória:** 1Gb.
- 4.3 Velocidade de Processamento:** 800Mhz.
- 4.4 Capacidade do HD:** 320GB.
- 4.5 Duplex Automático (Impressão, Cópia e Digitalização):** Sim.
- 4.6 Velocidade de Impressão:** 45 ppm A4/Carta.

4.7 Resolução de Impressão – DPI (Real) (não será aceita resolução interpolada por software): 1200 x 1200.

4.8 Capacidade do ADF – Alimentador Automático de Originais (Folhas): 100.

4.9 Resolução de Digitalização – DPI: 600 x 600.

4.10 Recursos de Digitalização: Permitir que os arquivos digitalizados possam ser encaminhados via correio eletrônico, via Servidor de FTP, via caminho de rede (SMB) e dispositivo plugado na interface USB, se houver.

4.11 Formato dos Arquivos Gerados pela Digitalização: JPEG e PDF.

4.12 Sistemas Operacionais Suportados: XP, Win 7 (32 e 64bits), Win8 e 8.1(32 e 64 bits) e suas atualizações, Win10 (32 e 64bits) e suas atualizações, Win Server 2003, 2008, 2008 R2 e 2012 (32 e 64bits) e Linux.

4.13 Capacidade de Entrada de Papel – Folhas: 1000.

4.14 Capacidade de Saída de Papel – Folhas: 250.

4.15 Formato de Papeis Suportados: A3, A4, Carta, Ofício, Executivo e Envelope.

4.16 Portas Padrão: USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps.

4.17 Linguagens de Impressão: Post Script 3, PCL5e e PCL6.

4.18 Ciclo Mensal de Impressão – Páginas/Mês: 50.000.

4.19 Pannel de Controle: Mínimo de 9” polegadas, em português.

4.20 Impressão Segura: Permitir a liberação das impressões enviadas mediante imposição de senha.

4.21 Impressão por Dispositivos Móveis: Permitir a impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS. Deverá ainda utilizar impressão em todas as sub-redes, com validação dos usuários por meio da rede WI-FI.

4.22 Eficiência Energética: Qualificado pelo padrão ENERGY STAR ou compatível.

4.23 Gerenciamento: Compatibilidade com software que permita o gerenciamento remoto do equipamento na rede, das impressões, cópias, dispositivos e insumos (toners).

4.24 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

5. ITEM 10 – TIPO E – MULTIFUNCIONAL COLOR A3

5.1 Tecnologia: Laser ou Led.

5.2 Capacidade de Memória: 1Gb.

5.3 Velocidade de Processamento: 800Mhz.

5.4 Capacidade do HD: 320Gb.

5.5 Duplex Automático (Impressão, Cópia e Digitalização): Sim.

5.6 Velocidade de Impressão: 45 ppm -A4 P&B, Carta.Color

5.7 Resolução de Impressão – DPI (Real) (não será aceita resolução interpolada por software): 1200 x 1200.

5.8 Capacidade do ADF – Alimentador Automático de Originais (Folhas): 100.

5.9 Resolução de Digitalização – DPI: 600 x 600.

5.10 Recursos de Digitalização: Permitir que os arquivos digitalizados possam ser encaminhados via correio eletrônico, via Servidor de FTP, via caminho de rede (SMB) e dispositivo plugado na interface USB, se houver.

5.11 Formato dos Arquivos Gerados pela Digitalização: JPEG e PDF.

5.12 Sistemas Operacionais Suportados: XP, Win 7 (32 e 64bits), Win8 e 8.1(32 e 64 bits) e suas atualizações, Win10 (32 e 64bits) e suas atualizações, Win Server 2003, 2008, 2008 R2 e 2012 (32 e 64bits) e Linux.

5.13 Capacidade de Entrada de Papel – Folhas: 500.

5.14 Capacidade de Saída de Papel – Folhas: 250.

5.15 Formato de Papeis Suportados: A3, A4, Carta, Ofício, Executivo e Envelope.

5.16 Portas Padrão: USB 2.0, Ethernet 10/100/1000 Mbps.

5.17 Linguagens de Impressão: Post Script 3, PCL5e e PCL6.

5.18 Ciclo Mensal de Impressão – Páginas/Mês: 30.000.

5.19 Painel de Controle: Mínimo de 9” polegadas, em português.

5.20 Impressão Segura: Permitir a liberação das impressões enviadas mediante imposição de senha.

5.21 Impressão por Dispositivos Móveis: Permitir a impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS. Deverá ainda utilizar impressão em todas as sub-redes, com validação dos usuários por meio da rede WI-FI.

5.22 Eficiência Energética: Qualificado pelo padrão ENERGY STAR ou compatível.

5.23 Gerenciamento: Compatibilidade com software que permita o gerenciamento remoto do equipamento na rede, das impressões, cópias, dispositivos e insumos (toners).

5.24 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

6. ITEM 13 – TIPO F – IMPRESSORA GRANDES FORMATOS (PLOTTER)

6.1 Tecnologia de Impressão: Jato de Tinta Color.

6.2 Resolução de Impressão (dpi): 2400 x 1200.

6.3 Velocidade de Impressão: 50 impressões A0 por hora.

6.4 Precisão das Linhas: +/- 0,1%.

6.5 Largura da Linha: 0,06mm.

6.6 Tipo de Alimentação: Folhas e Rolos.

6.7 Formatos de Mídias Suportadas: Folhas (A4 até A0) – Rolos (11” até 44”).

6.8 Tipos de Mídias Suportadas: Papéis Comuns, Revestidos e Fotográficos.

6.9 Gramaturas das Mídias: 60 a 320 g/m²

6.10 Linguagens de Impressão: HP-GL/2, HP-RTL, TIFF, JPEG, CALS G4.

6.11 Funções: Painel de operação e configuração.

6.12 Memória: 16 GB.

6.13 Disco Rígido: 160 GB.

6.14 Conectividade: Ethernet Gigabit 10/100/1000 BaseT USB 2.0 de alta velocidade.

6.15 Cortador Automático: Sim.

6.16 Armazenamento das Impressões: Bandeja de saída com empilhamento integrada.

6.17 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

7. ITEM 18 – TIPO G – MULTIFUNCIONAL GRANDES FORMATOS (PLOTTER)

7.1 Tecnologia de Impressão: Jato de Tinta Color.

7.2 Resolução de Impressão (dpi): 2400 x 1200.

7.3 Velocidade de Impressão: 120 impressões A1 por hora.

7.4 Precisão das Linhas: +/- 0,1%.

7.5 Largura da Linha: 0,02mm.

7.6 Tipo de Alimentação: Folhas e Rolos.

7.7 Formatos de Mídias Suportadas: Folhas (A4 até A0) – Rolos (11” até 36”).

7.8 Tipos de Mídias Suportadas: Papéis Comuns, Revestidos e Fotográficos.

7.9 Espessura das Mídias: até 0,5mm.

7.10 Resolução de Digitalização (dpi): 600.

7.11 Resolução de Cópia (dpi): 600.

7.12 Velocidade de Digitalização: Cores (6cm por segundo) PB/Cinza (18cm por segundo)

7.13 Linguagens de Impressão: HP-GL/2, HP-RTL, TIFF, JPEG, CALS G4, URF, HP-PLC3GUI.

7.14 Redução/Ampliação: 24 a 400%

7.15 Formato de Saída de Arquivos: PDF, JPEG e TIFF

7.16 Funções: .Scan to Email; Scan to PC; Digitalização em rede, em seus tamanhos originais; Permitir gravação das imagens digitalizadas nos formatos PDF, TIFF e JPEG; Painel de operação e configuração touchscreen.

7.17 Memória: 128 GB.

7.18 Disco Rígido: 500 GB.

7.19 Conectividade: Ethernet Gigabit 10/100/1000 BaseT USB 2.0 de alta velocidade.

7.20 Cortador Automático: Sim.

7.21 Armazenamento das Impressões: Bandeja de saída com empilhamento integrada.

7.22 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

8. ITEM 23 – TIPO H – IMPRESSORA DE ETIQUETAS

8.1 Tecnologia de Impressão: Transferência térmica (Mono).

8.2 Velocidade de Impressão: 5” (polegadas) por segundo.

8.3 Resolução de Impressão: 203 dpi, ou superior.

8.4 Memória RAM: 8 MB.

8.5 Processador RISC: 32 Bits.

8.6 Comprimento da Impressão: Até 990 mm.

8.7 Largura da Impressão: Até 100 mm.

8.8 Tipos de Etiquetas Suportadas: Contínuas e Pré-cortadas.

8.9 Conectividade: USB Ethernet, Serial e Paralela.

8.10 Linguagens de Programação: EPL II e ZPL II.

8.11 Sistemas Operacionais: Windows.

8.12 Código de Barras: EAN-8, EAN-13, EAN-14 (ZPL), Codabar, Código 11(ZPL), Código 93, Código 128, Código German Post (EPL), Industrial 2-of-5 (ZPL), Interleaved 2-of-5, Japanese Postnet (EPL), ISBT-128 (ZPL), Logmars (ZPL), MSI, Plessey, Postnet, GS1 DataBar (RSS-14), Standard 2-of-5 (ZPL), UCC/EAN-128 (EPL), UPC e extensões de dígitos EAN 2 ou 5 (ZPL), UPC-A, UPC-A e UPC-E com EAN 2 ou 5 extensões de dígitos, UPC-E, e GS1Databar (antigo RSS).

8.13 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

9. ITEM 25 – TIPO I – IMPRESSORA DE CARTÕES

9.1 Tecnologia de Impressão: Transferência térmica (Mono) e sublimação de pigmento (Color).

9.2 Velocidade de Impressão: 150 cartões/hora.

9.3 Resolução de Impressão: 300 dpi, ou superior.

9.4 Memória RAM: 16 MB.

9.5 Tamanhos de Cartões Suportados: CR-79 com adesivo e/ ou CR-80.

9.6 Tipos de Cartões: PVC, PVC composto, PET e BS.

9.7 Área de Impressão: Borda a borda.

9.8 Capacidade de Entrada: 100 cartões.

9.9 Capacidade de Saída: 50 cartões.

9.10 Interface: Ethernet Gigabit 10/100 BaseTx e, pelo menos, uma porta de conexão USB 2.0.

9.11 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

10. ITEM 27 – TIPO J – IMPRESSORA DE PULSEIRAS HOSPITALAR

10.1 Tecnologia de Impressão: Transferência térmica (Mono).

10.2 Velocidade de Impressão: 50mm por segundo.

10.3 Resolução de Impressão: 300 dpi, ou superior.

10.4 Processador RISC: 32 bits.

10.5 Linguagem de Programação: ZPL ou ZPLII.

10.6 Memória Flash: 8 MB.

10.7 Memória SDRAM: 16 MB.

10.8 Comprimento de Impressão: 75mm a 555mm.

10.9 Interfaces: Serial e USB.

10.10 Impressão de Código de Barras: Code 11, Code 39, Code 93, Code 128, Codabar, DataBar™ (antigo RSS), EAN-8, EAN-13, EAN-14, GS1 Industrial 2-de-5, Intercalado 2-de-5, Logmars, MSI, Plessey, Postnet, Padrão 2-de-5, UPC-A, UPC-E, UPC-A e UPC-E com extensões EAN de 2 ou 5 dígitos.

10.11 Alimentação: Equipamento bivolt ou acompanhado de transformador para as voltagens entre 100V e 240V, conforme especificações definidas pelo fabricante. Caso se faça necessário para a instalação dos equipamentos, adaptadores de energia deverão ser fornecidos.

11. ITEM 29 – TIPO K – ACESSÓRIO PARA EQUIPAMENTO TIPO C

11.1 Gaveta Extra para Armazenagem de Papel: Capacidade mínima para 500 folhas.

12. ITEM 30 – TIPO L – ACESSÓRIO PARA EQUIPAMENTO TIPO C

12.1 Módulo de Acabamento: Módulo de acabamento ou grampeador interno com capacidade de grampeamento automático para até 50 folhas de uma vez.

13. ITEM 31 – TIPO M – ACESSÓRIO PARA EQUIPAMENTO TIPO D

13.1 Módulo de Acabamento: Módulo de acabamento ou grampeador interno com capacidade de grampeamento automático para até 50 folhas de uma vez.

14. ITEM 32 – TIPO N – ACESSÓRIO PARA EQUIPAMENTO TIPO E

14.1 Módulo de Acabamento: Módulo de acabamento ou grampeador interno com capacidade de grampeamento automático para até 50 folhas de uma vez.

15. ITEM 33 – TIPO O – ACESSÓRIO PARA EQUIPAMENTOS TIPOS A, B e C

15.1 Rack: Suporte com rodízios em aço ou madeira resistente, com dimensões para acomodação dos Equipamentos Tipos A, B e C.

16. ITEM 34 – TÉCNICO RESIDENTE

16.1 A CONTRATANTE poderá lançar mão da solicitação de técnico(s) residente(s) para a prestação de serviços de suporte técnico e manutenção nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA. Para tanto, este(s) profissional(is) deverá(ão) possuir capacidade e qualificação técnica para o exercício de suas atividades com restrita exclusividade.

16.2 O(s) técnico(s) será(ão) requisitado(s) de acordo com a necessidade de cada CONTRATANTE para exercer as funções como a solução de incidentes nos equipamentos, troca de suprimentos, kit's, fusores, capacitação de usuários, dentre outras, em dias úteis de segunda a sexta-feira, com 40 horas semanais.

16.3 O(s) profissional(is) alocado(s) deverá(ão) obrigatoriamente registrar todas as ações inerentes à prestação dos serviços em sistema de gestão disponibilizado pela CONTRATADA, de forma que seja possível a mensuração das atividades por ele executada.

16.4 A CONTRATANTE será responsável pela disponibilização de instalação física para o(s) profissional(is) alocado(s) em suas dependências, bem como pela disponibilização de espaço físico com segurança para armazenamento de equipamentos de backup e consumíveis como cartuchos de toner, kit's de manutenção, fusores e papéis.

16.5 Estabelece-se que a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para a disponibilização do(s) referido(s) profissional(is) a partir da emissão da ordem de serviço.

17. Todos os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, estar em fase de fabricação, ou seja, seus componentes devem estar sendo fabricados regularmente, além de atender rigorosamente aos requisitos técnicos estabelecidos neste Anexo.

18. À exceção dos equipamentos dos tipos H, I e J descritos neste Termo de Referência, os demais deverão:

- a) Possuir recursos que permitam:
 - O armazenamento de trabalhos na memória/disco rígido, para a impressão de várias cópias de um mesmo trabalho.
 - A impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.
 - A seleção dos trabalhos armazenados na memória/disco rígido, possibilitando sua impressão sem a necessidade de digitar senha ou PIN. Neste caso, os trabalhos ficarão armazenados pelo prazo máximo de 24h, devendo ser eliminados automaticamente pelo sistema de gestão após este período.
- b) Ser compatíveis com os sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux;
- c) Possuir informações em menu disponíveis e configuradas na língua portuguesa (Brasil);
- e) Possibilitar a impressão de relatório e captura através de acesso remoto (endereço http) ou softwares de contabilização de contadores de impressão e cópia separadamente, este último, aplicável às multifuncionais;
- f) Para efeito de aceitabilidade da especificação técnica de velocidade de impressão, serão consideradas válidas velocidades mínimas em página por minuto (ppm) para papel A4 ou Carta;
- g) Para efeito de aceitabilidade de capacidade de rendimento de suprimentos (toner) serão considerados válidos os rendimentos de 5% (cinco por cento) de cobertura ou norma ISO equivalente – ISO/IEC 19752 para monocromático, ISO/IEC 19798 para colorido;
- h) Caso se identifique cobertura por página superior ao estabelecido no item anterior, desde que comprovado pela CONTRATADA, o valor unitário por página poderá ser ajustado de acordo com o percentual a maior;
- i) Para comprovação de atendimento à especificação técnica de capacidade total de folhas, se admitirá a utilização de bandejas adicionais;
- j) Para comprovação de atendimento à especificação técnica, não se admitirá apresentação de modelo de equipamento colorido para atender modelo monocromático;
- k) Para comprovação de atendimento à especificação técnica dos Equipamentos Tipos C, D e E, só serão admitidos modelos que permitam a realização de digitalização em frente e verso automática de passada única.

19. Nos casos de descontinuidade na produção de algum equipamento ofertado, poderá ser aceito, para equipamentos a serem fornecidos no contrato, a critério da CONTRATANTE, modelo ou versão superior de mesmo fabricante ofertado, desde que não haja majoração de preço e que o novo modelo

de equipamento tenha especificações técnicas iguais ou superiores ao modelo descontinuado e atenda a todas as demais exigências deste Termo de Referência.

20. Será(ão) aceito(s) modelo(s) de outro(s) fabricante(s) somente nos casos em que ficar comprovado não haver mais a disponibilidade do(s) modelo(s) ofertado(s), cabendo à CONTRATADA substituí-lo(s) por modelo(s) com as mesmas características e funcionalidades, ou superiores.

21. Das Instalações, Substituições e Desinstalações dos Equipamentos e Sistemas de Gestão:

21.1. A CONTRATADA será responsável pela instalação de todo e qualquer equipamento que componha a solução, assim como a configuração dos softwares necessários à utilização, gerenciamento e bilhetagem, obedecendo à Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

21.2. Os equipamentos e o software de gestão do ambiente de impressão serão instalados em locais definidos pela CONTRATANTE, em todo o estado do Ceará, sem ônus para o mesmo. A CONTRATANTE não terá a obrigatoriedade de adquirir equipamentos específicos (servidores, racks, switches, blades, etc) para possibilitar a instalação do sistema de gestão dos serviços contratados. Toda a instalação deverá ser aderente ao parque tecnológico da CONTRATANTE.

21.3. Para cada instalação e configuração de equipamento que não tenha sido executada conforme os procedimentos padrões estabelecidos neste Termo de Referência, poderá ser solicitado à CONTRATADA chamado técnico para reinstalação do equipamento ou para os ajustes necessários, conforme os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

21.4. Quando do recebimento, retirada, instalação, desinstalação ou substituição de equipamento, o Termo de Aceite deverá ser assinado pelo responsável da localidade ou setor, sendo que este modelo de documento deverá ser formalizado pelas partes antes do início da implantação dos equipamentos contratados.

21.5. Qualquer substituição de equipamento do parque instalado deverá ser comunicada à CONTRATANTE pela CONTRATADA para fins de atualização e controle do sistema informatizado da CONTRATANTE.

21.6. A CONTRATANTE deverá providenciar a emissão de Ordem de Serviço individualizada para cada instalação de equipamento.

21.7. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente à CONTRATANTE ou no prazo acordado entre as partes, durante a fase de implantação dos equipamentos contratados, cópia digitalizada individual de cada Ordem de Serviço, cuja forma de repasse deverá ser acordada entre as partes até o início da implantação dos equipamentos contratados.

21.8. Cada arquivo digital individualizado deverá ser identificado com nome correspondente ao número de identificação do equipamento.

21.9. Os equipamentos contratados deverão ser instalados em rede TCP-IP, e na impossibilidade, em porta USB de determinada estação de trabalho.

21.10. A CONTRATADA deverá atender ao escopo a seguir, quando da implantação dos equipamentos:

- a) Responder pela logística de transporte dos equipamentos, acessórios, profissionais técnicos, dentre todos outros recursos necessários para a realização dos serviços;
- b) Providenciar etiqueta que identifique Patrimônio da empresa ou número de identificação do equipamento e orientações básicas de pedido de suporte e suprimentos;
- c) Proceder com a instalação de drivers e demais aplicativos necessários em computadores, quando aplicável;

- d) Compartilhar o recurso de impressão dos equipamentos em computador(es) do(s) setor(es) e/ou indicado pelo responsável(is) do(s) setor(es);
- e) Seguir as instruções de trabalho de configuração de computadores, a ser fornecido pela CONTRATANTE;
- f) Adotar a configuração a seguir:
 - Papel na configuração A4;
 - Endereço IP;
 - Painel e menu em Português/Brasil;
 - Impressão em frente e verso automático nas impressoras e estações de trabalho;
- g) Configurar as impressoras e multifuncionais em pontos de rede, sempre que disponíveis nas localidades.
- h) Caso haja restrição de pontos de rede nos locais de instalação, a CONTRATADA deverá sempre priorizar a instalação dos multifuncionais.
- i) Serão admitidas instalações na porta USB dos computadores somente quando não houver disponibilidade de pontos de rede.

21.11. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica própria e estoque mínimo de suprimentos em cada região de atendimento (Fortaleza, Sobral, Juazeiro do Norte e Quixeramobim), para que não ocorra a falta desses insumos.

21.12. A CONTRATANTE deverá permitir o livre acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços, respeitando a respectiva Política de Acesso e Segurança ao Ambiente da CONTRATANTE.

- Os empregados da CONTRATADA terão acesso aos locais de execução dos serviços se estiverem devidamente identificados por meio do uso de crachás e de posse da ordem de serviço, visando cumprir as normas de segurança das unidades. O acesso deverá ser acompanhado por alguém indicado pela CONTRATANTE.

21.13. A CONTRATADA deverá possuir um sistema de abertura de chamados via web, além de canais de atendimento via e-mail e telefone.

22. Da Assistência Técnica e Suporte

22.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de assistência técnica e suporte aos equipamentos, em dias úteis de acordo com o calendário oficial de cada órgão, no período compreendido entre 08 e 18 horas.

22.2. Desde que formalizado pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, os serviços poderão ser prestados em horários diferentes do estipulado no subitem anterior.

22.3. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, serviço de atendimento telefônico gratuito (0800) para acionamento de pedidos de abertura de chamado de assistência técnica, suporte e pedido de suprimentos, além de portal de atendimento via web.

22.4. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a integração de ferramenta própria informatizada do órgão para escalonamento dos chamados de assistência técnica, suporte e pedido de suprimentos.

22.5. Para a integração das ferramentas, a CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA, no mínimo as seguintes informações:

22.6. Abertura de Chamado de Assistência Técnica:

- Número de identificação do equipamento;
- Local onde o equipamento está instalado;

- Endereço de localização;
- Problema / defeito observado;
- Dados do responsável pela solicitação e número do telefone para contato.

22.7. Abertura de Chamado para Implantação de Equipamento:

- Local de instalação do equipamento;
- Endereço de localização;
- Tipo de conexão para instalação (USB ou Rede);
- Dados do responsável do local e número do telefone para contato.

22.8. Todos os serviços de manutenção corretiva, suporte técnico e implantação de equipamentos deverão ser prestados pela CONTRATADA nos prazos estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços.

22.9. Para os serviços de manutenção corretiva encerrados acima do prazo estabelecido no NMS (Acordo de nível mínimo de serviço), será aplicada a glosa prevista no pagamento, de hora de indisponibilidade de equipamento.

22.10. Deverá ser preenchido Relatório de Atendimento Técnico (RAT), individualizado por equipamento, devendo o mesmo ser assinado pelo usuário responsável, com data e hora de encerramento em todos os serviços de assistência técnica ou de implantação de equipamentos.

22.11. Caso a manutenção altere o valor do(s) contador(es) físico(s), a leitura prévia do mesmo deverá ser realizada, sendo o valor anotado no RAT.

22.12. O pagamento referente às cópias/impressões realizadas pelo equipamento no período estará condicionado à execução do procedimento acima.

22.13. Deverá ser apresentada mensalmente pela CONTRATADA à CONTRATANTE, cópia digitalizada individual do Relatório de Atendimento Técnico – RAT, de forma a atestar a execução dos serviços, cuja forma de repasse deverá ser acordada entre as partes até o início da implantação dos equipamentos contratados. Cada arquivo digital individualizado deverá ser identificado com nome correspondente ao Número de chamado técnico.

22.14. No caso de integração das ferramentas, poderão também ser acordados a anexação de RAT diretamente em ferramenta informatizada.

22.15. As manutenções preventivas e corretivas deverão ser realizadas on-site, isto é, nas dependências da CONTRATANTE e nas localidades aos quais se encontram instalados os equipamentos contratados.

22.16. A substituição temporária do equipamento original por outro, suspenderá o prazo para a solução do pedido de assistência técnica.

22.17. Em nenhuma hipótese se admitirá a remoção temporária de equipamento dos locais para laboratório e/ou substituição sem documento comprobatório da CONTRATADA para fins de controle, cujo modelo de documento deverá ser formalizado junto à CONTRATANTE até o início da implantação dos equipamentos contratados.

22.18. No caso de indisponibilidade de equipamento por um período superior a 90 (noventa) horas úteis em um período de 03 (três) meses consecutivos, a critério da CONTRATANTE, poderá ser exigido da CONTRATADA a substituição definitiva por outro equipamento novo e original, em período de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, prazo necessário para distribuição e substituição do equipamento.

22.19. Sob pena de notificação e sanções, não serão admitidas como justificativas para o não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, alegações como:

- a) Falta de profissionais para prestar as assistências técnicas necessárias;
- b) Questões relacionadas à logística para atendimento, fornecimento de peças e suprimentos;
- c) Falta de disponibilidade de peças de reposição ou suprimentos no mercado ou em estoque;
- d) Descontinuidade de modelo de equipamento por parte do fabricante;
- e) Demais inerentes aos serviços contratados.

22.20. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, scripts para publicação em base de conhecimento, que possam facilitar e possibilitar a melhor identificação e diagnósticos de eventuais problemas e soluções para os modelos de equipamentos fornecidos.

22.21. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos inerentes aos serviços de assistência técnica (manutenção preventiva e corretiva).

22.22. O suporte técnico compreende a prestação de informações sobre utilização ou operação dos equipamentos e softwares, como também informações técnicas sobre os produtos.

22.23. Os problemas relacionados aos Kit's Fotocondutores (também conhecidos como Unidades de Imagens, Unidades de Cilindros ou Cilindros de Imagens) deverão ser tratados como incidentes, requerendo manutenção corretiva. Serão tratados como suprimentos somente toner e/ou cera. Qualquer outro componente do equipamento será tratado como incidente.

23. Dos Horários de Fornecimento de Bens

23.1. Os horários para fornecimento de bens e execução dos serviços estão compreendidos entre 08h e 12h e entre 14h e 17h, em dias úteis, de segunda a sexta-feira.

23.2. Para as localidades em que exista restrição de acesso de caminhões e outros veículos de grande porte em determinados horários, deverá haver um acordo para definição de horários e datas para entrega ou recolhimento de equipamentos. De modo alternativo, não há restrição de horário para veículos de pequeno ou médio porte.

23.3. As localidades estão especificadas no Anexo A deste Termo de Referência.

24. Da Manutenção Preventiva e Corretiva

24.1. Fazem parte da manutenção preventiva, a limpeza interna, lubrificação, ajustes e verificação das condições de funcionamento das peças e componentes. Deve ser executada a critério da CONTRATADA, preferencialmente, quando houver chamado técnico de manutenção corretiva para o equipamento.

24.2. A manutenção preventiva nos equipamentos instalados deverá ser executada no mínimo 1 (uma) vez em periodicidade semestral, iniciando a partir do 7º (sétimo) mês após a instalação de cada equipamento, ou em prazo que a CONTRATADA julgue necessário para manter o pleno funcionamento dos equipamentos contratados sem prejuízo à execução dos serviços.

24.3. Para a realização das manutenções preventivas, a CONTRATADA deverá formalizar cronograma com até 60 (sessenta) dias de antecedência à execução das mesmas.

24.4. Fazem parte da manutenção corretiva, a eliminação de defeitos ou problemas dos equipamentos e softwares, inclusive os ocasionados por problemas de operação (atolamento de papel e ajustes de bandeja), promovendo as reparações necessárias, aplicando as trocas de peças e componentes, se necessário, mantendo-os em perfeito funcionamento.

24.5. A manutenção corretiva deverá ocorrer, sempre que necessária, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra, e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão (riscos nas cópias, áreas brancas e outros).

24.6. A CONTRATADA deverá realizar manutenção corretiva mediante chamado da CONTRATANTE, sempre que solicitado, no local em que o equipamento estiver instalado, e deverá ser executado por profissionais certificados pelo fabricante do referido equipamento.

24.7. Será obrigação da CONTRATADA a apresentação de cópias dos certificados dos funcionários que irão fazer os serviços de suporte e manutenção da solução oferecida.

24.8. Para qualquer alteração na equipe que executará os serviços de manutenção, a CONTRATADA deverá apresentar os certificados emitidos pelo fabricante da solução.

25. Do Fornecimento e Recolhimento de Suprimentos

25.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os consumíveis (toner, cilindro ou similares, kits de manutenção, peças de reposição, acessórios, grampos e afins), obrigatoriamente originais dos fabricantes, necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos Tipos A, B, C, D, E, F e G, exceto papel, os quais deverão ser entregues nos locais relacionados no contrato.

25.2. A CONTRATADA deverá fornecer também todos os consumíveis necessários à impressão de etiquetas, cartões e pulseiras dos equipamentos Tipos H, I e J, os quais deverão ser entregues nos locais relacionados no contrato.

25.3. A CONTRATADA será responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, através de declaração do (s) fabricante (s) que este (s) possui (em) programa de reciclagem. A contratada deverá apresentar comprovação do programa de destinação ambientalmente correta a ser dada a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 e os preceitos de preservação ambiental

25.4. O recolhimento e o descarte dos suprimentos vazios efetuados pela CONTRATADA deverá ser executado de forma sustentável ecologicamente e de acordo com a Lei nº 12.305, de 2/8/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

25.5. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, documentação que evidencie e comprove o seu processo de recolhimento de suprimentos de forma sustentável ecologicamente, com sua real destinação, e certificações de órgãos competentes que convalidem o seu processo, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após assinatura do contrato.

25.6. Também será de responsabilidade da CONTRATADA, a apresentação a cada trimestre de documentação com o quantitativo de suprimentos recolhidos, informando também, a quantidade em quilos descartados de forma sustentável.

25.7. O fornecimento e recolhimento de suprimentos deverão observar os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos no contrato.

25.8. Todos os consumíveis dos equipamentos deverão ser originais do fabricante, entregues em caixas lacradas, sendo que, caso não sejam originais do fabricante, deverão possuir certificação NBR ISO/IEC 17025, assegurando possuir características, rendimento e qualidade iguais ou superior aos consumíveis originais.

25.9. A qualquer momento, a critério da CONTRATANTE, poderá aplicar as sanções e penalidades previstas na contratação à CONTRATADA, caso fique comprovada a utilização de materiais de consumo que não atendam às especificações solicitadas.

25.10. As características, rendimento e qualidade dos suprimentos ofertados, que não sejam originais do fabricante, deverão ser comprovadas mediante apresentação de Laudo Técnico emitido pelo INMETRO ou Laboratório de Análise credenciado pelo mesmo.

25.11. A CONTRATADA deverá manter quantitativo mínimo de segurança de consumíveis nos locais de instalação dos equipamentos, visando a garantia de continuidade dos serviços de impressão/cópia, quando os suprimentos dos equipamentos esgotarem suas capacidades.

25.12. Para as localidades da CONTRATANTE com alocação de técnico residente da CONTRATADA, a mesma deverá se responsabilizar pela troca dos suprimentos nas impressoras dos setores e recolhimento dos suprimentos vazios.

25.13. Para as localidades da CONTRATANTE sem alocação de técnico residente da CONTRATADA, a troca de suprimentos e resolução de incidentes simples como atolamento de papel serão de responsabilidade dos colaboradores da CONTRATANTE, os quais serão previamente capacitados pela CONTRATADA para realização das ações em comento.

25.14. A CONTRATANTE deverá disponibilizar local seguro nestas localidades para guarda e manutenção de estoque mínimo de suprimentos.

25.15. Todos os pedidos de requisição de suprimentos deverão ser registrados em canal de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA ou por meio de ferramenta informatizada própria da CONTRATANTE, caso haja integração entre as ferramentas. Neste caso, havendo integração, os pedidos serão escalonados à CONTRATADA para fins de abertura de chamado.

25.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar em sua estrutura e sistema, acesso e consulta a painel gráfico, em página web de pedidos registrados e quantitativo de pedidos por situação de atendimento de suprimentos, ilustrando também os pedidos atendidos dos últimos dias, para fins de acompanhamento diário por parte dos gestores da CONTRATANTE.

25.17. Este painel deverá ser customizado pela CONTRATADA e apresentado à CONTRATANTE em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato para posterior aprovação e entrada em produção.

25.18. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar:

- a) Relatório com suprimentos fornecidos, discriminando data do pedido, atendimento, equipamento atendido e localidade e forma de ressuprimento (proativa ou reativa com pedido do usuário);
- b) Quantidades de pedidos efetuados, aprovados e reprovados;
- c) Percentual de pedidos gerados e atendidos de forma proativa.

25.19. A critério da CONTRATANTE, a cada quinzena ou em periodicidade a ser revisada ao longo da execução do contrato, poderá ser solicitado à CONTRATADA que apresente:

- a) Relatório de pedidos registrados (pendentes de atendimento), discriminando data do pedido, situação do pedido (pendente de validação, aprovado com suprimento em rota de entrega, previsão de atendimento, dentre outros que julgar necessário), localidade, forma de ressuprimento (proativa ou reativa com pedido do usuário);
- b) Relatório de tendência de necessidade de ressuprimento de impressoras monitoradas nos próximos 30 dias, de equipamentos que não tiveram pedidos registrados (exemplo: com carga inferior a 30%).

26. Solução Adicional

26.1. Visando adequar a solução ofertada às atuais políticas de sustentabilidade adotadas pelas Instituições Públicas de todo o país, as quais visam a redução gradativa do consumo de papel, promovendo a desmaterialização de processos e a tramitação da informação por meio

eletrônico, estabelece-se que a CONTRATADA deve atender aos requisitos de soluções de impressão e digitalização constantes nesse processo, em especial os que envolvem captura e processamento dos documentos digitalizados nos equipamentos multifuncionais para geração de documentos no formato PDF pesquisável.

26.2. O processamento de OCR (Optical Character Recognition) visa a identificação de textos encontrados nas imagens, com uma resolução mínima de 300dpi e de no mínimo 90% de efetividade no reconhecimento do texto.

26.3. A funcionalidade de PDF pesquisável poderá ser implementada através de software instalado em servidor centralizado sendo que todos os custos de hardware e licenciamento de software serão de responsabilidade da CONTRATADA.

26.4. Esta solução adicional deve ser transparente para a CONTRATANTE, onde o arquivo digitalizado, após processado e ocerizado, deverá ser transferido para pasta em servidor de arquivos da CONTRATANTE.

27. Nível Mínimo de Serviços (NMS):

27.1. Os serviços de manutenção deverão ser realizados pela Contratada no horário comercial compreendido entre as 08:00h e 18:00h – horário local, de segunda à sexta-feira.

27.2. O tempo de atendimento da Assistência técnica, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico, por um técnico qualificado, será de no máximo 2 (duas) horas úteis. Caso seja necessário intervenção ON-SITE, o comparecimento de um técnico ao local será de no máximo 08 (oito) horas úteis para Região Metropolitana de Fortaleza e 24 (vinte e quatro) horas corridas para o interior do Estado.

27.3. O tempo de solução, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico e a definitiva solução do chamado, seja através de assistência técnica ou substituição do equipamento, será de no máximo 16 (dezesesseis) horas úteis para a Região Metropolitana de Fortaleza e 24 (vinte e quatro) horas úteis para o interior do Estado.

27.4. Caso a Contratada não conclua 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 em até 02 (dois) dias úteis por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, por um período máximo de 60 (sessenta) dias. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado, a Contratada deverá substituí-lo por um novo, com as mesmas características técnicas.

27.5. Cada equipamento contratado deverá ter cronograma de manutenção preventiva a cada 6 (seis) meses, sendo que a mesma deverá ser marcada e acordada com a CONTRATANTE com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência.

27.6. No caso de descumprimento dos prazos estabelecidos de tempo de atendimento on-site, tempo de solução e prazos da manutenção preventiva (inclusive agendamento) será aplicada uma glosa por equipamento cujo valor a ser descontado da fatura mensal será o valor do serviço do aluguel do equipamento multiplicado pelo número de dias de indisponibilidade (ou dias úteis de atraso no caso da manutenção) multiplicado por 2 (dois) a título de multa, conforme descrito abaixo:

$VG = VAD * NDI * 2$, Onde:

VAD = Valor Aluguel por Dia (Valor do aluguel do equipamento mensal dividido por 30)

VG = Valor da Glosa

NDI = Número de Dias uteis de Indisponibilidade do equipamento. Ou dias úteis de atraso no caso da manutenção preventiva.

O número de dias úteis de indisponibilidade deverá ser calculado contando 1 (uma) unidade para cada grupo de 8 horas úteis em descumprimento ao prazo de atendimento on-site ou do prazo de solução.

Exemplo: Se o atendimento on-site na Região Metropolitana de Fortaleza demorar 16 horas úteis, o atraso será de 8 horas úteis, contando portanto 1 unidade. Se além disso, a solução ocorrer em apenas 24 horas úteis após a abertura do chamado, será contada mais 1 unidade pelo atraso de 8 horas úteis para a solução. Portanto, neste caso específico o NDI será igual a 2.

Se por exemplo, o atraso no atendimento on-site for de apenas 4 horas úteis, será contado 0,5 para o cálculo do NDI. Frações menores não serão contabilizadas.

27.7. A partir de 6 (seis) intervenções de manutenção em um equipamento, com tempo de solução superior a 24 horas úteis, por qualquer motivo, a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição deste equipamento por outro de mesma especificação ou superior, pelo mesmo custo.

27.8. A partir de 10 (dez) intervenções de manutenção em um equipamento, independentemente do tempo de solução, por qualquer motivo (exceto suprimentos), a CONTRATANTE poderá solicitar a substituição deste equipamento por outro de mesma especificação ou superior, pelo mesmo custo.

ANEXO C – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO

1. Da Solução de Gestão do Ambiente de Impressão

- 1.1.** A CONTRATADA fornecerá a solução de gestão do ambiente de impressão, gerenciamento e monitoramento, estes em tempo real, de todos os equipamentos instalados em rede. Esta solução deverá prover informações sobre os suprimentos (toner, papel, fotocondutores, etc.), bem como emitir alertas informando sobre a necessidade de troca dos suprimentos.
- 1.2.** Através desta aplicação devemos possuir a identificação dos equipamentos instalados informando no mínimo o local (setor, ou órgão, ou secretaria, ou empresa, ou unidade, ou rede, etc.), de acordo com a sua instalação.
- 1.3.** Todos os pacotes que envolverem esta solução deverão ser atualizados até a finalização do contrato.
- 1.4.** A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos de operacionalização dos equipamentos e soluções para os responsáveis por cada localidade e mais colaboradores por eles apontados no ato da implantação ou posterior a assinatura do termo de aceite de implantação dos equipamentos. Estes treinamentos serão presenciais e contarão com exemplos práticos com o fornecimento dos manuais de orientação sobre os equipamentos. Todos os manuais deverão ser entregues impressos, sendo permitida também a entrega em mídia digital, em língua portuguesa (BR).
- 1.5.** A solução de gestão do ambiente de impressão deverá possuir as seguintes características:
 - 1.5.1.** Operar em ambiente Web, permitindo o gerenciamento por meio de interface “web-browser”, e acessado através dos sistemas operacionais Linux e Windows (7, 8, 8.1, 10).
 - 1.5.2.** Possuir telas e manuais em língua portuguesa (BR).
 - 1.5.3.** Níveis de acesso personalizados para tipos de usuários, preservando a segurança da informação e não permitindo o acesso de usuários à informações que não lhe são pertinentes.
 - 1.5.4.** Possuir centralização dos dados de todas as unidades (locais), em base de dados central.
 - 1.5.5.** Permitir a ativação de cotas de impressão informativas ou bloqueantes para que os usuários não consigam imprimir quando atingirem seus limites configurados. Todos deverão receber ao menos um alerta por e-mail informando que sua cota foi atingida ou está perto de ser.
 - 1.5.6.** Possuir gerenciamento das impressões por usuário(os), grupo(os) ou centro(os) de custo(os), departamento(os), impressora(as), computador(es) e Volume(es) de impressão(ões).
 - 1.5.7.** Deverá possuir interface de integração ao Active Directory (AD) da Microsoft ou compatível ao protocolo LDAP.
- 1.6.** A solução de gestão do ambiente de impressão deverá possuir as funcionalidades descritas abaixo para todos os equipamentos de impressão e multifuncionais, com exceção aos equipamentos de grandes formatos (plotter) e térmicos (etiquetas, cartões e pulseiras).
 - 1.6.1.** Deverá possuir identificadores sobre disponibilidade e indisponibilidade, existência de eventos, recebimento de contador, recebimento de contabilização, que irão

permitir uma melhor gestão e proatividade na correção de erros que possam ocorrer com os equipamentos no ambiente, como uma falta de papel, atolamento, falta de suprimentos e etc.

- 1.6.2.** Deverá armazenar informações, para cada impressão, contendo os seguintes itens:
 - 1.6.2.1.** Data e hora de impressão;
 - 1.6.2.2.** Nome e tamanho do documento (para as impressões);
 - 1.6.2.3.** Quantidade de páginas;
 - 1.6.2.4.** Simples ou duplex;
 - 1.6.2.5.** Identificação do usuário (nome e login);
 - 1.6.2.6.** Nome do equipamento, endereço do equipamento, modelo, tipo, série;
 - 1.6.2.7.** Site e departamento;
 - 1.6.2.8.** Fila de impressão;
 - 1.6.2.9.** Centros de custos e seus códigos;
 - 1.6.2.10.** Qualidade da impressão;
 - 1.6.2.11.** Aplicativo que efetuou impressão;
 - 1.6.2.12.** Estação de trabalho ou Servidor de impressão;
 - 1.6.2.13.** Quantidade mono e colorida;
 - 1.6.2.14.** Custo total monocromático e colorido para a mesma impressão;
 - 1.6.2.15.** Domínio;
 - 1.6.2.16.** Tipo de papel;
- 1.6.3.** Permitir agendamento de relatórios por e-mail;
- 1.6.4.** Permitir o envio por demanda de relatório por e-mail para download;
- 1.6.5.** Permitir a geração de relatório por centro de custo com no mínimo 13 (treze) níveis hierárquicos;
- 1.7.** Dentre as soluções deverá ser ofertado o sistema para a abertura e registros dos chamados, este podendo ser integrada ou não com a solução de gestão do ambiente de impressão, permitindo no mínimo:
 - 1.7.1.** Permitir acesso somente por meio de senha individual, podendo ser alterada pelo próprio usuário;
 - 1.7.2.** Permitir níveis de acesso personalizados para usuários distintos;
 - 1.7.3.** Operar em rede TCP/IP, podendo ser via internet ou intranet;
 - 1.7.4.** Operacionalização e manual de operações em língua portuguesa;
 - 1.7.5.** Possuir registros de alterações;
 - 1.7.6.** Possuir base de conhecimento para o devido registro e ampliação do know-how adquirido com a operação do ambiente;
 - 1.7.7.** Permitir que os usuários efetuem consultas no sistema, via WEB, sobre a situação "status" dos seus chamados técnicos;
 - 1.7.8.** Possibilitar a emissão de relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Service Desk, com possibilidade de filtrar por período ou por Unidade, por totalização de chamados recebidos agrupando por tipo de problema;
 - 1.7.9.** Possibilitar a emissão de relatório sumarizado dos atendimentos efetuados pelo Service Desk ou Suporte Técnico em um determinado período, agrupado conforme avaliação pelos usuários em "Bom, Regular e Ruim";

- 1.7.10. Possibilitar a emissão de relatório das chamadas recebidas pelo Service Desk, descrevendo o tempo de atendimento, técnico responsável, problema, setor solicitante, com possibilidade de filtrar por “status” e período;
 - 1.7.11. Possibilitar a emissão de relatório de todas as chamadas atendidas pelo Service Desk, descrevendo “status” da Ordem de Serviço, problema, setor solicitante, sendo possível filtrar os mesmos por técnico e período;
 - 1.7.12. Permitir o registro e análise do histórico de falhas e resolução de problemas dos equipamentos;
 - 1.7.13. O controle do fluxo das chamadas deverá permitir o armazenamento de todas as etapas pelas quais as ordens de serviço passaram, com possibilidade de recuperação do histórico;
 - 1.7.14. Realizar a verificação automática de chamados já abertos para os equipamentos e/ou usuários solicitantes, evitando duplicidade de chamados.
 - 1.7.15. Este módulo deverá possibilitar ainda o tratamento de dados estatísticos para geração dos seguintes relatórios:
 - 1.7.15.1. Indicadores de disponibilidade de equipamentos;
 - 1.7.15.2. Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, etc;
 - 1.7.15.3. Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;
 - 1.7.15.4. Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviços.
2. O módulo de contabilização e bilhetagem deve possibilitar a captura das informações dos contadores físicos e lógicos relativas ao volume de páginas impressas e copiadas em todos os equipamentos disponibilizados, e deverá:
- 2.1. Permitir a emissão de mensagem automática por email (SMTP), para todos os gestores responsáveis por cada centro de custos cadastrado no sistema, com informações do volume impressos dos seus subordinados que já ultrapassaram a meta de impressão estipulada ou atingiram uma porcentagem da meta.
 - 2.2. Disponibilizar link que permita ao gestor ou a quem ele designar, a acessar ao módulo de ateste do sistema onde o mesmo poderá registrar, de forma prática e clara, sua concordância ou discordância em relação ao número de impressões registradas nas impressoras.
 - 2.3. Enviar mensagem automática aos gestores das Unidades por até três dias úteis consecutivos, sendo interrompido o envio, tão logo haja alguma manifestação do mesmo sobre a concordância ou discordância em relação ao número de impressões registradas efetuadas no equipamento e o seu custo fixo.
 - 2.4. Caso haja discordância, o sistema deve permitir efetuar a inclusão de justificativas/observações do gestor em campo alfanumérico com pelo menos 500 caracteres disponíveis.
 - 2.5. Apresentar informações de distribuição e atribuição de custo por centro de custos durante o momento do ateste, de forma que o gestor da unidade tenha uma previsão do valor que será atribuído ao seu centro de custo no período.
 - 2.6. Permitir a realização de aprovação dos equipamentos que foram reprovados após a realização dos ajustes apontados e/ou justificativa apresentada pela CONTRATADA.
 - 2.7. Permitir a verificação de quais usuários imprimiram informando a nome do usuário, volume de impressão e custo da impressão, bem como verificação dos documentos impressos por

um usuário, contendo no mínimo as informações de data de impressão, nome do documento, quantidade de páginas e o valor.

2.7.1. Caso não seja possível apurar os valores de bilhetagem de certo equipamento, seja por avaria, defeito, perda de conteúdo da memória, ou qualquer outro fator alheio à vontade humana, para esse equipamento, o valor a ser pago será dado pela média da bilhetagem apurada nos últimos três meses para o equipamento cuja ocorrência seja atribuída.

2.8. O módulo deverá também:

2.8.1. Possibilitar aos usuários, acesso aos relatórios e consultas de acompanhamento das impressões, permitindo analisar o volume impresso por diversos filtros (unidade, usuário, centro de custos e impressora);

2.8.2. Possibilitar o cadastro e manutenção dos centros de custos;

2.8.3. Possibilitar a visualização de relatórios de impressões utilizando os seguintes filtros:

2.8.3.1. Unidade;

2.8.3.2. Departamento;

2.8.3.3. Intervalo de Datas;

2.8.3.4. Usuário;

2.8.3.5. Cor;

2.8.3.6. Centro de Custos;

2.8.3.7. Equipamento;

2.8.3.8. Classificar por crescente ou decrescente;

2.8.3.9. Nome do aplicativo;

2.8.3.10. Data e hora;

2.8.3.11. Tipo de impressão realizada (monocromática ou color)

2.8.3.12. Modo de impressão: Simplex ou Duplex;

2.8.3.13. Permitir formato estatístico;

2.8.3.14. Ordenar por: alfabético, custo e volume de páginas.

2.8.4. Permitir a visualização do consumo mensal de cada equipamento por centro de custos, tornando possível o acompanhamento mês a mês da evolução da produção;

2.8.5. Permitir a visualização de suprimentos com a possibilidade de visualização do status (se entregue ou solicitado com data limite);

2.8.6. Permitir a geração de relatórios de fechamento contendo ou permitindo inserir dos seguintes dados:

2.8.6.1. Taxa fixa do equipamento disponibilizado;

2.8.6.2. Valor das cópias e impressões produzidas no período;

2.8.6.3. Descontos relacionados a penalizações ou não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços;

2.8.6.4. Valor total do faturamento;

2.8.7. Permitir a inclusão de contador manual no sistema de gestão em situações que houver indisponibilidade de coletar os contadores físicos, devido a algum problema de infraestrutura da rede da CONTRATANTE que impeça a realização da bilhetagem automática;

- 2.8.8.** Permitir a importação e criação de centro de custos hierárquicos, permitir o controle de acesso e gerar relatórios para acompanhamento dos mesmos;
- 2.8.9.** Possibilitar definição de cotas informativas de bilhetagem por usuário ou Centro de Custos (Unidade);
- 2.8.10.** Possibilitar a emissão de mensagem eletrônica automática para o usuário quando sua cota individual estabelecida atingir o percentual 90% do total definido, conforme estabelecido pelo Gestor;
- 2.8.11.** Possibilitar a emissão de mensagem eletrônica automática ao Gestor de cada Centro de Custos, quando qualquer usuário cadastrado naquele centro de custo atingir 90% do percentual estabelecido com sua cota mensal de impressão, definida previamente pelos gestores das Unidades quando do cadastramento dos usuários;
- 2.8.12.** Permitir o bloqueio das impressões do usuário a partir do momento em que ele ultrapassar 100% da sua cota mensal de impressão definida pelo Gestor. O desbloqueio das impressões do usuário somente ocorrerá mediante autorização do Gestor da unidade;
- 2.8.13.** Permitir a definição de centros de custos para usuários e permitir a geração de relatórios, de maneira que se possa saber, a qualquer momento, o real status em quantidade de páginas impressas, e relatório de cotas, tanto por centro de custos, quanto de cada usuário;
- 2.8.14.** Identificar o equipamento de uma unidade e o volume de impressão do equipamento nos últimos seis meses para que durante o processo de solicitação do equipamento, seja possível que o gestor do contrato avalie a real necessidade de novos equipamentos;
- 2.8.15.** Permitir aos gestores verificar a situação dos equipamentos da unidade de forma Web, contendo no mínimo as seguintes informações:
 - 2.8.15.1.** Status do equipamento;
 - 2.8.15.2.** Modelo do equipamento;
 - 2.8.15.3.** Número de série;
 - 2.8.15.4.** IP;
 - 2.8.15.5.** Endereço MAC;
 - 2.8.15.6.** Nível de toner;
 - 2.8.15.7.** Contador atual com separação mono e color;
 - 2.8.15.8.** Estatísticas do contrato.
- 2.8.16.** Permitir o acompanhamento do volume de impressão através de gráficos;
- 2.8.17.** Emitir relatório com status dos equipamentos, bem como disponibilizar arquivo e/ou view para a importação dos dados de disponibilidade em sistema de controle da CONTRATANTE;
- 2.8.18.** Possuir auditoria de navegação de usuário, contendo no mínimo as informações de login ou nome, data/hora do acesso, domínio, alteração efetuada e ação realizada;
- 2.8.19.** Possuir trilha de auditoria de modificações realizadas no sistema por no mínimo seis meses;
- 2.8.20.** Permitir a geração de relatórios, utilizando usuário, centro de custos e impressoras como filtros;

- 2.8.21.** Permitir a exportação de dados para análise em software de planilha de cálculos, e ainda a exportação de relatórios em formatos PDF ou documento texto/CSV ou planilha eletrônica, inclusive da contabilização utilizada para faturamento, onde deverá constar o número de páginas impressas por centro de custos e respectivo valor, dentre outras informações;
 - 2.8.22.** Possibilitar a contabilização das impressões simplex e duplex de cada equipamento, por centro de custos e/ou usuário, com emissão de relatórios periódicos;
 - 2.8.23** Possibilitar a contabilização apenas das páginas efetivamente impressas, descartando as tarefas que forem enviadas, porém não executadas;
 - 2.8.24.** Possibilitar a impressão de identificação do usuário, data, hora, computador em uma das extremidades da folha para rastreamento das impressões deixadas nas impressoras;
 - 2.8.25.** Possibilitar a criação de regras ou políticas de impressão, editadas e guardadas em uma aplicação que esteja sob a nuvem de impressão corporativa, pois assim, poder-se-á criar, editar, publicar e desabilitar políticas de impressão de qualquer ponto do ambiente corporativo – somente um usuário com as devidas permissões poderá fazê-lo;
 - 2.8.26.** As regras ou políticas citadas na alínea anterior serão aplicadas e terão efeito a critério da CONTRATANTE em qualquer ponto do ambiente corporativo de forma descentralizada e sem dependência de servidores de impressão, até porque em muitos casos as impressoras não são gerenciadas ou conectadas a estes dispositivos/hosts;
 - 2.8.27.** Possibilitar a criação de regras ou políticas para usuários e grupos de usuários já cadastrados no sistema de controle de usuários em rede – no domínio. Para os casos em que um usuário ou grupo de usuários não exista no domínio, ou por algum motivo não seja possível sincronizá-los – o domínio com a aplicação em nuvem, o último deverá permitir sua criação interna e manual;
 - 2.8.28.** Possibilitar autorizar, negar, forçar ou apenas informar o usuário sobre uma determinada condição de uso do recurso de impressão, levando em consideração se o documento está sendo impresso em uma ou duas faces da folha do papel, se colorido ou monocromático, quantidade total de páginas, tamanho do papel, se está fora do horário de trabalho e dia da semana, aplicativo e título do documento a ser impresso;
 - 2.8.29.** Possibilitar a aplicação de regras ou políticas sobre usuários, grupos de usuários, impressoras e grupo de impressoras;
 - 2.8.30.** Possibilitar a conversão automática de uma impressão simplex para duplex e uma impressão colorida para monocromática.
 - 2.8.31.** Havendo divergência de valores de bilhetagem entre o sistema da CONTRATADA e os valores apurados pelo Centro de Custos, prevalecerá para fins de faturamento o registro do contador do equipamento, o qual pode ser aferido pela CONTRATADA em conjunto com o gestor, in loco, eliminando-se qualquer dúvida sobre o valor a ser homologado.
- 2.9.** O sistema deve possibilitar também o apoio à gestão dos serviços, possibilitando o gerenciamento total e monitoramento do parque de equipamentos em rede, devendo para tanto:

- 2.9.1.** Possibilitar o acesso a todos os recursos exigidos neste Termo de Referência e que permita acesso a todos os módulos autorizados para determinado usuário;
- 2.9.2.** Possuir interface 100% em português;
- 2.9.3.** Possuir recursos de monitoramento on-line do parque de impressoras e multifuncionais, contemplando:
 - 2.9.3.1.** Visualização de determinado contexto, por exemplo, determinado usuário visualiza exclusivamente um contrato e suas respectivas impressoras, outra visualiza especificamente um determinado centro de custo do órgão e as impressoras utilizadas;
 - 2.9.3.2.** Diferentes direitos e permissões para um mesmo contexto de visualização, por exemplo, um usuário poderá apenas monitorar os suprimentos, outro poderá somente monitorar a disponibilidade das impressoras;
 - 2.9.3.3.** Definição de um ou mais usuários com perfil de administrador do sistema que poderá, entre outras configurações pertinentes, determinar e criar os perfis dos demais usuários.
- 2.9.4.** Possuir ferramenta de navegação de imersão sobre uma visão gráfica de um mapa global que permita filtros por:
 - 2.9.4.1.** Parque de impressoras;
 - 2.9.4.2.** Produção de páginas;
 - 2.9.4.3.** Eventos, inclusive com distribuição por criticidade;
 - 2.9.4.4.** Unidades (sites/filiais/outras denominações).
- 2.9.5.** Possuir ferramenta que permita a visualização do resumo de dados de:
 - 2.9.5.1.** Páginas impressas durante um dia;
 - 2.9.5.2.** Páginas impressas durante o mês corrente;
 - 2.9.5.3.** Parque de impressoras monitoradas;
 - 2.9.5.4.** Existência de Eventos;
 - 2.9.5.5.** Localização geográfica (país, região, estado e cidade).
- 2.9.6.** Possuir agentes de monitoramento de impressoras com suporte para:
 - 2.9.6.1.** Serem embarcados nas impressoras (para as impressoras que suportem tais recursos);
 - 2.9.6.2.** Monitoramento remoto através dos protocolos SNMP (VS.1, 2 e 3), NPAP e http;
- 2.9.7.** Para os casos em que não é suportado nenhum tipo de monitoramento dentre os citados acima, o sistema deve permitir o lançamento manual dos dados de contadores;
- 2.9.8.** Permitir que usuário com as devidas permissões, informe que a impressora apresenta algum problema, por exemplo, informar que o toner da impressora está “vazando”;
- 2.9.9.** Possuir portal de alertas de monitoramento para:
 - 2.9.9.1.** Problemas de hardware alertados pela própria impressora, por exemplo, “unidade de fusão superaquecendo”;
 - 2.9.9.2.** Problemas com o monitoramento de contadores e suprimentos, por exemplo, alertar que os contadores não são monitorados a mais de 05 dias;

- 2.9.9.3.** Problemas com o monitoramento dos trabalhos de impressão, por exemplo, alertar que os dados de contabilização dos trabalhos de impressão não são monitorados há mais de 05 dias;
- 2.9.9.4.** Cadastro automático de impressoras, isto é, ao ser detectada (uma impressora) será automaticamente cadastrada no sistema;
- 2.9.9.5.** Cadastro manual de impressoras para os casos em que o cadastramento automático não é possível;
- 2.9.9.6.** Lançamento manual de contadores, para os casos em que se aplica;
- 2.9.9.7.** Apontamento do valor bruto dos contadores, separando-os por cor e tipo;
- 2.9.9.8.** Informação da data da leitura da coleta dos contadores exibidos;
- 2.9.9.9.** Informação da produção de páginas para um período de até 31 dias;
- 2.9.9.10.** Comparação diária da produção de páginas entre a medição realizada pelos contadores e pelos trabalhos de impressão, separando em mono e color;
- 2.9.9.11.** Acompanhamento proativo da disponibilidade das impressoras, através do monitoramento dos alertas gerados por ela própria;
- 2.9.9.12.** Registro histórico dos eventos fechados para até 120 dias.
- 2.9.10.** Para os suprimentos em uso, a solução deve exibir:
 - 2.9.10.1.** Status atual de carga de cada suprimento;
 - 2.9.10.2.** Projeção de data de término;
 - 2.9.10.3.** Indicadores (margem de cobertura corrente e eficiência em relação a produção esperada no mínimo);
 - 2.9.10.4.** Histórico do suprimento (data e carga na instalação, período de utilização, páginas impressas até o momento presente, no mínimo);
 - 2.9.10.5.** Alertas que avisem anormalidades de uso ou necessidades de intervenção do operador;
 - 2.9.10.6.** Histórico das leituras, no mínimo listando a carga x contador x data de leitura, permitindo inclusive intervenções manuais para correção de situações anômalas.
- 2.9.11.** Possibilitar a visualização do histórico de todos os suprimentos que já foram utilizados e para cada um deles exibir:
 - 2.9.11.1.** Indicadores (margem de cobertura corrente e eficiência em relação a produção que era esperada, no mínimo);
 - 2.9.11.2.** Histórico do suprimento (data e carga na instalação e na substituição, período de utilização, páginas impressas, no mínimo);
 - 2.9.11.3.** Histórico das leituras, no mínimo listando a carga x contador x data de leitura, permitindo inclusive intervenções manuais para correção de situações anômalas que possam ter ocorrido.
- 2.9.12.** Permitir a criação manual de suprimentos, e seu posterior monitoramento baseado na produção de páginas da impressora;
- 2.9.13.** Permitir o lançamento manual, no mínimo para contadores e suprimentos, exclusivamente para as impressoras que não suportam nenhum tipo de monitoramento, seja por falta de infraestrutura ou por falta de recursos tecnológicos;

- 2.9.14.** Permitir a guarda em banco de dados dos registros de histórico dos alertas monitorados;
 - 2.9.15.** Permitir a consulta sobre os alertas abertos e/ou fechados através de relatório;
 - 2.9.16.** Permitir a classificação, conforme definição prévia de três níveis de gravidade de alerta, leve, moderado e crítico, respectivamente;
 - 2.9.17.** Permitir classificar um alerta como potencial gerador de parada física da impressora;
 - 2.9.18.** Possuir relatórios de troca de suprimentos com informações por:
 - 2.9.18.1.** Por site;
 - 2.9.18.2.** Por impressora;
 - 2.9.18.3.** Por modelo de suprimento;
 - 2.9.18.4.** Rendimento de suprimentos, por exemplo, se os suprimentos estão imprimindo acima ou abaixo do esperado.
 - 2.9.19.** Permitir o monitoramento e administração de estoques internos, seja de forma centralizada ou distribuída;
 - 2.9.20.** Controlar as movimentações de suprimentos entre estoques e impressoras;
 - 2.9.21.** Implementar painéis (Dashboards) gerenciais que apresentem com interface intuitiva o cenário completo das impressoras instaladas, segmentadas por tipo, modelo, etc.
- 2.10.** O módulo deverá ainda:
- 2.10.1.** Permitir a visualização dos detalhes de cada equipamento com base nas informações apresentadas no “dashboards”, devendo ser possível visualizar no mínimo:
 - 2.10.1.1.** Imagem do equipamento;
 - 2.10.1.2.** Número de série;
 - 2.10.1.3.** Nome do equipamento;
 - 2.10.1.4.** Unidade onde está instalado;
 - 2.10.1.5.** Data de instalação;
 - 2.10.1.6.** Contador atual e data da última leitura;
 - 2.10.1.7.** Nível de toner;
 - 2.10.1.8.** Histórico de eventos capturados pelo sistema de monitoramento;
 - 2.10.1.9.** Histórico de toners utilizados pelo equipamento, incluindo a data de sua instalação, data de sua troca, percentuais de toner na instalação e na retirada;
 - 2.10.1.10.** Possuir recursos de localização georeferenciada dos equipamentos, apresentando no mapa a localização de cada unidade onde haja impressoras e multifuncionais, com possibilidade da apresentação da quantidade de equipamento em cada uma delas.
- 2.11.** Deverá ser disponibilizado via sistema Web formatos para a capacitação e treinamento de usuários da CONTRATANTE, atendendo aos seguintes requisitos:
- 2.11.1.** Este sistema Web deverá permitir a inclusão de manuais e vídeos de orientação quanto ao manuseio e suporte básico aos equipamentos, incluindo:
 - 2.11.1.1.** Apresentação e explicação das características dos equipamentos disponibilizados;

- 2.11.1.2.** Apresentação e explicação de todos os recursos operacionais dos equipamentos, para aplicação e operação de todas as suas funcionalidades;
- 2.11.1.3.** Instruções básicas para operação dos softwares ofertados;
- 2.11.1.4.** Instalação de drivers dos respectivos equipamentos;
- 2.11.1.5.** Instruções básicas para troca de suprimentos;
- 2.11.1.6.** Abastecimento de mídias especiais, como papel, envelopes e etiquetas;
- 2.11.1.7.** Solução de pequenos incidentes, como atolamento de papel;
- 2.11.1.8.** Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
- 2.11.1.9.** Utilização da impressão através da bandeja manual.
- 2.11.1.10.** Prover capacitação ao usuário para que o mesmo consiga interpretar as principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo:
 - 2.11.1.11.** Atolamentos;
 - 2.11.1.12.** Níveis de consumíveis;
 - 2.11.1.13.** Tampas de compartimentos abertas;
 - 2.11.1.14.** Falhas de impressão.
- 2.12.** Esclarece-se ainda que a CONTRATADA deverá realizar a leitura mensal de todos os equipamentos por ela instalados e receber o ateste pelo fiscal designado pela CONTRATANTE, tendo como base para o faturamento dos serviços, os volumes de serviços registrados nos contadores físicos dos equipamentos.
- 2.13.** Os dados coletados pelo Sistema de Gerenciamento dos Serviços serão utilizados pela CONTRATANTE de acordo com as suas práticas de Gerenciamento de Dados, Políticas de segurança e Backup.
- 2.14.** Os dados podem ser replicados para outros servidores de propriedade da CONTRATANTE e/ou utilizados para desenvolvimento de ferramentas de controles internos da área de gestão da CONTRATANTE.
- 2.15.** A CONTRATADA deverá fornecer, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, plataforma/servidores que suportarão os softwares/sistema de gestão e bilhetagem e acompanhamento dos serviços contratados, os quais serão instalados em uma ou mais Unidade de Tecnologia da CONTRATANTE, situadas nos mesmos municípios onde deverão ser implantados os Postos de Suporte Local da CONTRATADA.
- 2.16.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os equipamentos (servidores, softwares, microcomputadores) necessários para gestão, monitoramento, bilhetagem, homologação e controle de toda a operação dos serviços de impressão, cópia e digitalização de documentos.
- 2.17.** Os dados do sistema, armazenados e/ou processados nos módulos que o compõe, deverão estar disponíveis para acesso pela CONTRATANTE.
- 2.18.** Todos os módulos que compõem o sistema deverão permanecer no ambiente da CONTRATADA, sendo disponibilizado acesso aos usuários habilitados da CONTRATANTE através de licenças, se assim possuir característica.
- 2.19.** As licenças necessárias aos softwares e sistemas operacionais destes equipamentos, deverão ser adquiridas pela CONTRATADA e disponibilizadas à CONTRATANTE.

- 2.20.** A CONTRATADA deve manter fora da rede da CONTRATANTE os servidores e softwares necessários para o desenvolvimento do Sistema de Gerenciamento dos Serviços (ambiente de desenvolvimento e testes).
- 2.21.** Caso necessário, a Área de TI da CONTRATANTE poderá disponibilizar dados descaracterizados para testes em ambiente de desenvolvimento.
- 2.22.** Todas as licenças do Sistema de Gerenciamento dos Serviços e quaisquer outros softwares contemplados neste Termo deverão ser fornecidas sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável pela instalação dos mesmos em equipamento designado pela CONTRATANTE para este fim.

ANEXO D – FASES DO CONTRATO

1. FASES DO CONTRATO

1.1. Fase Inicial de Implantação dos Equipamentos

1.1.1. A CONTRATADA deverá, por ocasião da assinatura do contrato, indicar o nome do representante da empresa, responsável pela gestão do contrato, informando endereço, telefone, fax, e-mail, etc.

1.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato, Plano Executivo que demonstre obedecendo o escopo e prazos do Edital:

- a) Estratégia de implantação;
- b) Recursos e infraestrutura necessária a ser utilizada para implantação dos equipamentos, solução de gerenciamento, infraestrutura de servidores, licenças de softwares licenciados da CONTRATADA, que couber no objeto contratado;
- c) Informações técnicas e administrativas que deverão ser fornecidas pela CONTRATANTE para a implantação.

1.1.3. A configuração de todos os equipamentos na rede da CONTRATANTE deverá obedecer a padrão determinado neste Termo de Referência e em Instrução de Trabalho a ser fornecida pela CONTRATANTE.

1.1.4. Durante a fase de implantação, deverão ser realizadas reuniões periódicas (no mínimo quinzenalmente) entre CONTRATANTE e CONTRATADA de acompanhamento de implantação do projeto.

1.1.5. A CONTRATANTE deverá estabelecer cronograma de instalação de forma regionalizada, que possibilite a sua execução em menor prazo possível, podendo a CONTRATADA sugerir alterações no mesmo, a serem analisadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

1.1.6. A CONTRATADA deverá realizar a instalação da totalidade dos equipamentos contratados no prazo estipulado a seguir, contados da ordem de serviço, sendo:

- a) Até o 2º mês para planejamento e início da distribuição dos equipamentos;
- b) Até o 5º mês para instalação e configuração, conforme Instrução de Trabalho fornecida pela CONTRATANTE.

1.1.7. Entende-se por conclusão dos serviços de instalação ou substituição de equipamento:

- a) A disponibilização total e em pleno funcionamento do equipamento nos setores para as localidades contratadas, inclusive no que tange aos materiais consumíveis, e realização do respectivo treinamento de utilização para os usuários;
- b) A documentação e comprovação dos serviços executados através de Termos de Recebimento e/ou Retirada de equipamentos;
- c) A documentação e comprovação de distribuição de equipamento(s) na(s) localidade(s) validados junto à CONTRATANTE na fase de planejamento, após a assinatura do contrato.

1.1.8. Cada localidade no qual for instalado equipamento e ministrado o treinamento previsto, aprovará formalmente o recebimento do mesmo, através de Termo de Recebimento de equipamento assinado por usuário responsável.

1.1.9. A solução para gerenciamento e controle de produção deverá estar operante no prazo máximo de 3 (três) meses após a emissão da ordem de serviço.

1.1.10. Poderão ser distribuídos drivers e agentes de impressão na rede de computadores, através de solução de provisionamento de aplicativos existente, devendo a CONTRATADA, no seu processo de instalação, verificar se os aplicativos foram devidamente instalados e, caso negativo, proceder com as instalações manuais.

1.1.11. A CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da ordem de serviço, o seu processo de recolhimento e descarte sustentável dos consumíveis, que deverá ser certificado por órgãos ambientais como IBAMA ou órgãos estaduais com poderes para tal.

1.2. Fase Posterior à Implantação dos Equipamentos

1.2.1. Posterior à implantação integral dos equipamentos do cronograma, a CONTRATANTE deverá emitir Termo Definitivo de Implantação dos Equipamentos à CONTRATADA.

1.2.2. Em periodicidade a ser acordada entre as partes, no mínimo trimestral, deverão ser realizadas reuniões para apresentação dos indicadores de desempenho de acordos de níveis de serviços, relatórios estatísticos e ações que visem o processo de melhoria contínua dos serviços prestados, dentre outras atividades necessárias.

1.2.3. Caso haja necessidade de Aditivo de Contrato, que corresponda ao acréscimo ou decréscimo de equipamentos para a CONTRATANTE, obedecidos os limites legais, deverão ser observados os custos apresentados na Proposta Comercial da CONTRATADA ou demonstrados em Planilha de Precificação dos Serviços adequada apresentada junto à assinatura do contrato.

1.2.4. Admite-se a inserção de modelos de equipamentos diferentes aos existentes no contrato, por meio de termo aditivo ao contrato, para atender necessidade específica não prevista nesta contratação, por meio de alteração qualitativa.

1.2.5. Neste caso, o valor para o novo modelo deverá levar em consideração custos praticados no mercado ou de algum instrumento legal, observando a proporção para os modelos existentes no contrato.

1.3. Transição Final do Contrato – Retirada dos Equipamentos e Solução

1.3.1. A CONTRATANTE deverá apresentar Plano de Transição Final com previsão gradativa de retirada definitiva dos equipamentos contratados com antecedência mínima de 2 (dois) meses antes do início de sua execução.

1.3.2. O cronograma de retirada definitiva dos equipamentos contratados deverá corresponder ao prazo no mínimo 2 (dois) meses até no máximo 4 (quatro) meses.

1.3.3. A desinstalação definitiva da solução de gerenciamento e monitoramento somente poderá ocorrer a partir da retirada integral de todos os equipamentos contratados.

1.3.4. A desinstalação definitiva de cada equipamento ou lote de equipamentos das localidades deverá ser formalizada pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

1.3.5. A partir do pedido de desinstalação, a CONTRATADA deverá obedecer ao prazo máximo de 12 (doze) dias úteis para proceder com a desinstalação dos equipamentos solicitados, sob pena de mesma incorrer em aplicações de penalidades previstas no contrato.

1.4. Condições de Recebimento dos Equipamentos

1.4.1. A CONTRATADA deverá dispor de recursos de segurança, tais como, travas ou cadeados, de modo a evitar acessos indevidos e extravios de peças e componentes internos dos equipamentos contratados, exceto ao compartimento para troca de suprimentos. A mesma deverá se responsabilizar pelos riscos pela opção da não adoção de tais recursos, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE.

1.4.2. Todo equipamento fornecido pela CONTRATADA deverá estar acompanhado de cabo de conexão para porta USB padrão 2.0 ou superior, cabo de rede (patch-cord) com tamanho padrão de mercado e cabo de conexão de energia no novo padrão ABNT (com adaptador para tomada elétrica – padrão antigo).

1.4.3. Os equipamentos fornecidos deverão estar devidamente lacrados em caixas.

1.4.4. Todo equipamento fornecido pela CONTRATADA deverá ser identificado com Etiqueta de Numeração única por Equipamento (Numeração sequencial a ser repassado pela CONTRATANTE), composta por Número e código de barra até seis caracteres.

1.4.5. Todos os equipamentos poderão ser cadastrados em sistema informatizado da CONTRATANTE para fins de controle e localização dos bens físicos para fins de auditoria, tendo como chave principal a Numeração única.

1.4.6. O local de afixação da etiqueta deverá ser frontal nos equipamentos, de fácil visualização por parte dos usuários.

1.4.7. A Numeração única será a chave principal de identificação de cada equipamento contratado para controle, abertura de chamados técnicos e requisição de suprimentos por parte dos usuários e CONTRATADA.

1.4.8. Cada equipamento também deverá estar identificado com Etiqueta da CONTRATADA com informações úteis sobre o contrato, a serem validadas com a CONTRATANTE, tais como:

- a) Nome da empresa CONTRATADA
- b) Informações de como proceder a abertura de chamado técnico
- c) Informações de como proceder a requisição de suprimentos (para os casos de equipamentos não monitorados)
- d) Informações de como proceder a leitura de contadores físicos
- e) Outras que julgar necessário para o melhor uso do equipamento

1.4.9. O modelo de Etiqueta de identificação do equipamento deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.

1.5. Termo de Recebimento de Equipamento

1.5.1. O termo de recebimento de equipamento deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a) Número de identificação do equipamento
- b) Modelo
- c) Forma de instalação, relacionando Endereço IP (se houver) ou Número de Patrimônio de computador instalado em porta USB
- d) Localização (município, local e setor)
- e) Data de instalação
- f) Leitura do(s) contador(es) físico(s) do(s) equipamento(s)
- g) Check-list com aprovação do treinamento ministrado, assinatura e identificação do responsável pelo setor recebedor do equipamento

1.5.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a confecção do termo de recebimento de equipamento, cuja homologação e formalização de modelo deverá ocorrer até o início da implantação dos equipamentos contratados.

1.6. Termo de Retirada do Equipamento

1.6.1. O termo de retirada de equipamento deverá conter as seguintes informações:

- a) Número de identificação do equipamento
- b) Modelo
- c) Localização (município, local e setor)
- d) Data da desinstalação
- e) Leitura do(s) contador(es) físico(s) do(s) equipamento(s)
- f) Assinatura e identificação do responsável pelo setor do qual está sendo retirado o equipamento

1.6.2. É de responsabilidade da CONTRATADA a confecção do Termo de Retirada de Equipamento, cuja homologação e formalização de modelo deverá ocorrer até o início da implantação dos equipamentos contratados.

1.7. Fornecimento de Treinamentos e Manuais

1.7.1. A CONTRATADA deverá ministrar treinamentos de utilização ou operação dos equipamentos com as seguintes características:

- a) Treinamento para no mínimo 4 (quatro) operadores dos equipamentos em cada setor recebedor dos mesmos. Havendo número inferior no setor, a CONTRATADA deverá justificar em relatório;
- b) Deverá permitir a compreensão de troca de suprimentos;
- c) Deverá permitir a compreensão de utilização das bandejas dos equipamentos;
- d) Deverá permitir a compreensão das principais características dos equipamentos, principalmente quanto às funcionalidades relacionadas à redução de custos de impressão/cópia, tais como impressão/cópia frente e verso, scan to e-mail, scan to folder;
- e) Deverá permitir a interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
- f) Deverá permitir a compreensão do melhor uso dos equipamentos, de modo a mitigar, problemas relacionados ao mau uso;
- g) O treinamento deverá ser executado no local de instalação dos equipamentos.

1.7.2. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento hands-on, nas dependências da CONTRATANTE, em Fortaleza – CE, que permita a compreensão e utilização das funcionalidades da Solução de Gerenciamento e Controle da Produção, para 5 (cinco) funcionários da TIC da CONTRATANTE.

1.7.3. Deverá ser fornecido à CONTRATANTE em Português/Brasil um guia rápido de utilização de cada equipamento em meio digital para disponibilização via WEB no formato DOC.

1.7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento avançado para os operadores dos modelos dos equipamentos Multifuncionais A3 Mono e Color, além da Multifuncional Plotter, devendo este ser ministrado nos locais de instalação de cada equipamento.

1.7.5. Para o treinamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissional com conhecimento avançado.

1.7.6. O treinamento deverá apresentar questões relacionadas à configuração de cada equipamento, quanto aos padrões de cores (RGB, CMY, CMYK), tonalidades dos suprimentos (toner/cera), brilho, contraste, saturação, equilíbrio e amostra de cores. Também deverá abordar as funcionalidades avançadas do driver de impressão, configurações de Post-Script e das propriedades da impressora no sistema operacional Windows nas versões 7 e 10.

2. PROCEDIMENTOS PARA A CONTRATAÇÃO

2.1. Garantia Contratual

2.1.1. Justifica-se pela natureza continuada dos serviços objeto do contrato, abrangência de atendimento para todos os usuários da CONTRATANTE e sua importância estratégica.

2.1.2. A CONTRATADA deverá entregar no endereço a ser indicado pela CONTRATANTE no setor competente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da autorização de início dos serviços, garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo escolher uma das modalidades abaixo:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Título da dívida pública, considerado apenas seu valor de mercado certificado por Bolsa de Valores;
- c) Seguro garantia correspondente, no qual deverá constar cláusula de cancelamento do seguro somente com a anuência da CONTRATANTE. A apólice deverá prever cobertura quanto às multas de caráter punitivo aplicáveis no âmbito da execução contratual;
- d) Carta de fiança bancária.

2.1.3. Se a modalidade escolhida for caução em dinheiro, esta deverá ser recolhida pela CONTRATADA no setor competente indicado e, quando da devolução, serão acrescidos ao valor inicial os rendimentos de aplicação financeira.

2.1.4. Se a opção recair por fiança bancária, deverá constar do documento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos arts. 827 e seguintes do Código Civil.

2.1.5. Não serão admitidas cláusulas de proporcionalidade para modalidades de fiança e seguro.

2.1.6. A vigência da garantia ofertada deverá abranger toda a vigência do Contrato e seu valor corresponderá sempre a 5% (cinco por cento) do valor total contratual, ou seja, valor inicial mais os termos aditivos formalizados.

2.1.7. A prorrogação da vigência do Contrato, fundada no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993, obriga a CONTRATADA a prorrogar a vigência da garantia inicialmente ofertada, para cada etapa do contrato, ou prestar nova garantia, observando que:

- a) O valor corresponderá ao período aditado;
- b) A nova vigência deverá abranger todo o período acrescido, cabendo à CONTRATADA prestá-la à CONTRATANTE no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.