

## TERMO DE REFERENCIA

### ITEM 1. OBJETO:

1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de locação de impressoras em regime de outsourcing para atender às necessidades de impressão, cópia, digitalização e transmissão por fax de documentos, no período de 24 meses, para POIESIS e Equipamentos.

### ANEXO I PROJETO BÁSICO/ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. Contratação de empresa na prestação de serviço de locação de impressoras para atender às necessidades de impressão, cópia, digitalização e de transmissão por fax de documentos da POIESIS e Equipamentos, conforme especificações deste anexo.

- fornecimento em regime de outsourcing de equipamentos novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e em linha de produção;
- instalação, configuração e assistência técnica dos equipamentos, com manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças;
- fornecimento, com exceção de papel, de todos os suprimentos e consumíveis novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos;
- fornecimento de solução de administração do serviço contratado;
- treinamento e suporte aos usuários e equipe técnica da solução.

### ITEM 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A tabela a seguir apresenta as quantidades estimadas para empenho inicial e para registro em ata de cada uma das categorias de equipamentos definidas. Para cada categoria a tabela apresenta também a quantidade estimada mensal de impressões. Estas categorias são baseadas no tipo de equipamento, na velocidade de impressão e nos demais recursos oferecidos, e estão especificadas no **ITEM 2.1. Requisitos Mínimos dos Equipamentos**. Todos os equipamentos deverão permitir a administração com a utilização da solução especificada no **ITEM 3. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS**.

Categoria	Tipo do Equipamento	Quantidade Estimada para Empenho Inicial	Quantidade Registrada	Quantidade Estimada Mensal de Impressões
1	Multifuncional monocromático, com tecnologia eletrográfica a seco (laser, led ou equivalente) de, no mínimo, <b>40 PPM</b> .	41	41	111.000

O pagamento será realizado para cada página efetivamente impressa, acrescido de um custo fixo mensal referente ao aluguel de cada um dos equipamentos alocados. Considera-se como página efetivamente impressa a impressão em um dos lados de uma folha, com qualidade e sem falhas na impressão. Nos casos de configuração de impressão de múltiplas páginas de um documento em apenas uma folha de papel (impressões em formato de livreto ou miniaturas por exemplo), será contabilizada apenas uma impressão efetiva por cada

lado de folha impressa, e não a quantidade de páginas do documento. A contabilização de páginas efetivamente impressas será sempre realizada através do contador interno de cada equipamento. As digitalizações que não originem documentos impressos não serão contabilizados para efeito de faturamento. Nos equipamentos policromáticos, deverá haver a contabilização diferenciada das páginas impressas em preto e branco e em cores.

### **ITEM 2.1. Requisitos Mínimos dos Equipamentos**

Deverão ser utilizados equipamentos novos, não descontinuados pelo fabricante, não remanufaturados e sem uso anterior. Os equipamentos destinados à prestação dos serviços contratados para cada uma das categorias deverão ser de um mesmo fabricante, e estar em conformidade com as especificações de cada uma das categorias apresentadas abaixo.

Deverá ser fornecida solução corporativa de reconhecimento ótico de caracteres(OCR), para a língua portuguesa. A licença de uso da solução de OCR deverá permitir, pelo menos, um número de usuários simultâneos correspondente à metade do número de equipamentos instalados em cada um dos endereços relacionados no item 12 deste anexo.

**CATEGORIA 1** - Multifuncional monocromático, com tecnologia eletrográfica a seco (laser, led ou equivalente), de 30 PPM

· **Funções de impressão, digitalização, cópia;**

- possibilidade de desativação das funções de cópia;
- ciclo mensal mínimo de 30.000(trinta mil) cópias/impressões;
- modo de economia de energia;

· **características da copiadora:**

- deverá suportar a resolução de 600dpi;
- ampliação e redução por zoom de 25% a 400%;
- capacidade de realizar até 99 cópias de um mesmo documento original;
- alimentador automático de documentos com capacidade mínima de 50(cinquenta) folhas;
- deverá suportar, pelo menos, originais com tamanhos A4, carta e ofício;

· **características do digitalizador:**

- de mesa, integrado ao equipamento, com capacidade de digitalização monocromática e policromática;
- deverá suportar a resolução de 600dpi (em modo monocromático);
- digitalização com formatos de arquivos TIFF, JPG e PDF (*single* e *multipage*) com funcionamento em rede (*scan-tofolder* e *scan-to-email*);
- alimentador automático de documentos com capacidade mínima de 50(cinquenta) folhas;
- deverá suportar, pelo menos, originais com tamanhos A4, carta e ofício;

· **características da impressora:**

- velocidade de impressão de, no mínimo, 30PPM(trinta páginas por minuto) em papel A4, em modo normal;
- deverá suportar a resolução de 600dpi;
- memória RAM de, no mínimo, 256MBytes;
- interface de comunicação padrão Ethernet 10/100 com conector RJ45;
- interface padrão USB 2.0;
- protocolos de rede IPv4, SMB;
- impressão em frente e verso automático (duplex), nos formatos A4, Ofício e Carta, em papéis com gramaturas de 60(sessenta) a 150(cento e cinquenta) g/m<sup>2</sup>, envelopes e etiquetas. Não devem haver restrições quanto ao uso de papéis reciclados ou timbrados;
- linguagem padrão de impressão PCL6 ou superior e Adobe PostScript3;
- bandeja de alimentação manual;
- bandeja de alimentação interna com capacidade total para pelo menos 250(duzentos e cinquenta) folhas;
- possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos;
- compatível com os sistemas operacionais Microsoft Windows XP, Vista, Windows 7 (versões de 32 e 64 bits) e Linux.

### ITEM 3. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **contratada** deverá fornecer solução de administração dos serviços contratados, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviços solicitados. Esta solução deverá permitir o gerenciamento remoto de todos os equipamentos alocados, através da rede local do **contratante**, utilizando o protocolo TCP/IP, permitindo, pelo menos, as seguintes operações:

- Realizar inventário automático dos equipamentos;
- verificação da situação do equipamento;
- verificação da situação dos trabalhos de impressão;
- verificação dos níveis dos consumíveis de impressão;
- alteração da configuração dos equipamentos;
- contabilização das páginas impressas, com distinção para impressões monocromáticas e policromáticas;
- geração de relatórios gerenciais de utilização dos equipamentos, apresentando, pelo menos:
- relatório diário de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas;
- relatório mensal, emitido até o quinto dia útil do mês subsequente, apresentando o número de chamados de assistência técnica por equipamento, o número de páginas impressas produzidas por equipamento e o período em que o equipamento ficou indisponível.
- integração dos usuários, para fins de autenticação e de estatísticas, com o diretório de usuários Novell e Directory, nativamente ou por meio do protocolo LDAP;
- definição de perfis e permissões de utilização dos equipamentos e dos recursos dos equipamentos por usuário;
- definição de custos de página impressa por categoria de equipamento, com distinção para impressão monocromática e policromática;
- definição de centros de custos por equipamento, por grupos de equipamentos, por usuários e por grupos de usuários; e geração de relatórios a partir dos mesmos;
- gerar relatórios contendo nome do usuário, nome do documento, horário de impressão, equipamento, número de páginas, modo de impressão (simplex ou duplex, mono ou policromático), tamanho do papel, qualidade e custo para cada trabalho impresso ou copiado;
- gerar relatórios por usuário e por equipamentos, com ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética; com filtros por tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex, mono ou policromático) e por origem (cópia ou impressão).

Caso a solução de administração dos serviços exija a alocação de quaisquer equipamentos e *softwares*, estes deverão ser fornecidos pela **contratada**, que deverá providenciar a instalação dos mesmos em espaço destinado pelo **contratante** para este fim. Estes equipamentos e *softwares* deverão ser previamente homologados pelo **contratante**, de forma a obedecer aos padrões utilizados em seu parque computacional.

Deverá ser facultado a técnicos designados pelo **contratante** acesso irrestrito à solução de administração dos serviços.

### ITEM 4. IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO

Após a assinatura do contrato, em reunião entre os gestores do **contratante** e representantes da **contratada**, serão discutidos:

- a ordem de prioridade para instalação dos equipamentos;
- definição dos treinamentos destinados aos usuários e à equipe técnica do **contratante**;
- requisitos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços; e demais assuntos de interesse.

Com base nas informações prestadas pelo **contratante**, a **contratada** deverá elaborar um plano de implantação dos serviços, que deverá ser apresentado no máximo, até 7 (sete) dias após a assinatura do contrato. Após a aprovação do plano de implantação dos serviços pelo **contratante**, a **contratada** terá um prazo máximo de 15 (quinze) dias para conclusão da implantação.

As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências do **contratante**, sempre acompanhadas de servidor indicado pelo **contratante**. O envio, a instalação e as necessárias configurações dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da **contratada**.

A **contratada** deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito

funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos(categoria 5E). Caberá ao **contratante** o provimento das tomadas de alimentação elétrica em sua rede não estabilizada, dos pontos de rede local com conectores RJ45 e de pontos de telefonia. As instalações elétricas do **contratante** utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA(americano) e, em alguns casos, o novo padrão brasileiro de tomadas(NBR-14136). Os pontos elétricos do **contratante** não permitem a utilização de adaptadores para conversão de padrões de tomadas, assim os equipamentos deverão ser instalados com cabos de alimentação específicos e adequados para cada local de instalação. Quaisquer transformadores de voltagem ou estabilizadores que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela **contratada** e submetidos à homologação pelo **contratante**. Os cabos de alimentação elétrica desses equipamentos deverão obedecer às mesmas disposições descritas acima.

A critério do **contratante**, a **contratada** poderá realizar a instalação de *drivers* dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução.

Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica do **contratante** para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a **contratada** deverá ministrar treinamento a esta equipe nos seguintes aspectos:

- Utilização básica e operação dos equipamentos (alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópias e fax);
- solução de defeitos comuns, como atolamento de papel;
- troca de suprimentos;
- quaisquer outras ações julgadas pertinentes.

O treinamento deverá ser realizado de forma presencial nas dependências do **contratante** para, pelo menos, 10(dez) participantes, e deverá ter duração mínima de 7(sete) horas. Após a realização do treinamento, a **contratada** deverá emitir certificado de participação discriminando, local, data, nome do participante, nome do treinamento e carga horária do treinamento.

Para cada equipamento instalado, o representante da **contratada** responsável pela instalação deverá promover a transferência de conhecimento aos usuários finais dos equipamentos, compreendendo, no mínimo:

- Alimentação de papel, impressão, digitalização, OCR, cópias, fax e configuração de parâmetros de impressão e recomendações de uso.

Será emitido pelo **contratante**, termo individual de instalação de cada equipamento, com aferição do contador interno do equipamento e indicação da data de início para a contabilização de páginas impressas. As eventuais páginas impressas nos testes iniciais dos equipamentos não serão contabilizados para efeito de faturamento.

A **contratada** somente poderá dar início ao faturamento dos serviços após estar de posse do Termo de Recebimento dos Serviços, que será expedido pelo **contratante** em até 10(dez) dias úteis após o término da implantação inicial do serviço. A expedição do Termo de Recebimento dos Serviços também estará condicionada ao cumprimento dos requisitos estabelecidos no item 3 deste anexo.

#### 4.1. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Em caso de rescisão unilateral, insolvência, ou qualquer outra situação que demonstre a incapacidade da **contratada** em dar continuidade à prestação dos serviços, todos os equipamentos, acessórios, suprimentos e demais componentes por ela instalados deverão permanecer nas instalações do **contratante**, por um período não inferior a 90(noventa) dias.

#### ITEM 5. ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA

Durante a vigência do contrato, deverá ser prestada assistência técnica aos equipamentos instalados, sem custo adicional em relação ao preço contratado. Todos os equipamentos alocados deverão receber a adequada e devida manutenção preventiva e/ou corretiva. A **contratada** deverá prestar assistência técnica no horário de 9:00h às 19:00h nos dias úteis, e para tal, deverá prover, sem qualquer ônus para o **contratante**, uma solução para abertura e acompanhamento de chamados.

A **contratada** é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos por ela instalados, devendo apresentar cronograma de realização desses serviços para apreciação e autorização do **contratante**. A manutenção preventiva deverá ainda obedecer às recomendações dos respectivos fabricantes dos equipamentos.

A substituição de consumíveis, exceto papel, ensejada pelo uso normal dos equipamentos deverá ser realizada pela **contratada** de forma pró-ativa, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados. Os consumíveis deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior, e originais do fabricante do equipamento. A **contratada** deverá armazenar nas dependências do **contratante** suprimentos suficientes para o consumo de 1(um) mês, de todo o parque de equipamentos instalados em cada um dos endereços relacionados no item 9 deste anexo.

A **contratada** deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis, exceto papel,

necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim a **contratada** ficará 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. A critério do **contratante**, poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento da legislação ambiental vigente.

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

O atendimento de primeiro nível será realizado por técnicos do **contratante**, que irão realizar as verificações básicas acerca de alimentação, conectividade dos equipamentos e outros problemas de menor complexidade.

Caso não sejam solucionados no atendimento de primeiro nível, os chamados serão direcionados ao(s) técnico(s) residente(s) da **contratada**, incluindo, mas não se limitando a:

- Troca de *toner* ou cartucho;
- alimentação de papel nos equipamentos;
- desatolamento de papel;
- manutenção preventiva;
- manutenção corretiva;
- configuração e reconfiguração;
- fornecimento e instalação de *drivers* (a critério do **contratante**);
- configuração dos equipamentos nos computadores (a critério do **contratante**);
- alocação, remoção e remanejamento de equipamentos.

Todos estes atendimentos serão acompanhados pela equipe de atendimento ao usuário do **contratante**, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pelo fechamento dos chamados.

A critério exclusivo do **contratante**, os atendimentos de primeiro nível poderão ser realizados diretamente pelo(s) técnico(s) residente(s) da **contratada**.

## ITEM 6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

### 6.1. Disponibilidade dos Serviços

Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, sem interrupções, no horário de 8:00h às 20:00h, nos dias úteis, nas dependências do **contratante**.

A **contratada** deverá atender aos chamados de manutenção corretiva em um prazo máximo de 8(oito) horas após a notificação por parte do **contratante**. O término da manutenção não poderá exceder 24(vinte e quatro) horas após a notificação por parte do **contratante**. Considera-se o prazo para a realização de manutenção corretiva o período compreendido entre o recebimento da notificação e o término do atendimento, com a reoperacionalização completa ou substituição do equipamento por outro de, no mínimo, capacidade e qualidade equivalentes.

Nos casos de substituição de equipamentos que possuem mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a **contratada** deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por técnicos do **contratante**.

#### ITEM . 7 – PLANILHA DE PREÇOS

Categoria (A)	Custo Fixo por Equipamento (B)	Valor Unitário da Página Impressa(C)	Quantidade Estimada mensal de impressões (D)	Quantidade Registrada(E)	Total (F)=(BxE) + (CxD)
1			111.000	41	

#### Quantidades estimadas para contratação inicial: impressoras categoria 01 – 41 unidades,

A planilha apresentada acima deverá ser preenchida pela empresa proponente para efeito de apuração da proposta vencedora. Os valores das colunas **Custo Fixo por Equipamento (B)** e **Valor Unitário da Página Impressa (C)** deverão ser apresentados com 4(quatro) casas decimais. Os valores da coluna **Total (F)** deverão preservar as quatro casas decimais. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor para o somatório da coluna **Total (F)**.

#### ITEM 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 8.1. Os equipamentos que compõem a solução deverão ter seu funcionamento restrito às suas funções, não podendo interferir no funcionamento da rede local nem nas estações de trabalho do **contratante**.
- 8.2. A instalação, remoção ou desabilitação das funcionalidades dos equipamentos deverá ser realizada sem que outros componentes da rede local do **contratante** necessitem de configuração adicional.
- 8.3. A **contratada** deverá desempenhar suas atividades por intermédio de técnicos especializados e qualificados nos equipamentos que darão suporte aos serviços.
- 8.4. A empresa proponente deverá fazer constar em sua proposta a marca e o modelo dos equipamentos que darão suporte aos serviços descritos no **ITEM 2.1. Requisitos Mínimos dos Equipamentos**, bem como da solução de reconhecimento ótico de caracteres(OCR) fornecida.
- 8.5. Deverá ser fornecido pelo menos um conjunto de manuais impressos, em língua portuguesa do Brasil, de cada categoria de equipamentos que serão alocados para a prestação dos serviços contratados.
- 8.6. A empresa proponente deverá fazer constar em sua proposta declaração do(s) fabricante(s) dos equipamentos que darão suporte aos serviços descritos no **ITEM 2.1. Requisitos Mínimos dos Equipamentos**, que é empresa credenciada para comercializar estes equipamentos, seus suprimentos e prestar assistência técnica.
- 8.7. A **contratada** deverá apresentar atestado de capacidade técnica que comprove já ter prestado, ou que esteja prestando, em entidade pública ou privada, serviço de igual natureza ao objeto especificado neste Edital.

#### ITEM 9. DO QUANTITATIVO DO ORGÃO GERENCIADOR E DO PARTICIPANTE

Unidade	Endereço de Instalação	Categoria 1
---------	------------------------	-------------

		Qtd./ equipamentos	Qtd - Estimada de Impressão
SEDE	Rua Lubavitch, 64	14	37.902
C.G.A. 01	Museu: R. Macapá, 187 - Perdizes   CEP 01251-080 - São Paulo - SP	1	2.707
C.G.A. 02	R. Cardoso de Almeida, 1943 - CEP 01251-001 São Paulo - SP	1	2.707
C.R.	Av. Paulista, 37 - Bela Vista - CEP 01311-902	1	2.707
F.D. C. Jd. São Luiz	Rua Antônio Ramos Rosa, 651 - São Paulo - SP	4	10.829
F.D. C. Capão Redondo	Rua Algard, 82 - São Paulo - SP	5	13.537
F.D. C. Cachoeirinha	Rua Franklin do Amaral, 1575 - São Paulo - SP	4	10.829
F.D. C. Jaçanã	Rua Raimundo Eduardo da Silva, 138 - São Paulo - SP	4	10.829
F.D. C. Brasilândia	Av. General Penha Brasil, 2508 - São Paulo - SP	4	10.829
Oficina Cultural Oswald de Andrade	Rua Três Rios, 363 - Bom Retiro - Cep: 01123-001	1	2.707
Oficina Cultural Pagu	Rua Espírito Santo, 17, Campo Grande - Cep: 11075-390 - Santos - SP	1	2.707
Projeto Núcleo Luz	Rua Talmud Thorá, 52/58 - Bom Retiro - CEP 01126-020 - São Paulo   SP	1	2.707
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>111.000</b>

#### ITEM 10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as condições de infra necessária para a execução do objeto do Contrato,

#### ITEM 11. DOCUMENTOS PARA CONTRATAÇÃO

- I. Inscrição no CNPJ;
- II. Inscrição estadual e/ou municipal;
- III. Registro comercial, no caso de empresa individual;
- IV. Ato constitutivo e alterações subsequentes, devidamente registrados, em se tratando de sociedade comercial/empresarial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição e seus administradores;

V. Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedade civil/simplex, acompanhada da prova de diretoria em exercício.

VI. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

VII. Certidão de Regularidade de situação com Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

VIII. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

IX. Declarações de, no mínimo, 2 (duas) empresas ou órgãos públicos, atestando a realização de serviços compatíveis com o objeto do presente.