

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo SEI nº: 6023.2019/0002815-0

Unidade requisitante: SMIT/CAP

1. OBJETO:

Contratação de prestação de serviços de impressão, a partir de impressoras, multifuncionais, incluindo instalação, suporte técnico e manutenção on-site (incluindo peças), além do fornecimento de insumos (toner, cartucho, bastões, cilindros, fusores, papel, etc), contemplando disponibilização de estoque nas unidades para cumprimento dos níveis de serviços e, por fim, solução de bilhetagem que permita gestão e monitoramento de consumo; para atender as necessidades da **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, Programa Descomplica SP - Unidades : São Miguel Paulista, Capela do Socorro, São Mateus, Penha e Jabaquara**, conforme especificações e quantidades estabelecidas no presente Termo de Referência.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
A	Impressora Multifuncional Monocromática A4	Unidades	44 (quarenta e quatro)
B	Milheiro - Monocromática A4 - MMA4 – P8	Milheiro	2.497 (dois mil quatrocentos e noventa e sete)
C	Impressora Multifuncional Colorida A4	Unidades	05 (cinco)
D	Milheiro Colorido A4 - MPA4 – P12	Milheiro	51 (cinquenta e um)
E	Milheiro - Monocromática A4 - MPA4 - P12	Milheiro	51 (cinquenta e um)

2. Especificação

A. Impressora Multifuncional Monocromática A4;

- a. Quantidades: 44 (quarenta e quatro) unidades.
- b. Especificações Gerais:
 - i. Tecnologia laser/led. Velocidade de impressão de 45 ppm ou superior em formato carta ou A4.
 - ii. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
 - iii. Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
 - iv. Compatível com Windows - 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação. Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.

- v. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- vi. Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- vii. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de 1000 folhas e de saída com capacidade de **250** folhas. Impressão automática frente e verso (duplex).
- viii. Memória RAM de 512 MB ou superior. Unidade de armazenamento (HDD ou SDD) de 32 GB ou superior. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- ix. Tensão de alimentação 110V/220V, interna ou provida por estabilizador ou transformador externo, acompanhado de cabo de alimentação, com, no mínimo, 1,5m de comprimento.
- x. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários, como também, impressão direta tendo como origem dispositivo de memória externo (pen drive ou cartão de memória).
- xi. Suporte a protocolos de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6.

B. Milheiro - Monocromática A4 - MMA4 – P8;

- a. Quantidades: 2.497 (dois mil quatrocentos e noventa e sete) milheiros.
- b. Especificações Gerais:
 - i. 243 (duzentos e quarenta e tres) milheiros por mês, considerando à medição do consumo real, das unidades de São Miguel Paulista, Capela do Socorro, São Mateus, Penha e Jabaquara, para efetuar pagamento.

C. Impressora Multifuncional Colorida A4;

- a. Quantidades: 05 (cinco) unidades.
- b. Especificações Gerais:
 - i. Tecnologia de impressão: Velocidade de impressão de 30 ppm ou superior em formato carta ou A4. Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou Qualidade de Imagem 1200. Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen, para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
 - ii. Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação. Emulações: PCL 6, PostScript 3 e PDF.
 - iii. Suporte a protocolos de rede, HTTP e Rede TCP/IP IPv4 ou Rede TCP/IP Ipv6. Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
 - iv. Tipo de Mídia: papel, envelope e etiqueta. Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.

- v. Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de 250 folhas e de saída com capacidade de 150 folhas. Impressão automática frente e verso (duplex).
- vi. Memória RAM de 512 MB ou superior. Unidade de armazenamento (HDD ou SSD) de 80 GB ou superior. Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- vii. Tensão de alimentação 110v/ 220v, interna ou provida por estabilizador ou transformador externo, acompanhado de cabo de alimentação, com, no mínimo, 1,5m de comprimento.
- viii. Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento. Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários, como também, impressão direta tendo como origem dispositivo de memória externo (pen drive ou cartão de memória).

D. Milheiro - Colorido A4 - MPA4 – P12;

- a. Quantidades: 51 (cinquenta e um) milheiros.
- b. Especificações Gerais:
 - i. 05 (cinco) milheiro por mês, considerando à medição do consumo real, das unidades de São Miguel Paulista, Capela do Socorro, São Mateus, Penha e Jabaquara, para efetuar pagamento.

E. Milheiro - Monocromática A4 - MPA4 - P12

- a. Quantidades: 51 (cinquenta e um) milheiros.
- b. Especificações Gerais:
 - i. 05 (cinco) milheiro por mês, considerando à medição do consumo real, das unidades de São Miguel Paulista, Capela do Socorro, São Mateus, Penha e Jabaquara, para efetuar pagamento.

3. CONDIÇÕES E LOCAL DE ENTREGA

3.1. Os objetos do presente Termo de Referência deverão ser entregues de forma parcelada, conforme prazos e locais de entrega prevista no cronograma, com prazo não superior a 10 (dez) dias corridos após recebimento da nota de empenho.

3.2. Os equipamentos deverão ser entregues nas unidades Descomplica SP conforme estabelecido nos endereços abaixo:

- **Unidade** Capela do Socorro.

Endereço para entrega: Rua Cassiano dos Santos, 499 Jd. Clipper – SP - CEP 04827-110 - São Paulo/SP.

Responsável pela medição: Responsável da área de TI/Diretor da Unidade

- **Unidade São Mateus.**

Endereço para entrega: Av. Ragueb Chohfi, 1.400 - São Paulo/SP - CEP: 08375-000.

Responsável pela medição: Responsável da área de TI/Diretor da Unidade.

- **Unidade São Miguel Paulista**

Endereço para entrega: Rua Dona Ana Flora de Sousa, 76 – Vila Jacuí, São Paulo - SP, CEP 08060-150.

Responsável pela medição: Responsável da área de TI/Diretor da Unidade.

- **Unidade Penha.**

Endereço para entrega:

R. Candapuí, 492 – SP - CEP: 03621-000- São Paulo/SP.

Responsável pela medição: Responsável da área de TI/Diretor da Unidade.

- **Unidade Jabaquara.**

Endereço para entrega: Av. Engenheiro Armando de Arruda Pereira, 2314 – SP- CEP 04308-001 - São Paulo/SP.

Responsável pela medição: Responsável da área de TI/Diretor da Unidade.

- **Horário: das 09h30 às 11h30 horas e de 14h30 as 16h30.**

Sendo o frete, carga e descarga por conta do fornecedor conforme o local indicado, com prévio agendamento.

Telefone: (11) 2075-7281/ **E-mail:** tatianalopes@prefeitura.sp.gov.br



3.3. CRONOGRAMA FISICO FINANCEIRO PREVISTO:

Descrição / Especificação	QUANTIDADE / UNIDADE				
	São Mateus	Jabaquara	Penha	São Miguel Paulista	Capela do Socorro
Impressora Multifuncional Monocromática A4	9	9	9	9	8
Milheiro Monocromática A4 – MMA4 – P8	Total:648 Sendo :54 por mês	Total:561 Sendo :51 por mês	Total:460 Sendo :46 por mês	Total: 460 Sendo : 46 por mês	Total:368 Sendo :46 por mês
Impressora Multifuncional Colorida A4	1	1	1	1	1
Milheiro Colorido A4 – MPA4 – P12	Total: 12 Sendo: 1 por mês	Total: 11 Sendo: 1 por mês	Total:10 Sendo :1 por mês	Total:10 Sendo :1 por mês	Total:08 Sendo :1 por mês
Milheiro Monocromático A4 – MPA4 – P12	Total: 12 Sendo: 1 por mês	Total: 11 Sendo: 1 por mês	Total: 10 Sendo: 1 por mês	Total: 10 Sendo: 1 por mês	Total: 08 Sendo: 1 por mês
Previsão Entrega	Novembro/2019	Dezembro/2019	Janeiro/2020	Janeiro/2020	Março/2020

4. GARANTIA

4.1. Suporte Técnico e Manutenção “On Site”

- 4.1.1. Serviços de suporte técnico de 1º nível que deve: responder as dúvidas dos usuários sobre a utilização dos equipamentos e atender solicitações provenientes de incidentes com os equipamentos fornecidos, agendando, quando necessário, manutenção “on site” (chamado técnico), deverão estar disponíveis aos usuários por telefone, Fax ou Correio Eletrônico, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

- 4.1.2. Manutenção corretiva dos equipamentos. Aplicar soluções emergenciais e temporárias, quando necessário, até que a solução definitiva seja implementada.
- 4.1.3. Itens cobertos pelo serviço de manutenção: falhas mecânicas, elétricas ou funcionais, em qualquer componente pertencente ao equipamento, devendo ser substituído ou consertado, deixando-os funcionais e cumprindo os níveis de serviço.
- 4.1.4. Em caso de retirada de equipamento, deverá ser colocado em seu lugar, imediatamente, outro equivalente ou superior em suas características e desempenho, para que o usuário não suspenda suas atividades por falta desse.
- 4.1.5. Na hipótese de não ser possível a realização da manutenção corretiva, ou ainda, caso esta demore mais que 24 horas, será facultada à a opção de solicitar a troca do equipamento ou componente defeituoso por outro equivalente.
- 4.1.6. O equipamento deverá ser substituído em definitivo, por outro com as mesmas características e capacidade, quando apresentar o mesmo defeito por três vezes, no intervalo de 30 dias.

4.2. Serviço de Impressão

- 4.2.1. Itens que devem ser cobertos pelo serviço: fornecimento de toner / cartuchos / bastões de cera, caixa de resíduo, papel e demais componentes necessários à impressão. Deve ser adotada a unidade milheiro para representar 1.000 (mil) páginas impressas.
- 4.2.2. Os suprimentos deverão ser disponibilizados nos locais de instalação dos equipamentos em quantidade suficiente para a necessidade dos usuários e cumprimento do nível de serviço correspondente.
- 4.2.3. Os suprimentos, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo, admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis.
- 4.2.4. Deve ser mantido juntamente com cada equipamento um quantitativo de suprimentos (toner/cartucho/bastões de cera/papel) de forma a constituir um estoque mínimo, reduzindo ou até mesmo eliminando o risco de falta de suprimentos até o novo fornecimento.
- 4.2.5. Deverá implantar um sistema informatizado para gerenciamento e bilhetagem das impressões.
- 4.2.6. Qualquer custo relativo ao sistema de controle de impressão correrá por conta da CONTRATADA, uma vez que o custo do mesmo deverá estar contemplado no valor dos serviços de impressão (milheiros).



4.3. Serviços de Apoio Operacional

- 4.3.1.A CONTRATADA deverá ministrar treinamento e capacitação dos facilitadores (usuários) necessários para a correta operação dos equipamentos e, no mínimo, as seguintes tarefas: Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos, abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas, instruções básicas de operação dos softwares propostos, solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão, instalação e customização de drivers nas estações de trabalho, interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos, utilização da impressão através da bandeja automática, utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões, utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos, principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo, atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas e instruindo a forma de corrigir estes problemas operacionais.
- 4.3.2.Nos casos de necessidade de mudança de local do equipamento (definido pela contratante), a contratada deverá ser acionada para efetuar o remanejamento, conforme a orientação da contratante.
- 4.3.3.Gerir eventual estoque local de suprimentos disponibilizados pela contratada e destinados ao abastecimento dos equipamentos.
- 4.3.4.Qualquer custo relativo ao serviço de suporte operacional correrá por conta da CONTRATADA, uma vez que o custo do mesmo deverá estar contemplado no valor dos serviços de impressão (milheiros).

4.4. Regime de execução

- 4.4.1.Os serviços de fornecimento de equipamentos serão realizados sempre mediante a emissão da respectiva Ordem de Serviço (contendo: item, marca e modelo do equipamento, quantidade, local, condições e prazos de instalação, além de identificar solicitante e fornecedor) e incluem, ainda, a instalação dos respectivos equipamentos, bem como, os serviços descritos nos itens: suporte técnico e manutenção 'on site'.
- 4.4.2.Os serviços de impressão (milheiros) serão prestados sempre que solicitados mediante a emissão da respectiva Ordem de Serviço (contendo: item, especificação do serviço, indicação dos equipamentos, quantidades estimadas de milheiros, locais, condições e prazos, além de identificar solicitante e fornecedor), preferencialmente, associadas ou inclusas nas Ordens de Serviço contemplando ainda, além do sistema de controle de impressão, qualquer parte consumível, logística até o destino e eventual estoque local.

4.5. Nível de Serviço

- 4.5.1.Os serviços de suporte técnico e manutenção serão realizados pela CONTRATADA no horário comercial das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira.

- 4.5.2. Os tempos máximos para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado é de 4 (quatro) horas úteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema é de 8 (oito) horas úteis, a partir do início do atendimento técnico.
- 4.5.3. Define-se como "Tempo de atendimento ao chamado" o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como "Tempo de solução do problema", ao período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.
- 4.5.4. Entende-se por "Solução do problema", a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no presente ajuste e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo por outro de sua propriedade, com características iguais ou superiores, devendo retorna com o original em até 10 dias.
- 4.5.5. O bem deverá ter prazo de garantia mínima conforme a tabela abaixo, prevalecendo o prazo de garantia fixado pelo fabricante ou fornecedor, caso maior.

Item	Descrição/Especificação	Prazo de Garantia
A	Impressora Multifuncional P&B A4	12 (meses)
B	Impressora Colorida A4	12 (meses)

5. PRAZO DO CONTRATO

5.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura.

São Paulo, 29 de agosto de 2019.



Tatiana Gomes Lopes
Coordenadora
RF: 838.537-8