



### TERMO DE REFERÊNCIA

**OBJETO:** Constitui-se objeto desta Licitação o Registro de Preços, a contratação, futura e eventual, de empresa especializada para PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E REPROGRAFIA, com assistência técnica e manutenção corretiva, preventiva e especializada, reposição de peças e insumos de acordo com as especificações e demais detalhes consignados em anexos.

**1.1.** O objeto da licitação é composto pelos itens dos lotes abaixo discriminados, com a indicação dos quantitativos:

Lote 01 - Impressoras e Multifuncionais								
Item	Descrição	Material	Qtd mensal (unidade locada)	Qtde total (36 meses de contrato)	Unidade	Valor unitário (R\$)	Valor Total Anual (R\$)	Valor Total 36 meses
1	Locação de Impressora Colorida 30ppm	5928-5	44	0	Unidade		R\$ -	R\$ -
2	Locação de Impressora Monocromática 35ppm	5932-3	193	0	Página		R\$ -	R\$ -
3	Locação de Impressora Multifuncional Monocromático 55ppm com sensor de aproximação	5931-5	228	0	Unidade		R\$ -	R\$ -
4	Impressão Colorida		110.000	0	Página		R\$ -	R\$ -
5	Impressão Monocromática		3.000.000	0	Unidade		R\$ -	R\$ -
Valor Total Anual							R\$ -	
Valor Total 36 meses								R\$ -

**1.2.** Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, não reconicionados e/ou remanufaturados e estar em fase de fabricação. Para comprovação, a licitante deverá apresentar, junto com a Proposta comercial,



declaração informando que os equipamentos a serem entregues serão todos novos, de primeiro uso, não reconicionados e/ou remanufaturados, e que atendam integralmente às exigências do edital. A falta da referida declaração implicará em sanções administrativas para a licitante.

**1.3.** Caso haja descontinuidade na produção de algum equipamento ofertado, a critério do órgão gerenciador, poderá ser aceito modelo ou versão superior, desde que não haja majoração de preço e que o novo equipamento atenda a todas as exigências deste Edital.

**1.4.** Salientamos que é prática do mercado utilizar as ISO's (ISO/IEC 19752 e ISO/IEC 19798) para dimensionar a taxa de cobertura média de página, no entanto para que o Licitante formule a sua proposta foi disponibilizado **no Anexo I**, o histórico da taxa de cobertura preto/branco do dia 16/06/2015 ao dia 16/06/2016 do contrato atual de outsourcing.

## **2. JUSTIFICATIVA**

**2.1.** O Governo do Estado de Minas Gerais, representado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, realizou, no final de 2005, licitação pública para contratação de serviços de consultoria, para desenvolvimento de um projeto e implementação de um novo Modelo de Gestão Estratégica de Suprimentos do Estado de Minas Gerais, visando: à definição e à implantação de metodologias e modelos de gestão de suprimentos, com base nas melhores práticas nacionais e internacionais, com o objetivo de redução de custos e de gastos com materiais e serviços; ao aprimoramento dos mecanismos de relacionamento com o mercado fornecedor em seus diversos segmentos; à capacitação de servidores estaduais para atuarem como agentes multiplicadores do modelo.

Em 2007 foi realizado uma licitação mudando a forma de contratação de impressoras, cartuchos e serviços de manutenção pela contratação de serviços de impressão



terceirizados, onde se pagará apenas pelo que se consome em número de cópias, diminuindo o ativo do Estado, o volume de processos de compra de impressoras e cartuchos e eliminando o custo de manutenção. Com êxito nas últimas licitações, a atual realizada em 2013, mostrou grande ganho na economicidade e continuidade dos serviços de impressão durante o período de vigência.

Dessa forma, o Serviço de Impressão Terceirizado estaria substituindo os principais custos de aquisição de impressoras e insumos, os custos de serviços de manutenção e reparos, diminuição do tempo de máquina parada e maior garantia de abastecimento, devido à necessidade de contratação de diferentes produtos/serviços que podem sofrer atrasos nos processos de compra e/ou autorização de fornecimento, quando contratados separadamente. Para viabilizar a adesão e implantação rápida por todos os Órgãos/Entidades do Governo de MG, de forma a definir um preço único por cópia para todo o Estado de MG.

A solução de reprografia e impressão na Cidade Administrativa de Minas Gerais – CAMG, será instalada nos Prédios Minas, Gerais, Serviços e Tiradentes, para garantir a eficiência e a economicidade dos serviços de impressão na CAMG, os equipamentos de impressão foram distribuídos de maneira distinta:

a) ilhas de impressão: são os equipamentos distribuídos nos andares dos prédios Minas e Gerais, destinados ao uso geral. Todos os equipamentos deverão ser do tipo multifuncional, preparados para a realização de cópias, digitalizações, impressões e para o envio de fax. Nos prédios das secretarias, haverá, no mínimo, oito ilhas de impressão por andar, sendo que cada ilha deverá receber 1 (uma) impressora. Na sede do Governo, as ilhas serão distribuídas de acordo com o layout de cada andar.

b) salas fechadas: são os equipamentos instalados nas salas das autoridades, tanto nos prédios das secretarias quanto na sede do Governo. Esses equipamentos atenderão aos secretários de Estado, Vice-Governador, Governador e aos respectivos assessores.

Em 2013, a Cidade Administrativa foi atendida pelo contrato de outsourcing de impressão e reprografia advindo da ata de registro de preços da SEPLAG MG nº243/2013. Assim, o futuro contrato visa ao atendimento da Cidade Administrativa



Presidente Tancredo Neves Minas Gerais e a continuidade dos serviços de impressão e reprografia.

Salienta-se que esta contratação busca garantir a concorrência, a aquisição em escala e condições de participação igualitária entre os licitantes, de tal forma que a busca por preços menores, mantendo-se padronização e qualidade dos serviços de reprografia e impressão, seja a tônica do processo.

### **3. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**3.1.** A proponente vencedora deverá fornecer todo o material de consumo, insumos e acessório necessário ao perfeito funcionamento dos equipamentos.

**3.2.** O fornecimento de papel é de responsabilidade do CONTRATANTE, exceto para o Lote 02 de serviços gráficos que a aquisição das mídias é de responsabilidade da CONTRATADA.

**3.3.** A impressora multifuncional que tenha a opção de digitalizar deverá ficar com o dispositivo de scanner habilitado.

**3.4.** O fornecimento de cabo USB, quando a impressora não estiver conectada em rede, será de responsabilidade da CONTRATADA.

**3.5.** O prazo de atendimento para solução do problema será conforme item 13 deste anexo.

**3.6.** A proponente vencedora deverá enviar as faturas mensalmente e discriminadas para cada Órgão/Entidade participante de acordo com seus respectivos contratos e regras de faturamento conforme item 14.



**3.7.** A título de aceitabilidade da especificação técnica de velocidade de impressão, será considerada válida a velocidade mínima em página por minuto (ppm) para papel A4 ou Carta conforme ISO/IEC 24734:2014.

**3.8.** Para todos os modelos de equipamentos admite-se a utilização de bandeja adicional para atendimento à capacidade total de folhas exigidas;

**3.9.** A assistência técnica dos equipamentos será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, inclusive todos os seus custos.

**3.10.** A proponente vencedora deverá prestar manutenção preventiva no momento da assistência técnica corretiva, visando a supervisão geral dos equipamentos, verificando condições de funcionamento do cilindro, realizando limpeza geral interna e mantendo materiais de consumo, tais como toner, cilindro, revelador e demais materiais necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

**3.11.** A CONTRATADA deverá realizar manutenção preventiva e periodicamente, de acordo com a determinação do fabricante do equipamento utilizado e especificada no manual técnico do equipamento com o devido preenchimento do Relatório de Atendimento Técnico (RAT), individualizado por equipamento mantido, e assinado pelo usuário responsável, com data e hora de encerramento.

**3.12.** A proponente vencedora deverá prestar assistência técnica corretiva, mediante solicitação da CONTRATANTE, para eliminação de defeitos porventura ocorridos, sem ônus para a CONTRATANTE.

**3.13.** Em caso de vandalismo, furto e mau uso, cabe a CONTRATANTE a abertura de processo administrativo para identificação dos envolvidos e apuração de



responsabilidade. Uma vez que a CONTRATANTE é responsável pela guarda e conservação dos equipamentos locados.

**3.14.** A proponente vencedora deverá apresentar, durante a sessão do pregão, catálogo ou manual impresso publicado pelo fabricante do equipamento ofertado, em língua portuguesa, com identificação precisa da página onde se encontram as informações sobre o atendimento de cada requisito exigido na especificação técnica;

**3.14.1.** Poderá ser aceita cópia de documento publicado no sítio do fabricante na Internet que comprove as especificações do equipamento, desde que da mesma conste o endereço eletrônico de acesso irrestrito, devendo estar disponível para acesso ao público em geral e passível de verificação durante a sessão do pregão.

**3.15.** Todas as declarações do fabricante para a comprovação de especificação técnica deverão ser acompanhadas de documentos (catálogo ou manual impresso publicado pelo fabricante do equipamento ofertado, em língua portuguesa ou inglesa, certificados emitidos por entidades/órgãos reguladores).

**3.16.** Todos os documentos deverão estar vigentes no dia previsto para realização deste pregão.

**3.17.** A CONTRATANTE, se reserva o direito de exigir que as cópias/impressões que apresentarem problemas de impressão motivadas por mal funcionamento do equipamento ou utilizadas para teste do equipamento, após a realização de manutenção corretiva ou preventiva, sejam deduzidas do montante mensal.

**3.18.** A instalação e a configuração do hardware e do software serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, devendo, para tanto, providenciar a adequação do ambiente para este fim, sendo que a CONTRATANTE alocará um técnico para orientar o processo de instalação;



**3.19.** A instalação das impressoras, a pedido da CONTRATANTE, poderá ser realizada via GPO.

**3.20.** As impressoras multifuncionais deverão realizar a conversão dos formulários, em uso na SEF (arquivos “.doc” e/ou “.pdf”), para o formato nativo e/ou compatível com a impressora.

**3.21.** A CONTRATADA deverá disponibilizar servidor(es) para gerenciamento de filas de impressão, hospedagem dos sistemas de cota, bilhetagem, gerenciamento e solução de OCR.

**3.22.** A CONTRATADA deverá fornecer a solução de OCR que será executada por servidor distinto do servidor de impressão.

**3.23.** Os Sistemas de Gerenciamento, Cotas e Bilhetagem deverão ser compatíveis em todas as suas funcionalidades para todos os equipamentos ofertados.

**3.23.1.** Os sistemas deverão, caso necessário, trabalhar com servidores de impressão locais compatíveis com sistema operacional Windows Server ou Linux.

**3.24.** A CONTRATADA deverá fornecer transformadores e adaptadores, quando necessário, para a devida instalação dos equipamentos;

**3.25.** Realizar treinamento para no mínimo 100 pessoas da CONTRATANTE em cada local de instalação, exceto quando a CONTRATANTE solicitar treinamento com menor número de participantes.

**3.25.1.** O Treinamento deverá transcorrer sobre as especificações dos equipamentos e softwares de gestão que os acompanham;



#### **4. SISTEMA DE GERENCIAMENTO (LOTE 01)**

**4.1.** A Proponente deverá disponibilizar de forma WEB, soluções que permitam ao CONTRATANTE visualizar dados do status dos consumíveis para os equipamentos que possuem este controle. Em caso de inexistência de rede ou do servidor ou dispositivo semelhante, o gerenciamento via rede será dispensado para os equipamentos que não estejam na rede.

**4.2.** Todos os equipamentos de impressão deverão ter, obrigatoriamente, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

**4.3.** A CONTRATADA deverá instalar e configurar todos os softwares de gerenciamento, bilhetagem, em um servidor fornecido pela CONTRATADA, respeitando as políticas de segurança do Órgão.

**4.4.** Todos os equipamentos deverão ser previamente cadastrados, antes de serem enviadas as suas localidades, contemplando o nome da localidade e seu respectivo endereço.

#### **5. SISTEMA DE BILHETAGEM (LOTE 01)**

**5.1.** A Proponente deverá disponibilizar um sistema informatizado de gerenciamento de equipamentos em rede e atender às seguintes características mínimas:





- 5.1.1.** Realizar a contabilidade e o controle dos custos de impressões feitas nas impressoras e nas multifuncionais;
- 5.1.2.** Relatar os tipos de serviços utilizados em cada equipamento (quantidade de impressões, digitalizações, recebimento de fax, quantidade de folhas utilizadas);
- 5.1.3.** Informar o usuário, os horários de impressão e cópia, as impressoras utilizadas, o nome do documento, o total de impressões e cópias por login, o número de páginas impressas, o modo de impressão (colorida ou monocromática), o tamanho do papel, e o custo para cada página impressa ou copiada;
- 5.1.4.** Permitir a geração de relatórios específicos por usuário, impressora, unidade administrativa;
- 5.1.5.** Permitir a ordenação dos relatórios por unidade administrativa demonstrando quantidade e custo das impressões seguras realizadas por área/setor;
- 5.1.6.** Permitir a associação de usuários a sua respectiva unidade administrativa;
- 5.1.7.** Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor da impressão (colorida ou monocromática), tipo de papel e origem (cópia ou impressão);
- 5.1.8.** Gerar análise interativa em rede, ou seja, permitir a visualização dos dados gerados através do sistema em rede para que possam ser obtidas informações sobre o consumo;
- 5.1.9.** Permitir, no mínimo, a exportação de dados e relatórios para análise em formato Excel;



**5.1.10.** Realizar inventário automático de impressora ou multifuncional (entende-se por inventário o rastreamento automático dos equipamentos conectados à rede);

**5.1.11.** Permitir a contabilização de páginas impressas/copiadas por equipamento, diferenciando os custos envolvidos nos serviços realizados em ilhas de impressão e salas fechadas;

**5.1.12.** Disponibilizar gráfico e resumo para facilitar o acompanhamento do ambiente de bilhetagem;

**5.1.13.** Permitir a Gestão *off-line*: caso haja perda da comunicação com o servidor ou equipamento estiver desconectado da rede interna, enviar automaticamente estes dados quando a comunicação for restabelecida;

## **6. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE COTAS (LOTE 1)**

**6.1.** A Proponente deverá disponibilizar um sistema para o gerenciamento do controle de cotas de impressão que deverá atender às seguintes características mínimas:

**6.1.1.** Permitir a definição de cotas por usuários e grupos, por quantidade ou valor;

**6.1.2.** Gerenciamento de administração de usuário em no mínimo quatro níveis (ex. Master / Secretaria / Superintendência / Usuário);

**6.1.3.** Oferecer a usuários selecionados tais como administradores de rede, acesso a modificar saldo e privilégio de usuários, visualizarem histórico do usuário, executar relatórios de atividades;



- 6.1.4.** Gerenciamento / contabilidade / monitoramento de impressoras utilizadas;
- 6.1.5.** Permitir a centralização automática de dados a partir da Contratante e de todas suas demais unidades e a geração de relatórios integrados com os dados de todas estas localidades;
- 6.1.6.** Relatórios deverão ser customizados ou, deverão ser possíveis otimizações de relatórios, na finalidade de atribuir a Contratante a melhor forma de gerenciar sua cota e impressoras;
- 6.1.7.** Relatórios deverão ser detalhados, consolidados e gráficos de utilização por unidade, setor, impressora, usuário final e órgão;
- 6.1.8.** Demonstrar o custo de impressão por página impressa por usuário, por modalidade e detalhado por setor e unidade administrativa;
- 6.1.9.** Consulta on-line do consumo e cota restante do usuário/setor/unidade;
- 6.1.10.** Possibilitar o remanejamento de cota para dentro dos subníveis de gerenciamento.
- 6.1.11.** Permitir a exportação de dados para análise em formato tais como: MS Excel, CSV, e a exportação de relatórios em formatos tais como: PDF, MS Word e MS Excel;

## **7. MODO DE IMPRESSÃO (LOTE 01)**



**7.1.** A CONTRATADA deverá implementar nos modelos de multifuncionais a funcionalidade de Impressão Retida por Senha e Crachá. Esta última opção apenas para as Multifuncionais com exigência de Leitor de Crachá.

**7.2.** Nos locais em que as Multifuncionais estiverem interligadas via rede, a Impressão Retida por Senha deverá ser efetuada através de AD ou LDAP do CONTRATANTE, cujas informações técnicas deverão ser fornecidas pelo CONTRATANTE no momento da instalação, ou funcionalidade específica do driver de impressão.

**7.3.** Nos locais em que não for possível interligar as multifuncionais e impressoras em rede ou não existir AD ou LDAP implementado, a impressão deverá ser por funcionalidade de Impressão Segura com o cadastramento de senha.

**7.4.** Após o envio do documento para impressão nas multifuncionais, deverá permitir a retirada do documento impresso em qualquer equipamento de ilha de impressão localizado no complexo da Cidade Administrativa, mediante autenticação do usuário.

## **8. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

**8.1.** A assistência técnica dos equipamentos será de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no tocante aos custos, e será prestada, durante todo o período contratual, pela Contratada ou pela rede autorizada pelo fabricante para realizar assistência técnica em seus equipamentos.

**8.2.** A assistência técnica durante o período contratual será executada “on-site”, em qualquer um dos locais onde estiverem instalados os equipamentos da Contratada, localizados dentro dos limites da Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, Rodovia João Paulo II, 3777, Serra Verde, Belo Horizonte, Minas Gerais.



**8.3.** O suporte técnico deverá ser disponibilizado aos usuários dos serviços de impressão de segunda a sexta-feira, de 08h as 18h.

**8.4.** Para atender às necessidades da CONTRATANTE este horário poderá ser alterado durante a prestação dos serviços, sendo necessário para isto a comunicação formal entre as partes, o registro do novo horário através de ofício emitido pela CONTRATANTE e desde que a alteração não afete o valor do contrato.

**8.5.** Caso haja a alteração do horário de atendimento do suporte técnico, a empresa CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos para realizar os ajustes necessários à implantação de mudança de horário.

**8.6.** A Contratada deverá disponibilizar linha telefônica e e-mail para abertura de chamados de suporte técnico na Central de Atendimento do fabricante ou fornecedor.

**8.7.** Para realização das atividades de instalação, a CONTRATADA deverá obedecer às seguintes orientações com relação a normas de execução e segurança do trabalho:

**8.7.1.** Manter seus funcionários devidamente uniformizados, identificados com crachás e utilizando equipamentos de segurança durante a execução das atividades de instalação;

**8.7.2.** A CONTRATADA deverá executar as atividades de instalação de forma a não afetar os serviços em funcionamento nos locais de instalação, garantindo a continuidade desses serviços aos seus usuários;

**8.7.3.** A CONTRATADA deverá comunicar previamente à CONTRATANTE possíveis interrupções de outros serviços ou parada de equipamentos, em decorrência da execução das atividades de instalação, para que sejam tomadas as devidas providências;



**8.7.4.** A CONTRATADA deverá apresentar previamente quaisquer alterações relacionadas com a execução das atividades à CONTRATANTE, para análise e aprovação.

**8.8.** Toda solicitação de suporte emitida pela CONTRATANTE deverá ser registrada e controlada através de uma Central de Suporte a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

**8.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, exclusivamente em relação ao escopo deste instrumento.

**8.10.** A instalação e a configuração do hardware e do software serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

**8.11.** A manutenção preventiva compreende a limpeza interna geral e verificação das condições de funcionamento das peças e componentes.

**8.11.1.** A CONTRATADA deverá efetuar no mínimo 1 (uma) manutenção preventiva anual por equipamento contratado.

**8.12.** A manutenção corretiva compreende a eliminação de defeitos ou problemas dos equipamentos e softwares, inclusive os ocasionados por problemas de operação (atolamento de papel, ajustes de bandeja, etc.), promovendo as reparações necessárias, mantendo-os em perfeito funcionamento.

**8.13.** Considera-se prazo para solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado de suporte técnico feito pela Contratante e o



horário término da solução, quando o equipamento estiver em condições normais de operação.

**8.14.** A Contratada não poderá, em nenhuma hipótese, negar-se a registrar nenhum chamado relacionado ao equipamento instalado, ainda que se conclua, ao final, que a solução do incidente não seja de responsabilidade do fornecedor/fabricante.

**8.15.** A Contratada deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico, para cada chamado de suporte técnico, atendido e concluído, no qual constem os horários de chamado, de início de atendimento e de conclusão dos serviços, o número da Ordem de Serviço, bem como a identificação dos equipamentos que apresentarem defeito, serviços executados, responsável pelo serviço e quaisquer outras anotações pertinentes.

**8.16.** Todas as aberturas e registro de chamados, bem como o acompanhamento e conclusão, deverão ser feitos pela ferramenta informatizada pela CONTRATADA.

**8.16.1.** Todo chamado a ser aberto deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, a localidade, o horário de abertura pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, identificação da impressora, número de série do equipamento, a descrição do chamado e a solução aplicada.

**8.17.** Constatada a necessidade de remoção do equipamento das instalações da Contratante, a Contratada deverá substituí-lo imediatamente por outro idêntico ou superior, e configurá-lo adequadamente, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, sendo que, em caso do retorno do equipamento original, deverá ser restabelecida de igual forma as configurações originais;

**8.18.** Não se admitirá a remoção para laboratório e/ou substituição temporária de equipamento dos locais sem documento comprobatório da CONTRATADA para fins de



controle, cujo modelo de documento deverá ser formalizado junto ao CONTRANTE até o início da implantação dos equipamentos contratados;

**8.19.** Independente da substituição mencionada nos parágrafos anteriores, a Contratada deverá substituir em até 01 (um) dia útil, sem ônus para a CONTRATANTE, os equipamentos que apresentarem, em período de 60 (sessenta) dias, acima de 05 (cinco) intervenções de manutenção corretivas registradas;

**8.20.** Caso a Contratante necessitar a mudança do equipamento para outro local no mesmo município, será obrigatório o registro do chamado para realocação do equipamento para o novo endereço.

**8.20.1.** A transferência será realizada sem ônus para CONTRATANTE.

**8.20.2.** O prazo máximo para a realocação do equipamento é de 6 (seis) horas úteis;

**8.21.** Caso seja necessária a mudança do modelo do equipamento, a instalação e configuração nos equipamentos da CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA.

**8.22.** A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE um relatório mensal consolidando todos os chamados e atendimentos ocorridos no mês constando o órgão/instituição, número do chamado, o local de atendimento, a data e horário de abertura do chamado e a data e horário de solução do problema.

## **9. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**9.1.** Seguem abaixo as exigências MÍNIMAS referentes às especificações técnicas dos equipamentos e serviços dos itens acima descritos:





### 9.1.1. Lote 01 – Impressoras e Multifuncionais

<b>ITEM 01 - IMPRESSORA COLORIDA 30PPM</b>	
<b>Funções</b>	Impressora
<b>Velocidade Mínima de Impressão</b>	30 ppm
<b>Tamanho de Papel</b>	A5, A4, Carta até Ofício
<b>Suporte para tipos de mídia</b>	Papel, papel reciclado, transparência, etiqueta, cartões e envelopes.
<b>Gramatura mínima do papel</b>	75 g/m <sup>2</sup>
<b>Resolução Mínima Impressão (dpi)</b>	1200 x 600 dpi
<b>Drivers</b>	PCL 6 ou similares, PS3 ou similares
<b>Compatível com Sistemas Operacionais</b>	/ Server 2003 ou superior / Vista / Linux / Windows 7/Windows 8/ Windows 8.1
<b>Bandeja de Alimentação</b>	250 folhas
<b>Saída de papel</b>	125 folhas
<b>Interface</b>	Placa Interna 10/100/ Base TX Ethernet
<b>Utilitário de Administração</b>	Baseado em Web, com acesso via browser, protocolo HTTP
<b>Ciclo de Trabalho Mensal</b>	20.000 Páginas
<b>Tensão</b>	127v

<b>ITEM 2 - IMPRESSORA MONOCROMÁTICA 35PPM</b>	
<b>Funções</b>	Impressora
<b>Velocidade Mínima de Impressão</b>	35 ppm



<b>Tamanho de Papel</b>	A5, A4, Carta até Ofício
<b>Suporte para tipos de mídia</b>	Papel, papel reciclado, transparência, etiqueta, cartões e envelopes.
<b>Gramatura mínima do papel</b>	75 g/m <sup>2</sup>
<b>Resolução Mínima de impressão (dpi)</b>	1200 x 600dpi
<b>Drivers</b>	PCL 6 ou similares, PS3 ou similares
<b>Compatível com Sistemas Operacionais</b>	/ Server 2003 ou superior / Vista / Linux / Windows 7/Windows 8/ Windows 8.1
<b>Bandeja de Alimentação</b>	250
<b>Saída de papel</b>	150
<b>Interface</b>	Placa Interna 10/100/ Base TX Ethernet
<b>Utilitário de Administração</b>	Baseado em Web, com acesso via browser, protocolo HTTP
<b>Ciclo de Trabalho Mensal</b>	50.000 Páginas
<b>Tensão</b>	127v

**ITEM 3 – IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA 55PPM COM SENSOR DE APROXIMAÇÃO**

<b>Funções</b>	Impressora, Copiadora, Scanner para e-mail, USB, REDE, FAX
<b>Velocidade Mínima de Impressão</b>	55 ppm
<b>Memória</b>	256 MB
<b>Disco Rígido</b>	128GB
<b>Tamanho de Papel</b>	A5, A4, Carta até Ofício



<b>Suporte para tipos de mídia</b>	Papel, papel reciclado, transparência, etiqueta, cartões e envelopes
<b>Gramatura mínima do papel</b>	75 g/m <sup>2</sup>
<b>Resolução Mínima</b>	1200 x 600dpi
<b>Drivers</b>	PCL 6 ou similares, PS3 ou similares e PDF
<b>Compatível com Sistemas Operacionais</b>	/ Server 2003 ou superior / Vista / Linux / Windows 7/Windows 8/ Windows 8.1
<b>Bandeja de Alimentação</b>	500 folhas
<b>Alimentador Manual</b>	50 folhas
<b>Saída de papel</b>	150 folhas
<b>Interface</b>	Placa Interna 10/100 Base TX Ethernet, USB 2.0 (para pendrive).
<b>Protocolo de rede</b>	TCP/IP e SNMP
<b>Utilitário de Administração</b>	Baseado em Web, com acesso via browser, protocolo HTTP
<b>Ciclo de Trabalho Mensal</b>	60.000 Páginas/mês
<b>Redução e Ampliação</b>	50% - 200%
<b>Seletor de Cópias</b>	01 a 99
<b>Duplex Automático</b>	Impressão/Cópia/Digitalização P&B-Colorida
<b>Resolução do Scanner</b>	600 x 600 dpi
<b>Tela de acesso</b>	LCD/LED/OLED sensível ao toque. (menu em português)
<b>Sensor aproximação crachá</b>	Possuir conformidade com a norma ISO 14443 A (Proximity cards), frequência de operação: 13,56 MHz , alcance de leitura: 2 cm
<b>Tensão</b>	127v.



## **10. DO PRAZO E DO LOCAL DE ENTREGA E DA INSTALAÇÃO**

**10.1.** O prazo de instalação e disponibilização para utilização dos mesmos, contado a partir do recebimento pelo fornecedor da Nota de Empenho ou da autorização de fornecimento, será de 30 (trinta) dias corridos

**10.2.** Local de entrega: os equipamentos deverão ser entregues nas unidades administrativas dos órgãos participantes, localizados dentro dos limites da Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves, Rodovia João Paulo II, 3.777, Serra Verde, Belo Horizonte, Minas Gerais.

**10.3.** A montagem e a instalação dos equipamentos deverão ser feitas pelo fornecedor nos locais de entrega indicados pelo órgão, salvo se disposto em contrário no contrato, na autorização de fornecimento ou em documentos anexo à Nota de Empenho.

**10.4.** A CONTRATADA deverá realizar no mínimo os seguintes testes no momento da instalação dos equipamentos:

**10.4.1.** Para o Lote 01,

**10.4.1.1.** Envio de folha de teste de impressão nas diversas impressoras instaladas no Órgão/Entidade, permitindo o teste de roteamento de impressão em pontos múltiplos nas localidades em que as impressoras foram colocadas em rede;

**10.4.1.2.** Teste de liberação de documento, com inserção de senha, nos equipamentos instalados nas ilhas de impressão, salas de gabinete e nas centrais de reprografia e impressão;

**10.4.1.3.** Verificação do registro da impressão no software (bilhetagem);

**10.4.1.4.** Exibição de relatórios com informações sobre a bilhetagem (usuário, quantidade impressa, máquina utilizada, centro de custo) tanto para cópia quanto para a impressão.



## **11. DO PRAZO DE SUPORTE TÉCNICO**

**11.1.** Casos de manutenção corretiva: deverá ser disponibilizado equipamento de características compatíveis com o original em até 4 (quatro) horas, a contar da abertura da ordem de serviço. Para cumprimento desta cláusula, 90% (noventa por cento) dos chamados deverão ser atendidos dentro dos prazos estipulados.

**11.2.** Casos de indisponibilidade dos sistemas: o sistema deverá ser restaurado para uso normal em até 4 (quatro) horas, a contar da abertura da ordem de serviço. Para cumprimento desta cláusula, 90% (noventa por cento) dos chamados deverão ser atendidos dentro dos prazos estipulados.

**11.3.** Casos de manutenção preventiva e troca de itens de consumo: o equipamento deverá estar disponível para uso normal em até 60 (sessenta) minutos, a contar da abertura da ordem de serviço. Para cumprimento desta cláusula, 90% (noventa por cento) dos chamados deverão ser atendidos dentro dos prazos estipulados.

**11.4.** Casos de obstrução de papel: o equipamento deverá ser desobstruído, por técnico da Contratada, em até 30 (trinta) minutos, a contar da abertura da ordem de serviço. Para cumprimento desta cláusula, 90% (noventa por cento) dos chamados deverão ser atendidos dentro dos prazos estipulados.

**11.5.** Atendimento dos serviços pelas centrais de reprografia e impressão: os serviços enviados para a central de reprografia e impressão, quando forem inferiores a 200 (duzentas) cópias ou impressões, deverão ser realizados em até 3 (três) horas úteis, a contar da abertura da ordem de serviço. Para serviços compreendidos entre 201 e 500 páginas deverão ser realizados em até 6 (seis) horas úteis; para serviços acima de 500 páginas 8 (oito) horas úteis. Para cumprimento desta cláusula, 90% (noventa por cento) dos chamados deverão ser atendidos dentro dos prazos estipulados.

<b>SERVIÇO</b>	<b>PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO EM HORAS/MINUTOS ÚTEIS</b>	<b>PERCENTUAL DOS CHAMADOS</b>
Manutenção Corretiva	4 horas	≥ 90%



Indisponibilidade de Sistema	4 horas	≥ 90%
Manutenção Preventiva /Troca de itens de consumo (tonner, fotocondutor, fusores e demais componentes e peças)	60 minutos	≥ 90%
Obstrução de Papel	30 minutos	≥ 90%

Quadro resumo: Prazo máximo de solução

## 12. NÍVEL DE SERVIÇO – NS

**12.1.** A CONTRATADA deverá obedecer aos seguintes Níveis de Serviço para os Lotes 01, 02, considerando também o modelo de faturamento de cada lote descrito no **item 15** deste Termo de Referência.

INDICADOR 01	
Consertos – abertura de chamado para manutenção corretiva	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos para as manutenções corretivas.
<b>Meta a cumprir</b>	90% das OS corretivas fechadas no prazo
<b>Instrumento de medição</b>	Software de abertura / fechamento de chamados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
<b>Periodicidade</b>	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)



<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Total de OS corretivas executadas dentro do prazo / Total de OS corretivas executadas no período = X1
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M1)</b>	Se X1 entre 0,90 e 1, M1 = 1 Se X1 entre 0,85 e 0,89, M1 = 0,9 Se X1 entre 0,80 e 0,84, M1 = 0,8 Se X1 entre 0,75 e 0,79, M1 = 0,7 Se X1 entre 0,70 e 0,74, M1 = 0,6 Se X1 abaixo de 0,70, M1 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X1 abaixo de 0,45 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

#### INDICADOR 02

##### Indisponibilidade dos Sistemas –Gerenciamento, Bilhetagem e Cotas

Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a disponibilidade dos sistemas.
<b>Meta a cumprir</b>	90% disponibilidade integral dos sistemas
<b>Instrumento de medição</b>	Software de abertura / fechamento de chamados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA



<b>Periodicidade</b>	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Somatório de disponibilidade integral dos sistemas de Gerenciamento, Bilhetagem, Gerenciamento de Cotas / 3 (Número de sistemas críticos) = X2
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M2)</b>	Se X2 entre 0,90 e 1, M2 = 1 Se X2 entre 0,85 e 0,89, M2 = 0,9 Se X2 entre 0,80 e 0,84, M2 = 0,8 Se X2 entre 0,75 e 0,79, M2 = 0,7 Se X2 entre 0,70 e 0,74, M2 = 0,6 Se X2 abaixo de 0,70, M2 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X2 abaixo de 0,75 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

<b>INDICADOR 03</b>	
<b>Manutenção Preventiva / Substituição dos Suprimentos</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a troca de itens de consumo.
<b>Meta a cumprir</b>	90% dos chamados de substituição de suprimentos reservas





	atendidos no prazo.
<b>Instrumento de medição</b>	Software de abertura / fechamento de chamados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
<b>Periodicidade</b>	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Total de chamados de substituição de suprimentos reservas no período atendidas no prazo / Total de chamados de substituição de suprimentos reservas do período = X3
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M3)</b>	Se X3 entre 0,90 e 1, M3 = 1 Se X3 entre 0,85 e 0,89, M3 = 0,9 Se X3 entre 0,80 e 0,84, M3 = 0,8 Se X3 entre 0,75 e 0,79, M3 = 0,7 Se X3 entre 0,70 e 0,74, M3 = 0,6 Se X3 abaixo de 0,70, M3 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X3 abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

**INDICADOR 04**

**Obstrução de Papel**

Item	Descrição
------	-----------



<b>Finalidade</b>	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a desobstrução de papelna impressora.
<b>Meta a cumprir</b>	90% dos chamados de desobstrução de papel atendidos no prazo.
<b>Instrumento de medição</b>	Software de abertura / fechamento de chamados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
<b>Periodicidade</b>	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Total de chamados de substituição desobstrução de papel atendidos no prazo / Total de chamados de substituição desobstrução de papel do período = X4
<b>Início de Vigência</b>	Início da prestação dos serviços
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M3)</b>	Se X4 entre 0,90 e 1, M4 = 1 Se X4 entre 0,85 e 0,89, M4 = 0,9 Se X4 entre 0,80 e 0,84, M4 = 0,8 Se X4 entre 0,75 e 0,79, M4 = 0,7 Se X4 entre 0,70 e 0,74, M4 = 0,6 Se X4 abaixo de 0,70, M4 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X4 abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

### 13. FATURAMENTO



**13.1.** O faturamento referente aos serviços de outsourcing de impressão dar-se-á com base nos quantitativos efetivamente impressos e validados pela CONTRATANTE.

**13.2.** O Modelo de Faturamento será diferente para cada Lote de itens e obedecerá as legendas a seguir:

- VTL – Valor Total da Taxa de locação mês;
- VFI – Valor total do Quantitativo de folhas impressas;
- M1 – Resultado em percentual do indicador 1 - abertura de chamado para manutenção corretiva;
- M2 - Resultado em percentual do indicador 2 - indisponibilidade de sistemas;
- M3 - Resultado em percentual do indicador 3- manutenção preventiva / substituição de suprimentos;
- M4 – Resultado em percentual do indicador 4 – obstrução de papel

**13.3.** Para os equipamentos do **Lote: 01**, será realizado por taxa fixa de locação (VTL) do item + quantitativo de folhas impressas (VFI) + aferição do Nível de Serviço correspondente (NS).

**13.3.1.** Fórmula:

$$(VTL + VFI) \times (M1+M2+M3+M4) / 4$$

#### **14. SUBCONTRATAÇÃO**

É vedado ao Fornecedor Detentor do Preço Registrado a subcontratação total ou parcial do objeto do preço registrado em consequência da presente licitação; a associação do licitante vencedor com outrem; a cessão ou transferência, total ou parcial, sendo permitida a fusão, cisão ou incorporação, desde que não afetem o cumprimento das obrigações constantes da Ata de Registro de Preços e do Edital.

#### **15. DESCARTE DOS COMPONENTES E RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**



**15.1.** A proponente deverá garantir que os serviços prestados terão por base os princípios de responsabilidade ambiental abaixo relacionados:

**15.1.1.** Além de fornecer os suprimentos, a CONTRATADA assumirá o compromisso de fazer a coleta seletiva dos resíduos gerados com a prestação dos serviços (carcaças, cilindros e demais peças e componentes) apresentando em sua proposta detalhes do programa de descarte a ser adotado na execução, em que fique evidenciado o não impacto ambiental e eventuais compromissos sociais pertinentes;

**15.1.2.** A CONTRATADA deverá utilizar metodologias de operação e manutenção aderentes às melhores práticas, que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de resíduos provenientes dos produtos/serviços ofertados;

**15.1.3.** Os resíduos gerados (toners, cartuchos, fusores e os demais componentes e peças) durante a prestação dos serviços contratados deverão ser recolhidos de forma sistematizada e periódica pela CONTRATADA;

**15.1.4.** A CONTRATADA deverá definir, em comum acordo com o CONTRATANTE, a implantação de políticas para mudanças nos hábitos e comportamentos dos seus funcionários lotados nas instalações do CONTRATANTE, visando à conscientização e sensibilização das questões ambientais;

**15.1.5.** A CONTRATADA deverá efetuar o recolhimento de todos os materiais de consumo já utilizados pelo CONTRATANTE no prazo de 15 dias úteis, em quantidade mínima a ser acordada com o CONTRATANTE, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas localidades.

## **16. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**16.1.** Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características, quantidades e prazos do objeto da licitação, através da apresentação de atestado de desempenho anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, qualidade do material e da qualidade do serviço prestado.



**16.1.1.** Entende-se por compatibilidade das características, a prestação de serviços de impressão e reprografia, com assistência técnica e reposição de peças e insumos; da quantidade, a instalação de equipamentos em extensão territorial equivalente; do prazo, a prestação dos serviços dentro dos prazos contratados, apurada através da informação da qualidade do serviço prestado.

**16.1.2.** Para comprovação do quantitativo fornecido, poderão ser apresentados tantos atestados quanto necessários para comprovar que a licitante prestou serviços.

**16.1.3.** Na comprovação descrita na cláusula anterior, serão considerados apenas os atestados em conformidade com a cláusula 18.1 e que possuam a qualidade do serviço prestado qualificada como boa ou superior. Entende-se por superior a qualificação muito boa, ótima, excelente ou outros termos ou classificações similares a esses.

**16.2.** Para efeito de comprovação da qualificação técnica, admite-se o somatório de atestados que comprovem a execução dos respectivos serviços contratados em um parque mínimo de 20% (vinte por cento) do quantitativo total do lote.

**16.3.** O percentual de 20% se refere às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado no respectivo lote, ou seja, quantidade de equipamentos locados (lotes 01) ou serviço prestado (lote 02).

## **17. VIGÊNCIA DO CONTRATO:**

**17.1.** O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses a contar da data da publicação do Contrato, podendo ser prorrogado, limitado a 48 (quarenta e oito) meses, nos termos do artigo 57, IV da Lei nº 8.666/93 exceto para o Lote 07.

**17.2.** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses para o Lote 02 (Serviços Gráficos) a contar da data da publicação do Contrato, podendo ser prorrogado, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, II da Lei nº 8.666/93.



## **18. ADITIVO CONTRATUAL**

**18.1.** Caso haja necessidade de Aditivo de Contrato, que corresponda o acréscimo/decrécimo 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 Formação de Custos adequada apresentada junto à assinatura do contrato;

**18.1.1.** Até o 24º mês de contrato, todos os equipamentos acrescidos contratados através de aditivo, deverão ser novos, sem uso;

**18.1.2.** Do 25º ao 36º mês de contrato, 80% (oitenta por cento) dos equipamentos acrescidos contratados através de aditivo, poderão ser usados, com tempo de uso de no máximo 12 (doze) meses, podem comprovados a partir de contadores físicos com volumetria equivalente à estimativa prevista em contrato. Os 20% (vinte por cento) restantes deverão ser novos, sem uso.

## **19. DO REAJUSTE**

**19.1.** Os preços são irrealizáveis no prazo inferior a 12 (doze) meses, sendo que os valores estipulados para os serviços e produtos poderão ser reajustados com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, após o citado período, contados a partir da data-limite de apresentação da proposta comercial.

**Thiago Campos de Matos**

Diretoria Central de Gestão de Recursos de TIC

**Wesley Costa Nogueira**



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO  
CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS - CSC

Diretor Central de Gestão de Recursos de TIC

**Rodrigo Diniz Lara**

Superintendente Central de Governança Eletrônica



**ANEXO I**

## **Histórico da Taxa Média de Cobertura de Página**

Para que o Licitante formule a sua proposta, foi disponibilizado abaixo o histórico da taxa de cobertura preto/branco e colorido da Intendência da Cidade Administrativa para o atual Registro de Preços. Os relatórios foram extraídos do dia 16/06/2015 ao dia 16/06/2016 pela ferramenta n-Billing disponibilizada pela atual fornecedora dos serviços.

### **Taxa de cobertura de páginas (preto e branco):**

<b>Toner preto Média de cobertura</b>			
<b>Órgão</b>	<b>Qtde de Toner Analisados</b>	<b>Modelo de relevância</b>	<b>Média de Cobertura</b>
<b>Intendência CAMG</b>	584	Lexmark MX711	5,47%

Foram analisados 584 tonners pretos no período com média de taxa de cobertura de 5,47% da página. A impressora multifuncional Lexmark MX711 é responsável pela maior parte das impressões na Cidade Administrativa.

Observação: Todos os relatórios detalhados de troca de consumíveis que foram extraídos pelos órgãos para a análise acima são partes integrantes desse anexo.