



TERMO DE REFERÊNCIA – 009/2016 –SA/GIT

1. DO OBJETO

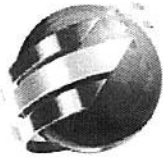
Contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de impressão, cópias e digitalização (*Outsourcing*) com o fornecimento e instalação de equipamentos de impressora e multifuncional com tecnologia *laser* ou *led*, monocromático (preto e branco), policromático (colorida), bem como solução 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

Tendo em vista o cancelamento da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS elaborada pela SEGPLAN, da qual a SSP era partícipe foi anulada por determinação do Secretário de Gestão e Planejamento, e por consequência a necessidade de cancelamento dos contratos decorrentes daquela ATA, faz-se necessário procedimento visando realizar a contratação de serviço de outsourcing de impressão.

As vantagens do outsourcing de impressão são consideráveis. Destacamos os seguintes benefícios:

- 2.1 Redução dos custos relacionados à impressão de documentos (aquisição de cartuchos e *toners*, aluguel de impressoras, manutenção de equipamentos e disponibilidade de pessoal para a viabilização destas atividades);
- 2.2 Reduzir as interrupções, através da implantação e aplicação de acordo de nível de qualidade;
- 2.3 Diminuir tempo do atendimento das solicitações de reparos e ou manutenção aos equipamentos, melhorando sensivelmente os índices de disponibilidade dos equipamentos;
- 2.4 Eliminação da gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos;
- 2.5 Acessos a novos recursos de tecnologia;
- 2.6 Possibilidade de contabilização detalhada dos custos;
- 2.7 Controle claro e objetivo dos gastos realizados pela empresa, detalhados por departamento e/ou usuário;



2.8 Proporcionar a gestão centralizada da impressão, que possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos e custos, de forma ágil e exata, permitindo melhor planejamento do uso dos recursos;

2.9 Resposta rápida a aumentos e reduções na demanda.

3. DOS LOCAIS E DIMENSIONAMENTOS

O serviço descrito no termo de referência poderá ser prestado em todas as unidades da SSP conforme necessidade, tanto na capital quanto no interior. Para fins de precificação, segue relação das cidades que deverão ser atendidas de imediato, bem como estimativa de equipamentos para cada local (ANEXO II).

OBS: Interior do Estado corresponde a todas as localidades descritas na tabela em anexo neste edital.

TABELA 01 – Estimativa de Impressão e cópias

DESCRIÇÃO	Qtd.	ESTIMATIVA DE PÁGINAS (MENSAL)	Total Mensal
Multifuncional Laser ou Led monocromática	252	2.500	630.000
Impressora Laser ou led Monocromática	100	2.000	200.000
Impressora laser ou led policromática (Color)	61	4.500	274.500
TOTAL			1.104.500

O volume de impressão e a quantidade de equipamentos constante na tabela acima é apenas estimativo, devendo ser considerado para faturamento, a quantidade de páginas efetivamente impressas. Não há franquia mínima de impressão nesta contratação.

4. DA QUANTIDADE E VALORES ESTIMADOS.

Todos os demais custos deverão estar incluídos/embutidos nos custos previstos na fórmula acima, tais como o software de gerenciamento e disponibilização de técnicos.

Para fins de julgamento, bem como para contabilização e pagamento durante a execução do contrato, a licitante melhor classificada deverá encaminhar proposta detalhada discriminando separadamente os custos de cada tipo de impressão.



Item	Local	Quantidade Estimada		Preço Unitário RS	Total Mensal RS
		Equipamentos	Páginas	Página	
		A	B	C	
					A x B x C
Multifuncional Laser ou Led Monocromática	Capital	108	2.500	0,11	29.700,00
	Interior	144	2.500	0,11	39.600,00
Impressora laser ou Led policromática (Color)	Capital	37	4.500	0,59	98.235,00
	Interior	24	4.500	0,59	63.720,00
Impressora Laser ou Led Monocromática	Capital	87	2.000	0,11	19.140,00
	Interior	13	2.000	0,11	2.860,00
Total Mensal					252.340,00
TOTAL DO CONTRATO 30 MESES					3.028.080,00

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPRESSÃO E CÓPIA E DIGITALIZAÇÃO

5.1 Descrição Global

A CONTRATADA deverá prover um sistema de impressão corporativa, e será responsável por manter a solução em pleno funcionamento durante toda a vigência do contrato, através das seguintes ações:

- 5.1.1 Fornecimento de equipamentos, *softwares* e todos os insumos necessários ao funcionamento da solução;
- 5.1.2 Implantação da solução com: a) instalação dos equipamentos na área do suporte interno e externo (capital e interior do estado), alocação dos backups, instalação dos *softwares* com ativação total do gerenciamento, monitoramento e contabilização;
- 5.1.3 Suporte à solução, com execução de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, operação e suporte técnico aos *softwares*.

5.2 Insumos e Peças

Deverá a CONTRATADA fornecer todos os insumos e peças que forem necessários ao funcionamento da solução (*toners*, peças, papel etc).

Os insumos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA de forma a garantir que nenhuma impressora em produção tenha seu funcionamento interrompido pelo término dos mesmos.

Todos os insumos deverão ser originais do fabricante do equipamento, com vistas a garantir a qualidade, a disponibilidade e o desempenho, **não se admitindo a utilização de insumos remanufaturados, reenvasados, reconicionados e similares.**

5.3 Ambiente físico e lógico da implantação

A solução de impressão a ser contratada deverá se adaptar às atuais necessidades de impressão e à rede corporativa da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**. Será de inteira responsabilidade da contratada prover a solução de impressão aos atuais aplicativos, ressaltando que nenhum programa existente ou infraestrutura física e lógica será alterada para atender à contratação do objeto deste termo de referência.

Para tanto, será facultado à licitante vistoriar as infraestrutura lógica da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** antes da abertura do certame, caso entenda necessário, com vistas a obter as informações que julgar necessárias à elaboração de sua proposta.

A visita poderá ser realizada pela licitante, mediante agendamento com o Senhor Francisco Rubens de Souza, pelo e-mail administracao@ssp.go.gov.br, ou através do telefone 62 3201 1032. Para o agendamento e realização da visita, serão considerados: de segunda a sexta-feira, nos horários das 09:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00.

Não poderá a LICITANTE alegar posteriormente a insuficiência de dados e/ou informações sobre o local e condições pertinentes ao objeto do contrato.

6. ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE

6.1 Requisitos gerais

A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos e softwares necessários ao funcionamento da solução, sendo de responsabilidade da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** apenas a disponibilização da infraestrutura de rede lógica e elétrica.

Deverá a CONTRATADA fornecer e instalar estabilizadores/conversores de tensão compatíveis com a potência das impressoras/multifuncionais fornecidas.



Os equipamentos de produção para a implantação da solução deverão ser novos e sem uso anterior, atendendo as exigências técnicas mínimas constantes neste encarte. Não serão admitidos equipamentos usados.

6.2 Especificações técnicas mínimas dos equipamentos

6.2.1 Multifuncional Monocromática A4 Laser ou Led:

- 6.2.1.1 Multifuncional Laser ou Led Monocromática com as funções obrigatórias de impressão, cópia, digitalização e fax;
- 6.2.1.2 Painel com acesso fácil ao status da impressora e com acesso as funções do menu
- 6.2.1.3 Velocidade Mínima de Impressão: 45 ppm com impressão da primeira página em até 8 Segundos;
- 6.2.1.4 Impressão e Cópia em frente verso (Duplex Automático), isto é, nos dois lados da página sem que haja necessidade de recolocar o papel;
- 6.2.1.5 Resolução de Impressão Mínima: 1200x1200 Dpi;
- 6.2.1.6 Ciclo mensal de impressão não inferior a 100.000 Páginas;
- 6.2.1.7 Resolução de Digitalização / Cópia: 600 Dpi;
- 6.2.1.8 Memória Mínima Padrão: 1GB;
- 6.2.1.9 Processador mínimo de 600Mhz;
- 6.2.1.10 Deverá suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4; A5; Carta; Ofício; Executivo e Envelopes;
- 6.2.1.11 Deverá imprimir nas seguintes mídias: papel comum, reciclado, envelopes, etiquetas, transparências ;
- 6.2.1.12 O equipamento deverá suportar o uso de mídias específicas para Laser/LED, com gramatura de até 163g/m;
- 6.2.1.13 Bandeja de Entrada com Capacidade para 250 Folhas e Alimentação Manual para 100 Folhas;
- 6.2.1.14 Alimentador Automático de papéis do tipo (RADF ou DADF) para no mínimo 50 folhas
- 6.2.1.15 Linguagens: PCL5e, PCL6 e PS3;
- 6.2.1.16 Interfaces Padrão: USB e Rede 10/100/1000 Base TX;
- 6.2.1.17 Suporte aos protocolos de rede TCP IP, Ethertalk, IPv4, IPv6;
- 6.2.1.18 Compatibilidade com Windows (XP, 7, 8 e 10) e Linux;
- 6.2.1.19 Digitalização para: Pasta compartilhada via rede, PDF Pesquisável, E-Mail, PC via USB e FTP sem a necessidade de utilização de software externo;



6.2.1.20 Ampliação/Redução da cópia: 25 a 400%;

6.2.1.21 Permitir seleção da quantidade de reproduções de 1 até, pelo menos, 99 cópias;

6.2.1.22 Fax Super G3;

6.2.1.23 Deverá possuir recurso de contabilização de páginas impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

6.2.2 Impressora com tecnologia Laser/Led Monocromático:

6.2.2.1 Velocidade de impressão não inferior a 45 ppm, com impressão da primeira página de impressão não superior a 8 segundos, processador mínimo de 600 MHz;

6.2.2.2 Painel com acesso fácil ao status da impressora e com acesso as funções do menu;

6.2.2.3 Ciclo mensal de impressão não inferior a 100.000 páginas;

6.2.2.4 Resolução 1200x1200 dpi;

6.2.2.5 Impressão em frente e verso automático (Duplex);

6.2.2.6 Memória mínima de 1Gb;

6.2.2.7 Linguagens: PCL5e, PCL6 e PS3;

6.2.2.8 Capacidade de entrada de no mínimo 250 folhas e a bandeja manual de no mínimo 100 folhas;

6.2.2.9 Deverá suportar os seguintes tamanhos de mídia: A4; A5; Carta; Ofício; Executivo e Envelopes;

6.2.2.10 Deverá imprimir nas seguintes mídias: papel comum, reciclado, envelopes, etiquetas, transparências ;

6.2.2.11 O equipamento deverá suportar o uso de mídias específicas para Laser/LED, com gramatura de até 163g/m;

6.2.2.12 Conectividade requerida: USB 2.0 e Ethernet 10/100/1000 inclusa, inclusive cabos;

6.2.2.13 Compatibilidade com *Windows* (XP, 7, 8 e 10) e *Linux*;

6.2.2.14 Deverá possuir recurso de contabilização de páginas impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

6.2.3 Impressora laser / led colorida:

6.2.3.1 Velocidade mínima de impressão monocromática e colorida : 30 ppm;

6.2.3.2 Processador mínimo de 500 MHz;

6.2.3.3 Resolução de Impressão mínima: 600x600 dpi;



- 6.2.3.4 Memória mínima: 256 MB;
- 6.2.3.5 Conectividade USB 2.0 e Rede *Ethernet* 10/100 mbps;
- 6.2.3.6 Compatibilidade com as linguagens: *PCL6* ou *Post Script 3*;
- 6.2.3.7 Impressão em frente e verso (duplex automático);
- 6.2.3.7 Capacidade de entrada de no mínimo 250 folhas e a bandeja manual de no mínimo 100 folhas;
- 6.2.3.8 Tamanho do papel: A4, Carta, Ofício, Envelopes;
- 6.2.3.9 Compatibilidade com os sistemas operacionais: *Windows Server 2003*, XP e Vista;
- 6.2.3.10 Ciclo trabalho mínimo de 70.000 páginas;
- 6.2.3.11 O equipamento deverá suportar o uso de mídias específicas para *Laser/LED*, com gramatura de até 250g/m2.

CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE IMPRESSÃO E CONTABILIZAÇÃO:

6.3 Software de gerenciamento dos equipamentos com capacidade de operar em rede, baseado em navegador web e disponível em língua portuguesa com as seguintes características:

- 6.3.1 Capacidade de localização dos equipamentos instalados em rede com possibilidade de agendamento de tarefas e operações;
- 6.3.2 Geração de relatórios com informações sobre o nível dos consumíveis e o status dos equipamentos com possibilidade envio por e-mail de alertas personalizáveis;
- 6.3.3 Possibilidade de exportação de dados nos formatos *CSV*, *XML*, *HTML* e formatos compatíveis com *Microsoft Excel*;
- 6.3.4 Possibilidade de copiar configurações e propriedades de um equipamento para outros do mesmo modelo;
- 6.3.5 Software com recursos de contabilização de trabalhos de impressão, cópia, digitalização e fax para os equipamentos com os seguintes recursos;
- 6.3.6 Capacidade de operar em ambiente de rede com possibilidade de gerenciamento de uso dos equipamentos instalados em rede e localmente;
- 6.3.7 Possibilidade de calcular os custos de impressão e especificar o acesso disponível para cada cliente (usuário) ou grupos de trabalho, inclusive com atribuição de políticas para restrição de uso dos equipamentos;



- 6.3.7 Controlar os custos, limitando o acesso à impressão em cores ou a funções específicas nos multifuncionais para determinados usuários ou grupos de trabalho;
- 6.3.9 Atribuição de monitoramento por equipamento para geração de relatórios de quantidades impressas por cada usuário ou grupo de trabalho;
- 6.3.10 Permitir a geração de relatórios via sistema por usuário, impressora/multifuncional (equipamento físico), fila de impressão (driver instalado em uma estação ou servidor) e centros de custo;
- 6.3.11 Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor (colorida ou preto e branco), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou dúplice) e por origem (cópia ou impressão);
- 6.3.12 Permitir a exportação de dados e relatórios para análise no formato CSV;
- 6.3.13 Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco, Tipo de papel, gramatura, bandeja utilizada;
- 6.3.13 Permitir a administração de custos por grupos de impressoras/multifuncionais;
- 6.3.14 Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos;
- 6.3.14 Controle das impressões enviadas aos equipamentos através das portas de comunicação.

OBS: Deverá ser fornecido servidor do tipo RACK para suportar o software fornecido, dimensionado conforme as necessidades descritas neste TR;

OBS 2: Deverá ser fornecida a versão mais estável do software ofertado, e essa deverá ser mantida atualizada durante a vigência do contrato;

7. ENTREGA E INSTALAÇÃO

7.1 Autorizado o início da prestação dos serviços, a CONTRATADA observará o estabelecido a seguir, para entrega dos equipamentos:

- 7.1.1 Os equipamentos que compõem a estação de impressão serão entregues somente mediante solicitação escrita pelo gestor do contrato;
- 7.1.2 Na solicitação de entrega será discriminada a quantidade de estações de impressão assim como o endereço de instalação;
- 7.1.3 Os equipamentos deverão ser entregues e instalados em até 30 (trinta) dias a contar da solicitação;
- 7.1.4 Os equipamentos serão entregues em qualquer município do Estado de Goiás.



8. DO MONITORAMENTO E MEDIÇÕES

8.1 Software de monitoramento e gerenciamento

A CONTRATADA deverá disponibilizar software para a gerenciamento, monitoramento e contabilização de todos os documentos impressos e copiados, bem como servidor do tipo RACK, com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, tamanho, número de páginas, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho e outros dados que se fizerem necessários.

Deverá, também, gerar o histórico de impressão e cópia por usuário/impressora/centro de custo, consolidando a quantidade de impressões e cópias realizadas por período. Este processo deverá ser realizado na própria rede da SSP não exigindo nenhuma modificação estrutural, ficando a cargo da CONTRATADA a instalação do software, conforme os padrões de segurança da informação estabelecidos pela GIT.

8.1.1 O sistema informatizado de contabilização deverá atender aos seguintes requisitos:

8.1.1.1 Operar em ambientes Cliente-Servidor e WEB (*internet* e *intranet*);

8.1.1.2 Operar em ambiente *MS Windows 2008* para a plataforma *Server*, e *MS-Windows XP*, 7, 8 e 10 para as estações de impressão;

8.1.1.3 Integrar-se a estrutura *Microsoft Active Directory* (5000 usuários), fazendo a importação e vinculação dos usuários existentes e cadastrando automaticamente novos usuários;

8.1.1.4 Realizar o gerenciamento, monitoramento e contabilização de impressoras e multifuncionais com interface de rede, a partir de locais remotos;

8.1.1.5 Possuir a capacidade de gerenciar, monitorar e contabilizar também o uso da função copiadora dos equipamentos multifuncionais;

8.1.1.6 Possuir a capacidade de limitar o uso da função copiadora através de permissões de usuário, filtros e cotas de impressão;

8.1.1.7 Controlar o uso de impressoras através da configuração de cotas e grupos de usuários;

8.1.1.8 Possibilitar que as impressões P&B realizadas em impressoras coloridas sejam contabilizadas como impressões P&B;

8.1.1.9 Preservar em banco de dados, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período ou data;

8.1.1.10 Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão da rede;

8.1.1.11 Os registros de monitoramento devem possuir as seguintes informações:



- a) Usuário que realizou a impressão;
- b) Número de páginas impressas/copiadas;
- c) Data e hora da impressão/cópia;
- d) No caso específico de impressão, as características da impressão (*simplex/duplex, mono/color*, papel e quantidade de cópias); o aplicativo que originou a impressão e/ou nome do documento impresso; e o endereço/nome da estação de trabalho que originou a impressão;

8.1.1.12 O software deverá ainda possuir a funcionalidade de arquivamento de impressão, de forma que seja possível que os administradores possam rever os trabalhos impressos, através de cópia virtual/imagem do conteúdo dos arquivos impressos.

8.2 Medição e Contabilização

Para efeito de contabilização e pagamento mensal, será utilizada a planilha de custo apresentada pela CONTRATADA, que considera a quantidade de páginas impressas.

Todos os demais custos deverão estar incluídos/embutidos nos custos previstos na formula acima, especialmente os custos com impressoras de backup, software de gerenciamento, papel, *toner* e disponibilização de técnicos.

A contabilização das impressões e cópias será realizada pelo contador existente no hardware dos equipamentos, podendo-se, a critério da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**, recorrer também à contabilização auxiliar no software de gerenciamento previsto neste termo de referência.

A única forma de pagamento para a CONTRATADA será pelos valores obtidos da planilha de medição, sendo que quaisquer despesas adicionais serão de responsabilidade da contratada.

Ainda, as cópias Preto e Branco emitidas nas impressoras coloridas deverão ser cobradas como cópias Preto e Branco.

9. ACORDO DE SERVIÇOS

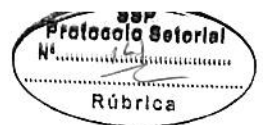
9.1 Equipe Técnica

A contratada deverá disponibilizar para trabalhar na Sede da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás no mínimo, 01 (UM) técnico em manutenção de impressora. Este técnico será o REPRESENTANTE da contratada para todos os assuntos relativos à execução deste contrato.



GOVERNO DE
GOIÁS
A FORÇA DO CORAÇÃO DO BRASIL

Estado de Goiás
Secretaria da Segurança Pública e Justiça e Administração Penitenciária
Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
Gerência de Informática e Telecomunicação



O técnico será o responsável por prover o atendimento dos chamados de manutenção, configuração, suporte, entrega de papel, entrega de *toners*, dentre outros, conforme detalhamento neste encarte.

O técnico deverá trabalhar devidamente identificado através de crachá e uniforme próprios da CONTRATADA.

O técnico deverá **trabalhar nas dependências da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**, exclusivamente para cumprimento do objeto deste contrato, sendo responsável por representar a CONTRATADA para todos os fins deste contrato, cabendo a ele decidir em nome da contratada, participar de reuniões e outras atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pela SSP. Dentre as atividades dos técnicos da contratada, relacionamos os seguintes itens:

- 9.1.1 Receber solicitações de atendimento do órgão
- 9.1.2 Negociar termos e condições para a realização das atividades, respeitando as disposições contratuais e deste termo de referência;
- 9.1.3 Realizar o atendimento a todos os chamados, promovendo a prevenção e correção de problemas;
- 9.1.4 Gerenciar e supervisionar a execução desta contratação;
- 9.1.5 Elaborar e encaminhar relatório e fatura mensal;
- 9.1.6 Garantir o funcionamento e assistência técnica em equipamentos;
- 9.1.7 Controlar o patrimônio da empresa contratada utilizado neste contrato.

A contratada deverá garantir que os equipamentos estejam sempre providos de insumos (toners e papel) e em condições de funcionamento pleno e de qualidade. Para tanto, deverá a mesma manter estoque internamente na **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**.

9.2 Manutenção Preventiva

Deverá a contratada efetuar a manutenção preventiva nos equipamentos, de modo a maximizar a disponibilidade dos sistemas de impressão. Deverão ser adotados os procedimentos recomendados pelo fabricante, destinados a prevenir a ocorrência de defeitos dos componentes, conservando-os em perfeito estado de uso, bem como outros procedimentos que a contratada julgar necessários. A manutenção preventiva inclui:

- 9.2.1 Ajustes, lubrificação e limpeza;



9.2.2 Monitoramento proativo da utilização dos insumos, e disponibilização de toners e papel adicionais, com antecedência ao término do insumo;

9.2.3 Substituição de peças gastas pelo uso e/ou com limite de utilização ultrapassado.

9.3 Manutenção Corretiva

O suporte técnico tem por finalidade a resolução de problemas e recuperação de falhas das estações de impressão. São os seguintes as principais rotinas de suporte técnico, sem embargo de outras que porventura forem necessários à consecução das atividades deste projeto:

9.3.1 Orientação/informação aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização;

9.3.2 Disponibilização e substituição de insumos;

9.3.3 Resolução de problemas como configuração básica dos equipamentos, instalação e desinstalação de softwares, desatolamento de papel, configuração do painel de controle ajustando e definindo recursos e funcionalidades;

9.3.4 Instalação, configuração e troca de componentes e peças de manutenção das estações de impressão;

9.3.5 Em caso de necessidade de manutenção fora do local da instalação do equipamento, realizar a substituição da estação de impressão por um equipamento de backup;

9.3.6 Caso a manutenção externa tenha prazo superior a 15 dias, a CONTRATADA deverá disponibilizar outro equipamento para backup.

9.4 Declaração de procedimentos de manutenção preventiva e corretiva.

Deverá a contratada apresentar, junto com os documentos de habilitação, declaração contendo a forma e os procedimentos que serão adotados para manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e softwares disponibilizados. Esta declaração deverá mencionar as rotinas descritas neste item, e as seguintes informações:

9.4.1 Procedimentos de manutenção preventiva;

9.4.2 Procedimentos de manutenção corretiva;

9.4.3 Quantidade de técnicos que serão alocados no contrato, inclusive equipe adicional que porventura exista fora das dependências da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**;

9.4.4 Quantidade de veículos a serem disponibilizados para atendimento aos chamados técnicos nas localidades do suporte externo (agências da capital, entorno e interior do estado);



GOVERNO DE
GOIÁS
A FORÇA DO CORAÇÃO DO BRASIL

Estado de Goiás
Secretaria da Segurança Pública e Justiça e Administração Penitenciária
Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
Gerência de Informática e Telecomunicação



9.4.5 Quantidade de itens que comporão o estoque mínimo de papel e *toner* para garantir a não interrupção das atividades por falta de insumos.

A contratada deverá ainda disponibilizar toners reserva para cada impressora, que ficarão no local de instalação da impressora, para serem utilizados em caso de término do toner que está na impressora e/ou falhas de impressão.

Todos os procedimentos declarados serão parte integrante da proposta da contratada e do contrato, para fins de acompanhamento do cumprimento da execução do contrato.

9.5 Abertura de Chamados

Deverá ainda a CONTRATADA disponibilizar canal de abertura de chamados, por e-mail, telefone e site próprio na internet, para ser utilizada pela **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**.

9.6 Prazo de Solução

A CONTRATADA deverá atender e finalizar os chamados técnicos dentro dos prazos estabelecidos, que são diferenciados quanto ao Suporte Interno e ao Suporte Externo.

Por chamados técnicos entende-se toda e qualquer solicitação feita pelos usuários relativa às atividades que são objeto deste termo de referência, e especialmente:

9.6.1 Troca de *toners* nos locais de impressão;

9.6.2 Entrega de papel nos locais de impressão;

9.6.3 Manutenção e suporte técnico;

Os prazos de atendimento suspendem-se nos finais de semana e feriados, e os atendimentos serão realizados, em regra, de segunda a sexta-feira, das 7:30h às 18:00h.

9.7 Suporte Interno (Sede, Goiânia-GO)

Após o encaminhamento do chamado aos representantes da CONTRATADA, esta terá o **prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) minutos para finalizar o chamado com solução da solicitação constante no mesmo**, independente de qual seja a solicitação, e independente da medida que necessite ser tomada.

9.8 Suporte Externo (unidades na capital, entorno e interior do estado)

São aproximadamente 75 cidades distribuídas por todo o estado de Goiás, com aproximadamente 350 locais de instalação de impressoras, conforme detalhamento constante neste termo de referência.

Após o encaminhamento do chamado aos representantes da CONTRATADA, esta terá os prazos máximos fixados abaixo para finalizar o chamado com solução da solicitação constante no mesmo, independente de qual seja a solicitação, e independente da medida que necessite ser tomada:

9.8.1 Região metropolitana: prazo de 4 (quatro) horas;

9.8.2 Localidades distantes até 50 Km da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás em Goiânia: prazo de 8 h (quatro horas) para solução;

9.8.3 Localidades distantes até 400 Km da Sede da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás em Goiânia: prazo de 24 h (vinte e quatro horas) para solução;

9.8.3 Localidades distantes mais que 400 Km da Sede da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás em Goiânia: prazo de 48 h (quarenta e oito horas) para solução.

9.9 Outros aspectos relacionados e obrigações adicionais da CONTRATADA

Os funcionários e colaboradores da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** poderão efetuar a alimentação de papel e a substituição de toners vazios, utilizando os insumos de reserva disponibilizados, a fim de garantir a continuidade da impressão até que o atendimento seja realizado.

Caberá a CONTRATADA estimar e implantar a estrutura que necessitará para atender aos níveis de qualidade determinados neste termo de referência, sendo de sua exclusiva responsabilidade a disponibilização de equipamentos, insumos e pessoal para tal atender ao escopo deste projeto nos termos do SLA.

A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para os insumos (exceto papel), peças e materiais utilizados nos equipamentos, quando do término da utilização dos mesmos. Esta disposição, além do caráter ambiental, também tem como objetivo assegurar que a contratada não se utilize de insumos recarregados/remanufaturados não originais do fabricante. Para tanto, a **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** fiscalizará e poderá exigir comprovação da origem dos insumos de impressão e o destino dos mesmos após sua utilização.

A instalação não importará em custos adicionais, e serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA se responsabilizará pela capacitação dos usuários quanto à operação dos equipamentos instalados na Sede da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** e demais unidades descentralizadas no interior do estado, sem que isto importe em qualquer custo adicional a **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**.

9.10 Penalidade

Para o caso do descumprimento dos prazos estabelecidos será considerado a seguinte tabela de penalidades:

Quantidade de descumprimento do SLA	Percentual de desconto sobre a fatura	
Até 4 ocorrências fora do prazo	1%	
Entre 5 e 10 ocorrências fora do prazo	2,5%	
Entre 10 e 20 ocorrências fora do prazo	5%	
Entre 21 e 50 ocorrências	20%	
Acima de 50 ocorrências	80% ou rescisão	

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 Fornecer, instalar e configurar equipamentos de qualidade e de primeiro uso, originais, de acordo com as exigências e especificações constantes neste Termo de Referência;

10.2 Fornecer e instalar estabilizador/transformador de energia compatível com a potência do equipamento de impressão a ser alimentado nos locais onde não tem rede estabilizada;

10.3 Fornecer todos os insumos/consumíveis originais de impressão do fabricante dos equipamentos e componentes internos das impressoras, e papel A4 nos locais onde os equipamentos de impressão estiverem instalados;

10.4 Arcar com os custos de licenciamento e instalação de Softwares de gerenciamento e bilhetagem;

10.5 Entregar os equipamentos acondicionados adequadamente, em caixas lacradas;

10.6 Responsabilizar-se pela substituição total ou de partes, na hipótese de se constatar, quando do recebimento, os mesmos estiverem em desacordo com as especificações do Edital;

10.7 Comunicar a CONTRATANTE por escrito e em tempo hábil, qualquer anormalidade que esteja impedindo a execução do objeto, prestando os esclarecimentos julgados necessários;



- 10.8** Assumir toda a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução dos serviços objeto desse Termo de Referência;
- 10.9** Zelar para que sejam cumpridas as normas relativas à segurança e a prevenção de acidentes de trabalho;
- Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 10.10** Garantir o sigilo absoluto sobre os processos, informações e quaisquer outros dados disponibilizados, em função das peculiaridades dos serviços a serem prestados;
- 10.11** Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização;
- 10.12** Prestar os serviços nas condições e prazos estabelecidos nesse Termo de Referência;
- 10.13** Manter os equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste Termo de Referência;
- 10.14** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1** Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos atinentes ao objeto do contrato, que venham a ser solicitados pela empresa a ser contratada, necessários à prestação dos serviços;
- 11.2** Fiscalizar e inspecionar os equipamentos entregues, podendo rejeitá-los, quando estes não atenderem as especificações desse Termo de Referência;
- 11.3** Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a empresa a ser contratada, de acordo com o contrato;
- 11.4** Proporcionar as facilidades necessárias para que a empresa CONTRATADA possa desempenhar os serviços descritos neste termo de referência conforme normas estabelecidas pela CONTRATANTE;
- 11.5** Notificar, formal e tempestivamente a empresa a ser contratada sobre quaisquer irregularidades observadas na prestação dos serviços;
- 11.6** Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa a ser contratada, de acordo com os termos de sua proposta comercial, do contrato e do edital da licitação;
- 11.7** Aplicar a CONTRATADA, se necessário, as sanções legais cabíveis, garantindo o contraditório e a ampla defesa.



12. DA DOCUMENTAÇÃO

A licitante deverá fornecer a **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** a seguinte documentação:

12.1 Atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência da licitante com a prestação do serviço de impressão, similar ao descrito nesse termo de referência. O atestado deverá obrigatoriamente:

12.1.1 Comprovar a experiência da licitante em projetos com volume de impressão e complexidade tecnológica compatíveis com as atividades descritas neste termo de referência, inclusive mencionando a quantidade de equipamentos instalados, e os softwares utilizados para gerenciamento, monitoramento e contabilização das impressões e cópias;

12.1.2 Discriminar as atividades realizadas pela licitante, constando no mínimo as seguintes: disponibilização e instalação de impressoras e multifuncionais, gerenciamento através de sistema informatizado de atendimento (*helpdesk* ou similar), manutenção e suporte técnico aos equipamentos e softwares, fornecimento de consumíveis (toner), disponibilização de sistema informatizado de monitoramento, gerenciamento e contabilização de uso, logística de suporte;

12.1.3 Comprovar que a licitante possui capacidade e experiência em operar projetos de impressão do porte desta contratação. O atestado deverá comprovar que a licitante realizou, em um único contrato, a disponibilização de no mínimo 30% (trinta por cento) da quantidade de equipamentos ou do volume de impressão previstos neste termo de referência;

12.1.4 Catálogos, folders, descritivos e outros documentos que comprovem todas as exigências técnicas estabelecidas neste termo de referência;

12.1.5 Deverá ser fornecido o prospecto dos equipamentos e softwares ofertados;

12.1.6 **DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO AMBIENTE FÍSICO E LÓGICO (Anexo I)**

Declaração da licitante de que possui ou possuirá em seu quadro funcional, na data da assinatura do contrato e durante toda a sua execução, um ou mais profissionais de manutenção certificados pelos fabricantes dos equipamentos e softwares a serem fornecidos;

12.1.7 Declaração da licitante de que possui ou possuirá, na data da assinatura do contrato e durante toda a sua execução, estrutura capaz de prover o suporte técnico-operacional à solução contratada;

12.1.8 Declaração da licitante de que possui ou possuirá, na data da assinatura do contrato, no mínimo, 1 (um) laboratório técnico na região metropolitana de Goiânia, para reparos, manutenção dos equipamentos e demais atividades previstas nesta contratação;



GOVERNO DE
GOIÁS
A FORÇA DO CORAÇÃO DO BRASIL

Estado de Goiás
Secretaria da Segurança Pública e Justiça e Administração Penitenciária
Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
Gerência de Informática e Telecomunicação

SSP
Protocolo Setorial
Nº
Rúbrica

12.1.9 Caso a LICITANTE não possua e não venha a possuir laboratório técnico próprio na região metropolitana de Goiânia, deverá emitir declaração indicando a assistência técnica credenciada pelo fabricante ou pelo distribuidor autorizado pelo fabricante do equipamento, na região metropolitana de Goiânia, capaz de atender a **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** nos prazos estabelecidos neste termo de referência;

A **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás** poderá, a seu exclusivo critério, auditar toda a documentação fornecida, podendo se valer de diligências junto aos emissores dos documentos, pesquisas junto aos fabricantes e outras medidas que forem necessárias.

A critério exclusivo da **Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás**, caso haja qualquer suspeita de que a documentação apresentada não corresponda a realidade dos fatos nela declarados, poderá ser requisitado ao licitante que comprove a veracidade dos documentos e informações nele constantes, através do fornecimento de documentos adicionais, notas fiscais, contratos comprovando os atestados fornecidos, amostras de equipamentos e softwares, dentre outros.

13. 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.

14. VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 30 meses.

Goiânia, 18 de fevereiro de 2016.

Francisco Rubens de Sousa
Gestor de Tecnologia da Informação



ANEXO I

À SSP/Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás

Declaramos, para fins de atendimento às exigências de qualificação técnica, que temos plena ciência ambiente físico e lógico da SSP/Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás onde serão prestados as atividades previstas neste certame (rede lógica e elétrica, software e aplicativos, dentre outros), e não nos resta dúvidas quanto a plena compatibilidade e conformidade técnica dos equipamentos e softwares a serem fornecidos em atendimento ao objeto do **PREGÃO ELETRÔNICO SRP nº**

_____.

LICITANTE	
Razão Social:	
Nome do Responsável Técnico:	_____
Nº Registro (CRA/CREA):	_____
Assinatura:	_____

ANEXO II – RELAÇÃO DE CIDADES E EQUIPAMENTOS

	MONO	MULTI	COLOR	TOTAL
Acreúna	0	1	0	1
Águas Lindas	0	2	0	2
Alexânia	0	2	0	2
Anápolis	1	3	1	5
Anicuns	0	1	0	1
Aparecida de Goiânia	1	30	1	32
Araçu	0	1	0	1
Aragarças	0	1	0	1
Aragoiania	0	1	0	1
Aruanã	0	1	0	1
Barro Alto	0	1	0	1
Bela Vista de Goiás	0	1	0	1
Bom Jesus	0	1	0	1



GOVERNO DE
GOIÁS
A FORÇA DO CORAÇÃO DO BRASIL

Estado de Goiás
Secretaria da Segurança Pública e Justiça e Administração Penitenciária
Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
Gerência de Informática e Telecomunicação



Buriti Alegre	0	1	0	1
Caldas Novas	0	3	2	5
Campinorte	0	1	0	1
CAMPOS BELOS	0	1	1	2
Catalão	1	2	1	4
Ceres	1	2	1	4
Cidade Ocidental	0	1	0	1
Cristalina	0	1	0	1
Edéia	0	1	0	1
Estrela do Norte	0	1	0	1
Formosa	6	6	2	14
Goianésia	0	3	0	3
Goiânia	87	108	37	232
Goiás	0	2	0	2
Goiatuba	0	1	0	1
Guapó	0	1	0	1
Hidrolândia	0	1	0	1
Indiara	0	1	0	1
Ipameri	0	1	0	1
IPORÁ	0	1	1	2
Itaberaí	0	3	0	3
Itajá	0	2	0	2
Itapaci	0	1	0	1
Itaperapuã	0	1	0	1
Itapuranga	0	1	0	1
Itumbiara	1	3	1	5
Jaraguá	0	1	0	1
Jataí	0	2	1	3
Jussara	0	1	0	1
Luziânia	1	6	3	10
Minaçu	0	1	0	1
Mineiros	0	2	0	2
Morrinhos	0	3	1	4
Mozarlândia	0	1	0	1
Nerópolis	0	1	0	1
Niquelândia	0	1	0	1
Novo Brasil	0	1	0	1
Novo Gama	0	1	1	2
Padre Bernardo	0	1	0	1
Palmeiras de Goiás	0	2	0	2



GOVERNO DE
GOIÁS
A FORÇA DO CORAÇÃO DO BRASIL

Estado de Goiás
Secretaria da Segurança Pública e Justiça e Administração Penitenciária
Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças
Gerência de Informática e Telecomunicação



Paraúna	0	1	0	1
Piracanjuba	0	1	0	1
Pires do Rio	0	1	0	1
Planaltina	0	1	0	1
Pontalina	0	1	0	1
Porangatu	0	1	2	3
Posse	0	1	1	2
Quirinópolis	0	2	2	4
Rialma	0	1	0	1
Rio Verde	1	7	1	9
Rubiataba	0	1	0	1
Sanclerlândia	0	1	0	1
Santa Helena	0	1	0	1
Santo Antônio do Descoberto	0	1	0	1
São Luís de Montes Belos	0	1	0	1
São Miguel do Araguaia	0	1	0	1
São Simão	0	1	0	1
Senador Canedo	0	1	0	1
Silvânia	0	2	0	2
Trindade	0	2	0	2
Uruaçu	0	2	1	3
Valparaíso	0	1	0	1
TOTAL	100	252	61	413