



ESTADO DE GOIÁS
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE GOIÁS S A- CEASA - GO
DIVISÃO DE T.I.

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de impressão, cópias e digitalização (*Outsourcing*) com o fornecimento e instalação de equipamentos de impressora e multifuncional com tecnologia *laser* ou *led*, monocromático (preto e branco), policromático (colorida), bem como solução de softwares de gerenciamento, contabilização (bilhetagem) de impressão e gestão de serviços, com provimento de todos os suprimentos originais, incluindo papel branco e tonner, técnicos em manutenção on-site, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e insumos originais, pelo período de 30 (trinta) meses, nas condições descritas neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA:

2. A contratação da empresa visa prover à Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás, de um modelo eficaz, capaz de atender a demanda de impressão, através da instalação de equipamentos e do fornecimento de suprimentos e papel, atendendo de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causados pela falta de suprimentos.
2. A opção pela contratação dessa modalidade de serviço e a atualização tecnológica dos equipamentos (ampliação da capacidade de produção dos mesmos), se deu pelos seguintes benefícios:
 - a. Proporcionar redução de custos com os insumos/consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, obtidos pelas compras em grande escala, que podem ser realizadas pelo prestador de serviços;
 - b. Proporcionar a gestão centralizada do serviço de impressão;
 - c. Reduzir as interrupções do serviço de impressão, através da implantação e aplicação de níveis de serviço (SLA);
 - d. Permitir maior agilidade nas ampliações demandadas ao parque de impressão;
 - e. Proporcionar uniformização e padronização dos produtos finais de impressão.
 - f. Obter melhor qualidade de impressão com a utilização de suprimentos originais e equipamentos novos e padronizados;
 - g. Melhor distribuição das estações de impressão;
 - h. Suprir as demandas de impressão com serviços de qualidade, equipamentos adequados com mais agilidade e confiabilidade;
 - i. Manter ou melhorar qualitativamente e quantitativamente os serviços de impressão, com constante manutenção e atualização de equipamentos que atendam as características dos documentos;
 - j. Logística de suprimentos por conta da CONTRATADA gerando economia com deslocamentos, diárias e combustível na manutenção, dentre outros, buscando atendimento eficiente e otimizado aos serviços de impressão;
 - k. Economizar recursos financeiros e de pessoal, uma vez que os serviços relacionados a Tecnologia da Informação, possuem alto custo quando de sua aquisição, são desvalorizados rapidamente, sobrecarregam as organizações que os adquirem, devido ao alto custo de manutenção e suprimentos, assim como a obsolescência precoce.
2. Os fatos levantados comprovam os benefícios oferecidos pela solução de terceirização dos serviços de impressão, reforçando a opção de manter a contratação nesse modelo, que pode ainda ser otimizado, considerando que o Parque atual será reduzido em quantidade de máquinas.
2. O quantitativo de equipamentos foi estimado visando a criação de centros de impressão, reduzindo a quantidade de equipamentos disponíveis na secretaria, almejando assim a redução do valor pago por equipamento/cópia realizada.
2. As estimativas da quantidade de cópias/impressões a serem contratadas foram realizadas com base no consumo da Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás durante o ano de 2019 e na necessidade para o ano de 2020 em diante.

3. PLANILHA DE QUANTITATIVO E CUSTO:

Tipo de impressão	Volume Mensal de páginas impressas (Milheiro)	Valor Unitário do Milheiro (R\$)	Valor Total mensal (R\$)
TIPO I - Impressora Multifuncional Monocromática A4	12		0,00

TIPO II - Impressora Monocromática A4	07		0,00
TIPO III- Impressora Policromática A4	02		0,00
Valor Total Mensal (R\$)			0,00
Valor Total 30 meses (R\$)			0,00

4. DETALHAMENTOS DO OBJETO

4. Serviços de impressão

1. Estações de impressão, As necessidades daCentrais de Abastecimento do Estado de Goiás deverão ser atendidas com a disponibilização de recursos organizados na forma de Estações de Impressão.
2. A CONTRATADA deverá instalar todos os equipamentos de impressão, de sua propriedade, acessórios e softwares associados, e a devida manutenção, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes dos itens 6 e 7 deste Termo deReferencia;
3. Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o fornecimento de energia do equipamento ficarão a cargo daCONTRATANTE;
4. Todos os equipamentos e acessórios deverão ser obrigatoriamente disponibilizados pela CONTRATADA, inclusive a fonte estabilizadora de energia. Os equipamentos deverão ser novos, sem qualquer uso anterior, e serão entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitircompleta segurança durante o transporte;
5. Todos os equipamentos de impressão deverão possuir recurso de contabilização de páginas impressas, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços;
6. Todos os equipamentos deverão estar entregues e instalados no prazo de ate 15 (quinze) dias a partir da data da contratação, o equipamento deverá ser entregue na sede da CONTRATANTE e o mesmo será instalado por técnicos da CONTRATADA.

5Tipo e Quantidade Estimada de Estações de impressão:

LOTE ÚNICO	Tipo	Descrição	Quantidade Estimada de Estações de Impressão	ANUAL	30 MESES
	TIPO I	TIPO I - Impressora Multifuncional Monocromática A4	06	R\$	R\$
	TIPO II	TIPO II - Impressora Monocromática A4	04	R\$	R\$
	TIPO III	TIPO III- Impressora Policromática A4	01	R\$	R\$

As especificações técnicas mínimas dos equipamentos destinados a atender cada um dos tipos de Estações de Impressão se encontram no item 7 deste Termo de Referência.

5.1 Equipamentos agregados a solução:

1. A CONTRATADA deverá fornecer os estabilizadores de voltagem para os equipamentos alocados para uso;
2. Os custos relativos aos equipamentos agregados a solução (estabilizadores e outros) são de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

5.2. Serviços de Reposição de Suprimentos e Substituição de Componentes de Manutenção

5.2.1 A CONTRATADA deverá se encarregar de manter os equipamentos sempre providos de consumíveis (papel, tonner, etc.) e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender as demandas estimadas.

Todos os consumíveis, peças e acessórios deverão ser ORIGINAIS, não sendo admitidos produtos remanufaturados, reenvasados e/ou recondicionados.

1. Os suprimentos e componentes de manutenção deverão ser distribuídos da seguinte forma:
 1. Toda a substituição deverá ser de fácil operacionalização, para que funcionários da Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás, treinados pela CONTRATADA, possam executar as substituições;
 2. A CONTRATADA deverá capacitar quantos colaboradores forem necessários, indicados pela CONTRATANTE, para realizar os seguintes serviços básicos: substituição do cartucho de toner, remoção de atolamentos, abastecimento de papel e instalação e configuração básica dos equipamentos. Os demais consumíveis e reparos deverão ser executados por técnicos de manutenção da CONTRATADA, devendo ser respeitados os prazos de atendimento descritos no item 8 deste Termo de Referência;
 3. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, devendo respeitar os prazos de atendimentos descritos no item 8 deste Termo de Referência.
2. O fornecimento de papel, pela CONTRATADA, se dará seguindo-se as seguintes especificações:
 1. Tipo I – Papel alcalino branco 75 gr/m² formato A4;
 2. Tipo II – Papel alcalino branco 75 gr/m² formato A4;
 3. Tipo III – Papel alcalino branco 75 gr/m² formato A4;

1. A CONTRATADA se responsabilizará por todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem e entrega dos mesmos na CONTRATANTE, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços, nos níveis exigidos neste Termo de Referência;
2. A CONTRATADA tem liberdade para propor a logística a ser utilizada na reposição dos suprimentos, mas a mesma deverá contemplar a instalação de um pequeno almoxarifado, em local disponibilizado pela CONTRATANTE, com capacidade para estocar os suprimentos em quantidade suficiente para atender a demanda por um período mínimo de um mês;
3. A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta do descarte de recipientes, suprimentos, peças e outros materiais utilizados nos equipamentos.

5.3 Serviços de Suporte Técnico e Manutenção

1. A CONTRATADA deverá possuir laboratório de assistência técnica em município da Região Metropolitana de Goiânia, devendo ser comprovado no ato de assinatura do contrato.
2. A CONTRATADA deverá possuir central de atendimento para a abertura e acompanhamento de chamados técnicos, devendo ser comprovado no ato de assinatura do contrato.
3. A CONTRATADA deverá indicar profissional para representá-la como preposto nas Atividades relacionadas a execução do contrato. O representante deverá ser Responsável por decidir em nome da empresa, participar de reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pela CONTRATANTE;
4. A CONTRATADA deverá utilizar kits de manutenção original para todas as estações de impressão disponibilizadas;
5. A CONTRATADA deverá se responsabilizar, também, pelo controle de substituição de peças de manutenção, bem como pela retirada dos kits de manutenção vencidos;
6. A CONTRATADA deverá manter em seus estoques, equipamentos e componentes de reserva, a fim de garantir o cumprimento do Acordo de Níveis de Serviços descrito neste Termo de Referência;
7. Os custos relativos a substituição de peças de manutenção deverão estar contemplados nos custos do milheiro de páginas impressas, contados para as respectivas Estações de Impressão, não sendo aceito nenhum ônus adicional a CONTRATANTE.

6. SISTEMAS INFORMATIZADOS PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A prestação do serviço de impressão prevê o fornecimento, implantação, treinamento, suporte, utilização e atendimento remoto e on-side, pela CONTRATADA, dos sistemas informatizados a seguir descritos, que deverão ser utilizados para garantir o gerenciamento dos níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

6.1.1. Sistema de Monitoramento e Gestão dos Recursos de impressão

Os serviços de impressão deverão ser controlados por um sistema informatizado especializado no monitoramento e gerenciamento remoto das impressoras.

O detalhamento de recursos e características operacionais requeridos para este sistema será detalhado no item 6.2.1 e subitens deste Termo de Referência.

6.1.2. Sistema de Contabilização e Bilhetagem de impressão

Os serviços de impressão deverão ser contabilizados por um sistema informatizado especializado na contabilização e bilhetagem das impressões realizadas. As especificações mínimas deste sistema estão descritas no item 6.2.2 deste Termo de Referência.

6.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar os Sistemas Informatizados descritos acima em até 30 (trinta) dias a partir da autorização da instalação que coincidirá com a assinatura e efetivação do contrato.

6.2.1. Sistema de Monitoramento e Gestão dos Recursos de impressão

Características técnicas:

- Deverá rodar em plataforma Windows, devendo ser compatível com os navegadores utilizados por estes sistemas operacionais (IE ou Firefox ou Chrome);
- Deverá fazer uso do protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- Deverá realizar monitoramento específico para impressoras com interface de rede nativa, a partir de locais remotos, conforme normas de acesso definidas pela CONTRATANTE;
- Deverá emitir alerta em tempo real, com relação aos insumos (toner, etc..) com possível aplicação de filtros;
- Deverá gerenciar impressoras de diversos fabricantes;
- Interface com Usuário totalmente configurável.
- Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional desenvolvido com qualquer software que venha a ser fornecido na prestação de serviço, desde que acompanhado pelas licenças de uso e acesso, sem ônus para a CONTRATANTE;
- O software de monitoramento deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão;
- Gerar relatórios de Comparação que seja possível comparar duas datas a serem confrontadas;
- Filtros nos relatórios por tipo de impressão (color ou mono), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- Exportação de dados para análise, em formatos PDF, HTML e CSV;
- Centralização automática de dados a partir de locais remotos e a geração de relatórios integrados com todos os dados;
- Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução, sem limitações;
- Emissão de gráficos e resumos para acompanhamento do ambiente;
- A contabilização de impressões oriundas dos contadores dos equipamentos alocados deverá ser efetuada mensalmente pela empresa a ser CONTRATADA, sendo que as planilhas de medição deverão ser encaminhadas ao usuário responsável do contrato de cada local, juntamente com a fatura de prestação de serviços, para a necessária verificação.
- Deverá gerenciar impressoras de diversos fabricantes;

Nota 1: No monitoramento mensal para faturamento, caso ocorra impressoras com contadores zerados por motivo de desligamento, troca de equipamento, indisponibilidade de rede, etc., o monitoramento deverá ser retirada em outro horário.

Havendo reincidência, o relatório deverá ser enviado no mês subsequente. Serão permitidos no máximo 02 (dois) meses a mesma impressora com contador zerados

6.2.2. Sistema de Contabilização e Bilhetagem de Impressão

Características técnicas:

- O controle das impressoras de rede e locais;
- Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, nível dos suprimentos de impressão.
- Deverá informar usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas policromáticas ou monocromáticas, tamanho do papel, qualidade e custo para cada trabalho impresso;
- Permitir a geração de relatórios, por via WEB, por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico), fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor), computadores (estação ou servidor de impressão) e centros de custo.
- Os usuários, tanto para autenticações, quanto para estatísticas, devem ser integrados com a autenticação via Microsoft Active Directory e LDAP.
- Gerar relatório de Comparação que seja possível comparar duas datas a serem confrontadas;

- Permitir a ordenação dos relatórios por volume de páginas, por custo e por ordem alfabética de usuário;
- Possuir filtros nos relatórios por tipo de impressão (color ou mono), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex);
- Permitir a geração de relatórios de análise informando sumários, impressões por usuários, impressão colorida ou monocromática, por tamanho de papel, duplex ou simplex, em impressoras de rede, locais ou remotas;
- Permitir a exportação de dados para análise, em formatos PDF, HTML e CSV;
- Permitir a centralização automática de dados a partir de locais remotos e a geração de relatórios integrados com todos os dados;
- Definição de custos de página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão colorida ou monocromática;
- Permitir a definição de Centros de Custos para grupos de usuários/setores e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- Permitir a definição de variações de custos por página baseada na quantidade de páginas impressas (monocromática ou colorida).
- Permitir a importação automática de usuários/grupos, mantendo a sincronia, via fontes externas de dados de usuários, através de LDAP e Active Directory;
- Possibilitar a implantação de filtros com proibições de acordo com determinadas extensões, proibições de impressões color entre outros;
- As impressoras instaladas nos Servidores de Impressão configurados na solução, deverão ser cadastradas automaticamente no sistema;
- Interface WEB de gerenciamento central, que permita o acesso a todas as funções da solução, sem limitações;
- Emissão de gráficos e resumos para acompanhamento do ambiente;
- Permitir agendamento de relatórios nos períodos estipulados, podendo ser semanais, mensais ou dias específicos;
- Implantar rotina de notificações de usuários com relação ao nível de utilização das cotas de impressão, através de e-mail ou cliente em Estação de Trabalho;
- O sistema não poderá efetuar o envio de dados para nenhum repositório de dados externos, em nenhuma circunstância, devendo manter o banco de dados localmente;
- Portal de usuário para verificação do histórico pessoal;
- Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão e diretamente de um servidor de impressão de rede e em ambientes onde não exista servidor de impressão;
- Deverá armazenar log's de impressão em casos de queda de link, falha de conexão para reenvio desses dados ao banco de dados principal após a normalização do link e/ou conexão evitando a perda e a interrupção do serviço;
- Preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário, impressora, setor ou multifuncional, dentro de um determinado período ou data;
- Deverá fazer a comunicação e confirmação das impressões via SNMP a fim de contabilizar o que realmente foi impresso em todo e qualquer equipamento, fazendo a validação sob a sob da bilhetagem física e lógica;
- Deverá gerenciar impressoras de diversos fabricantes;
- Apresentar todas as funcionalidades em um único produto;
- O sistema deverá possuir a última versão disponível de comercialização, com licença original em nome do cliente final ou Contrato que comprove sua originalidade, não sendo aceito replicações ou reaproveitamento de licenças. A versão oferecida da licença será conferida no site do fornecedor ou através de carta comprobatória;
- O sistema deverá contemplar aproximadamente 100 usuários.

7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

7. A Licitante vencedora deverá apresentar juntamente com a Proposta de Preços, catálogos, prospectos, folhetos, manuais ou outros documentos de domínio público emitidos pelo fabricante, possibilitando qualificar tecnicamente a proposta do licitante.
7. A Licitante poderá fazer diligências/consultas no sentido de sanar dúvidas quanto ao atendimento das especificações relativas aos equipamentos ofertados, desde que não represente inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente na proposta.
7. A CONTRATADA deverá instalar por sua exclusiva conta e responsabilidade, equipamento novo, em linha de produção, em perfeitas condições de funcionamento e produtividade e assim mantê-los durante toda a vigência do contrato.

7.4. Descrição dos equipamentos e suas configurações mínimas:

LOTE ÚNICO	Tipo: I	Quantidade: 06
Descrição:	Impressora Multifuncional Monocromática A4	

Especificações mínimas de atendimento pleno e obrigatório

- Equipamento multifuncional com tecnologia laser ou led, monocromático (preto e branco) com as seguintes características:
- Função copiadora, impressora e scanner;
- Bandeja de entrada para 250 folhas A4;
- Impressão formato A4, ofício, A5 e carta;
- Cópias contínuas 1-999/auto reinício em 1 – ampliação/zoom 25% a 400% (incrementos de 1%);
- Frente e verso automático – duplex;
- Processador de documentos de passagem única frente e verso para 50 folhas;
- Entrada USB para digitalização direta; material suportado papel comum, transparência, e etiquetas com gramatura de 120g/m2;
- Memória mínima de 512mb;
- Interfaces: 10/100/1000 base TX, USB 2.0 de alta velocidade, interfaces Host USB, 1 conector de expansão;
- Gerenciamento de trabalhos; 100 códigos de departamento, programa de trabalho;
- Resolução aproximada: 600x600 dpi, 1.200x1.200;
- Velocidade mínima PB-40ppm A4;
- Volume mínimo mensal de 50.000 páginas;
- Compatibilidade Sistema Operacional: Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10; Linux;
- Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso e deverão pertencer à linha atual de produção do fabricante.

LOTE ÚNICO	Tipo: II	Quantidade:04
Descrição:	Impressora MonocromáticaA4	

Especificações mínimas de atendimento pleno e obrigatório:

- Impressão Laser/led Monocromática;
- Resolução: 1200x1200 dpi;
- Velocidade de Impressão mínima: 45 ppm A4 e Carta com impressão da primeira página em até 6 Segundos;
- Duplex Automático para Impressão;
- Memória mínima de: 2 GB;
- Processador mínimo de: 600 MHz;
- Interfaces: USB 2.0, Rede 10/100/1000;
- Linguagens de descrição de páginas: PCL5e, PCL6 e PS3;
- Manuseio do papel:
- Capacidade Bandeja principal: Mínimo de 500 folhas;
- Capacidade Bandeja manual: 100 folhas;
- Volume mínimo mensal de 50.000 páginas;
- Tipos de mídia: formato máximo papel A4, transparências, comum, cartão, papel timbrado, fino, reciclado, etiquetas, Envelopes;
- Gramatura do Papel: Bandeja principal 75 g/m², Bandeja manual até 160 g/m²;
- Sistema Operacionais: Windows 10, Windows 10 x64, Windows 8.1, Windows 8.1 x64, Windows 8, Windows 8 x64, Windows 7, Windows 7 x64, Windows Server 2012 x64, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2008, Windows Server 2008 x64, Mace Linux.
- Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso e deverão pertencer à linha atual de produção do fabricante

LOTE ÚNICO	Tipo: III	Quantidade: 01
Descrição:	Impressora Policromática A4	

Especificações mínimas de atendimento pleno e obrigatório:

- Impressão Laser/led Colorida;
- Pannel com display gráfico e um sistema de menu intuitivo que permita fácil interação do usuário e que indique nível de Suprimentos;
- Resolução: 1200x600 dpi;
- Velocidade de Impressão mínima: 32 ppm em mono e color;
- Velocidade da primeira impressão em até 9 segundos;
- Memória mínima de: 256 MB;
- Processador mínimo de: 500 MHz;
- Protocolos mínimos: TCP/IP,
- Capacidade Bandeja principal: Mínimo de 250 folhas;
- Capacidade Bandeja manual: 100 folhas;
- Saída de papel para 250 folhas
- Tamanho do papel: A4, A5, A6, B5, carta, officio, executivo;
- Gramatura do Papel: Bandeja principal 75 g/m², Bandeja manual que suporte mídias até 220 g/m²;
- Volume mínimo mensal de 50.000 páginas;
- O equipamento deverá ter recurso de segurança, criptografia de dados, proteção por senha e impressão segura de documentos;
- O equipamento deverá possibilitar através de software ou driver opção de bloquear as impressões coloridas e permitir somente impressão P&B.
- Sistemas Operacionais: Windows10, Windows 10x64, Windows 8.1, Windows8.1x64, Windows 8, Windows 8x64, Windows7, Windows 7x64, Windows server2012x64, Windows server 2012 R2X64, Windows server 2008x64, Windows 2008 R2x64, Windows server 2008;
- Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso e deverão pertencer à linha atual de produção do fabricante.

7. A CONTRATADA deverá apresentar manual técnico de instalação, configuração e manutenção dos equipamentos, em idioma português ou com devida tradução, no momento da entrega dos equipamentos.

8. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

Para atendimento do Acordo de Níveis de Serviços a CONTRATADA deverá respeitar os prazos e metas descritas abaixo e no Termo de Referência.

8. Prazos de atendimento:

1. O prazo máximo para atendimento presencial, após a abertura do chamado técnico, será de até 4 (quatro) horas úteis;
2. O prazo máximo para eventuais substituições de peças avariadas, e/ou aplicações de correções nos softwares básicos pré-instalados será de 8 horas úteis, após este prazo o equipamento deverá ser substituído por outro com a mesma configuração ou superior no prazo de no máximo 4 horas Úteis;
3. Solicitações de suprimentos pela Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás tonner, papel, etc. deverão ser atendidas em até 16 horas úteis;
4. Para todo reparo realizado e para cada chamado técnico deverá ser elaborado o relatório técnico correspondente registrando os horários de início e término do atendimento, defeitos apresentados, ajustes efetuados, peças substituídas, identificação e assinatura do técnico. Nenhum chamado técnico aberto deverá permanecer sem solução após decorridos 3 (três) dias úteis de sua abertura;
5. Observação: para execução dos serviços da manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios da CONTRATADA e substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para a Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás no prazo máximo de 6 horas úteis a contar da retirada do equipamento;
6. Os equipamentos que apresentarem falhas frequentes, ou seja, mais de 3 (três) interrupções num mesmo mês ou 6 (seis) num mesmo trimestre deverão ser substituídos;
7. Durante a execução do contrato, os critérios de atendimento da assistência técnica poderão ser alterados, modificados ou prorrogados, na ocorrência de circunstâncias excepcionais estranhas a vontade da CONTRATADA, tais como desastres, greves e ainda, em decorrência de casos fortuitos e de força maior, devidamente justificados e comprovados, por escrito, no prazo de 02 (dois) dias úteis a partir da ocorrência e desde que devidamente aceitos pela Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás.

8. Da Avaliação dos Serviços

1. O Gestor do Contrato fará a avaliação da qualidade da prestação do serviço pela **CONTRATADA** com base no Acordo de Nível de Serviço (SLA) definido neste tópico;
2. O indicador será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA), cuja finalidade será a de permitir ao Gestor do Contrato aferir objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela **CONTRATADA**, bem como eventuais descumprimentos das obrigações da contratada;
3. A meta a ser cumprida pela **CONTRATADA**, no tocante ao Acordo de Nível de Serviço, é a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,0;
4. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a incorrência da **CONTRATADA** nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências”, deverão ser descontados os pontos correspondentes:

ITEM	OCORRÊNCIA	INCIDÊNCIA	PONTOS
01	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado, ainda que em casos de substituição temporária, evidenciada pela recorrência de identificação de falhas, indisponibilidades ou negligências decursivas do emprego de soluções tecnicamente inapropriadas para as demandas que atender.	Por ocorrência	1,0 pontos
02	Entregar documento de cobrança em prazo superior a 30 dias úteis após o período de apuração do serviço realizado.	Por ocorrência	0,2
03	Deixar de entregar suprimentos, solicitados pela Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás, dentro do prazo, conforme item 8.1.3.	Por ocorrência	0,3
04	Deixar de fazer atendimento presencial dentro do prazo, conforme item 8.1.1.	Por ocorrência	0,1
05	Deixar de substituir equipamento que apresentar falhas frequentes, conforme item 8.1.6.	Por dia, após o 15º dia injustificado	0,1
06	Não realizar a substituição de peças ou do equipamento dentro do prazo, conforme item 8.1.2.	Por ocorrência	0,5
07	Chamado técnico aberto sem solução fora do prazo, conforme item 8.1.4.	Por ocorrência	0,1
08	Não instalar equipamento sobressalente (backup) no prazo indicado no SLA de até 6 horas, item 8.1.5.	Por ocorrência	0,3
09	Deixar indisponível para os servidores designados a realizar a gestão do contrato o acesso ao software de gerenciamento, acompanhamento e contabilização.	Por ocorrência	0,5

1. A apuração dar-se-á de forma mensal;

O cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:

$$NMA = 10 - \Sigma \text{pontos_descontados}$$

1. Adequação do pagamento—glosa nas faturas encaminhadas mensalmente pela **CONTRATADA**—está vinculada estritamente ao acordo de nível de serviço definido com base na tabela de ocorrências e dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela **CONTRATADA**, considerando os critérios definidos a seguir:

- Nota Mensal de Avaliação (NMA) inferior a 9,0 sujeitará a **CONTRATADA** à adequação no pagamento correspondente a 1% do valor fatura do a cada décimo de ponto perdido abaixo de 9,0, até o limite de 25%;
- Nota Mensal de Avaliação (NMA) inferior a 8,0 sujeitará a **CONTRATADA** à adequação do pagamento e às sanções administrativas previstas contratualmente.

1. Este cálculo será promovido sobre os valores já consolidados do mês de competência, e o valor apurado deverá ser glosado em fatura do mês subsequente.

Em caso de registro de ocorrência contr atual para a qual a **CONTRATADA** apresente justificativa razoável que seja aceita pela **CONTRATANTE**, a pontuação acumulada para a aplicação de sanções será desconsiderada.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. A Qualificação Técnica/Habilitação da CONTRATADA será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

9.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, apresentados em papel timbrado do emitente, contendo o nome da empresa, a identificação dos signatários, endereço completo, telefone, e se for o caso, correio eletrônico, para contato, que comprovem aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com os serviços de impressão, cópia e digitalização, (objeto desse termo de referência) com disponibilização e instalação dos equipamentos, gerenciamento dos serviços mediante utilização de sistema de monitoramento e gestão dos recursos de impressão e Sistema de contabilização e bilhetagem, manutenção e fornecimento de materiais consumíveis, incluindo papel;

9.1.2. Por se tratar de serviço de natureza continuada no qual o particular deverá investir recurso para produzir a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá comprovar que possui patrimônio líquido no mínimo de 10% do valor total da proposta apresentada, referente aos 30 (trinta) meses.

9.1.3. Atestados de capacidade técnica que já prestou ou estejam prestando serviços de impressão e cópias, correspondentes à prestação de serviços em, no mínimo 50% (dez), deste edital, em volume de páginas e quantitativo de equipamentos. Os atestados apresentados deverão ter como comprovante de sua veracidade, cópias de contratos em vigor.

9.1.4. Disponibilizará central telefônica “própria” para abertura de chamados técnicos através de ligação gratuita;

10. VALIDADE DA PROPOSTA

A proposta deverá ser válida por no mínimo 60 (sessenta) dias, após emissão da proposta de preço.

11. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal atestada ao CONTRATANTE, acompanhado do relatório mensal de impressão.

11.1. O relatório mensal da quantidade de impressão deverá ser emitido e conferido em conjunto, entre o representante da CONTRATADA e representante indicado pela CONTRATANTE, apurado através de bilhetagem emitida pelo serviço de gerenciamento e monitoramento descrito no subitem 6.2.1 deste termo de referência, antes do atesto da respectiva Nota Fiscal;

11.2. Para efeito de pagamento destes serviços serão adotadas as seguintes unidades de medida de acordo com a planilha constante do Anexo I.

- Milheiro de páginas monocromáticas impressas nas Estações de Impressão do TIPO I;
- Milheiro de páginas monocromáticas impressas nas Estações de Impressão do TIPO II;
- Milheiro de páginas policromáticas, impressas nas Estações de Impressão do TIPO III;

12. RECEBIMENTO DOS EQUIPAMENTOS E INSUMOS

12. Autorizado o início da prestação dos serviços, a CONTRATADA observará o estabelecido a seguir, no recebimento dos equipamentos:

1. Recebimento provisório: mediante Recibo para efeito de posterior verificação da conformidade dos equipamentos e insumos com as especificações;

1. As estações de impressão serão provisoriamente recebidas: imediatamente após o transporte e desembale dos equipamentos nos locais previstos, ocasião em que serão verificadas a integridade e características dos equipamentos da conformidade e quantidade com a especificação constante deste termo de referência e da proposta da CONTRATADA.

12.1.2 Recebimento definitivo: mediante Termo de Aceite, a ser emitido pela Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás, em até 15(quinze) dias, após verificação da qualidade e das quantidades dos equipamentos e o pleno funcionamento das estações de impressão e consequente aceitação pelo setor designado pela Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás paratalfim. Em caso de não manifestação da Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás dentro do prazo de 15 dias do recebimento, será caracterizado o aceite do recebimento automaticamente;

12.1.3 Caso os equipamentos apresentem defeito de funcionamento ou não atendam as especificações técnicas solicitadas, o aceite será interrompido e a CONTRATADA será comunicada para solucionar os problemas detectados;

12.1.4 CONTRATADA deverá solucionar os problemas reportados no prazo de 5(cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento do comunicado da Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás. Caso os problemas não sejam solucionados neste prazo, poderão ser aplicadas as penalidades legais ou o contrato ser rescindido;

12.1.5 Após a solução dos problemas, o procedimento de aceite será reiniciado e o Termo de Aceite deverá ser emitido ou reconhecido no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de solução de todos os problemas reportados. Caso haja reincidência dos problemas reportados, o aceite será novamente interrompido e a CONTRATADA será comunicada para substituir os equipamentos entregues no prazo de 15(quinze) dias. Caso os equipamentos não sejam substituídos neste prazo, poderão ser aplicadas as penalidades legais ou o contrato ser rescindido;

12.1.6 Sempre que houver substituição de equipamentos, o prazo de aceitação será de 15(quinze) dias sem defeitos/falhas a contar da data de entrega;

12.1.7º recebimento de insumos será realizado no local indicado e por pessoa indicada pela CONTRATANTE, quando da solicitação dos mesmos, sendo emitido pela Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás recibo de entrega dos mesmos em no mínimo de duas vias, para controle e contabilização.

13. PLANILHA DE PREÇOS

13. A empresa licitante deverá apresentar em sua proposta a **Planilha de Quantitativo e de Preços** preenchida conforme modelo da Planilha de Quantitativo e Custo, **Item 3**. Será declarada vencedora a empresa cuja proposta tenha o menor valor **TOTAL GERAL**.

14. VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E REAJUSTE DO CONTRATO

14. O contrato a ser celebrado terá vigência de 30(trinta) meses, contados a partir de sua assinatura e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) meses.
14. A duração do contrato, 30 meses, justifica-se por conseguir reduzir os valores uma vez que o investimento da empresa contratada será amortizado em maior número de meses. Sendo também a duração do atual contrato.

Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12(doze) meses contados da data de assinatura do contrato.

15. GESTÃO DO CONTRATO

15.1 A Gestão e a fiscalização da prestação dos serviços serão realizados pelo servidor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Como Gestor Substituto fica designada a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, ambos estão lotados na Gerência de Tecnologia da Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás.

16. SANÇÕES

16.1 A aplicação de sanções aos contratados obedecerá às disposições dos artigos 77 a 83 da Lei Estadual nº 17.928/2012 e dos artigos 86 a 88 da Lei nº 8.666/93.

16. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

- I. - advertência;
 - II. - multa, na forma prevista neste instrumento;
 - III. - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Secretaria de Estado de Indústria, Comércio e Serviços, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
 - IV. - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com os órgãos e entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes após, decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;
 - V. - impedimento de licitar como Estado de Goiás conforme art.81, parágrafo único da Lei Estadual nº 17.928/2012.
16. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado, além das sanções referidas no item 16.2, à multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes percentuais:

- I. - % (máx. dez por cento) sobre o valor da Nota de Empenho ou do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10(dez) dias contados da data de sua convocação. Em caso de descumprimento parcial das obrigações, no mesmo percentual, sobre a parcela adimplida;
 - II. - % (máx. três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido;
 - III. - % (máx. sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumpridas, por dia subsequente ao trigésimo.
 1. A multa a que se refere o item 16.3 não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas neste instrumento.
 2. A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos à contratada, ou ainda, quando for o caso, cobra da judicialmente.
- XVI. A Suspensão de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a Administração deverão ser graduados pelos seguintes prazos:

I - 06 (seis) meses, nos casos de:

- a. Aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12(doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;
- b. alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria fornecida;

II - 12(doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;

III - 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

- a. entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;
- b. paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;
- c. praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da Administração Estadual;
- d. sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

16. O contratado que praticar infração prevista no item 16.4 - III, será declarado inidôneo, ficando impedido de licitar e contratar com a Administração Estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida quando ressarcida à Administração dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da respectiva sanção.

17. ANEXOS:

ANEXO I - VOLUME MENSAL ESTIMADO DE IMPRESSÃO.

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO DETALHADO.

ANEXO I

VOLUME MENSAL ESTIMADO DE IMPRESSÃO

LOTE	ITEM	TIPO DE ESTAÇÃO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSORAS (UNIDADE)	VOLUME MENSAL ESTIMADO DE IMPRESSÕES (MILHEIRO)
LOTE ÚNICO	1	Tipo I - Multifuncional Monocromática 40 Ppm	Conforme ITEM 07 do Termo de Referência	06	12
	2	Tipo II - Estação de Impressão Monocromática 45 Ppm	Conforme ITEM 07 do Termo de Referência	04	07
	3	Tipo III - Policromática 32 Ppm	Conforme ITEM 07 do Termo de Referência	01	02
SOMA				11	21

ANEXO II

QUANTITATIVO ESTIMADO DE IMPRESSORAS, VOLUME DE IMPRESSÃO E QUANTIDADE DE USUÁRIOS.

ÓRGÃOS	IMPRESSORAS / IMPRESSÕES	TIPO I 40PPM	TIPO II 45PPM	TIPO III 32PPM	QTD. ESTIMADA DE USUÁRIOS

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE GOIÁS - CEASA	QUANTIDADE ESTIMADA DE IMPRESSORAS	06	04	01	80
	VOLUME ESTIMADO DE IMPRESSÕES (MILHEIRO)	12	07	02	



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO SILVA BRAGA, Gerente**, em 16/10/2020, às 16:05, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000015983579** e o código CRC **DDFE5298**.

DIVISÃO DE T.I.

RODOVIA BR 153 S/N - Bairro . - CEP 74675-090 - GOIANIA - GO - KM 5,5, SAÍDA PARA ANÁPOLIS



Referência: Processo nº 202000057001264



SEI 000015983579