

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

A presente licitação tem como objeto, a contratação de prestação de serviços de impressão, a partir de impressoras, multifuncionais e copiadoras a serem contratados por lote único, 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 do parque de equipamentos, para atendimento das necessidades da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação da Cidade de São Paulo – PRODAM S/A e demais unidades que compõem a Administração da Prefeitura de São Paulo.

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1. Equipamentos

2.1.1. Impressora Monocromática A4 – Posto 1 (IMA4_P1)

Obs – impressora corporativa para pequenos grupos de trabalho.

- a) Tecnologia laser ou led.
- b) Velocidade de impressão de 40 ppm ou superior em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- e) Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- f) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- g) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- h) Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- i) Alimentação do papel: bandeja de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas e de saída com capacidade de no mínimo 150 folhas.
- j) Impressão automática frente e verso (duplex).
- k) Memória RAM de 64 MB ou superior.
- l) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- m) Tensão de alimentação 110V/220V, interna ou provida por estabilizador ou transformador externo, acompanhada de cabo de alimentação, com no mínimo 1,5m de comprimento.
- n) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento
- o) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.

ARP nº 13.12/2018

2.1.2. Impressora Monocromática A4 – Posto 2 (IMA4_P2)

Obs – impressora corporativa para médios e grandes grupos de trabalho.

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de impressão de 45 ppm ou superior em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Painel de controle com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
- e) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- i) Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- j) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de 1000 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas.
- k) Impressão automática frente e verso (duplex).
- l) Memória RAM de 256 MB ou superior.
- m) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- n) 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.
- o) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- p) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.

2.1.3. Impressora Monocromática A3 – Posto 3 (IMA3_P3)

Obs – impressora corporativa para grandes grupos de trabalho, com necessidade de A3.

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de impressão de 50 ppm ou superior em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Painel de controle frontal com botões display e LEDS para exibição de status operacional.
- e) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- i) Tamanhos: A3, A4, carta, ofício e executivo.
- j) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de 1000 folhas e de saída com capacidade de 250 folhas.
- k) Impressão automática frente e verso (duplex).
- l) Memória RAM de 256 MB ou superior.

Yesso Amelir Junior
Gerente de Operações
RF: 16416-2

Gilmar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

- m) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- n) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- o) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.
- p) Suporte a protocolo de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6.

2.1.4. Impressora Colorida A4 – Posto 4 (IPA4_P4)

Obs – impressora corporativa para pequenos e médios grupos de trabalho, com necessidade de cor.

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de 35 ppm ou superior para impressão monocromática e colorida, em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Pannel de controle frontal com botões display e LED para exibição de status operacional.
- e) Compatível com Windows, 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 5c e PostScript 3 ou mais atual.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- i) Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- j) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade mínima de 250 folhas e de saída com capacidade mínima de 250 folhas.
- k) Impressão automática frente e verso (duplex).
- l) Memória RAM de 256 MB ou superior.
- m) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante...
- n) 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.
- o) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- p) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.
- q) Suporte a protocolos de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 ou Rede TCP/IP IPv6.

2.1.5. Impressora Colorida A3 – Posto 5 (IPA3_P5)

Obs – impressora corporativa para médios e grandes grupos de trabalho, com necessidade de cor e A3.

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de 30 ppm ou superior para impressão monocromática e colorida, em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou qualidade de imagem 1200 ou superior.

Fernando Wöhrath Zamur
CPF: 269.458.398-93

Yesso Amelin Junior
Gerente de Operações
PC - 14.14.2

Glomar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

- d) Pannel de controle frontal com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
- e) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 5c e PostScript 3 ou mais atual.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- i) Tamanhos: A3, A4, carta, ofício e executivo.
- j) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade mínima de 250 folhas e de saída com capacidade mínima de 250 folhas.
- k) Impressão automática frente e verso (duplex).
- l) Memória RAM de 256 MB ou superior.
- m) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante...
- n) 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.
- o) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- p) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.
- q) Suporte a protocolos de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 ou Rede TCP/IP IPv6.

2.1.6. Multifuncional Colorida A4 – Posto 6 (MPA4_P6)

Obs – Multifuncional pessoal de mesa, para uso individual e necessidade de cor.

2.1.6.1. Módulo Impressora

- a) Tecnologia a laser/led ou jato de tinta.
- b) Velocidade de 20 ppm ou superior para impressão monocromática e colorida, em formato carta ou A4, em modo rascunho.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Pannel de controle frontal com botões, display e LEDs ou recurso touch screen para exibição de status operacional.
- e) Dimensão máxima: (L x P x A) – 53 cm x 61,5 cm x 58,5 cm.
- f) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- g) Tipo de Mídia: papel, envelope e etiqueta.
- h) Tamanhos: A4, carta, A5 e ofício.
- i) Alimentação do papel: uma bandejas de entrada com capacidade de no mínimo 100 folhas e de saída com capacidade mínima de 30 folhas.
- j) Impressão automática frente e verso (duplex) ou manual.
- k) Memória RAM de 64 MB ou superior.
- l) Interfaces: USB 2.0, Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) e Wireless 802.11 b/g/n, internas e do próprio fabricante acompanhada de cabo USB com, no mínimo 1,5m.

ARP nº 13.12/2018

- m) 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.
- n) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.

2.1.6.2. Módulo de Fax

- a) Velocidade do modem: 33.6 Kpbs.
- b) Resolução mínima de 200 x 200 dpi.
- c) Capacidade para enviar fax em papel de forma automática ou folha a folha.
- d) Homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL.

2.1.6.3. Módulo Scanner

- a) Tipo: Mesa.
- b) Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 25 folhas.
- c) Capacidade para "scanear" originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- d) Resolução mínima mono e color de 600 x 600 dpi.
- e) Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 7, 8.1 e 10) Destino de saída: estação de trabalho.

2.1.6.4. Módulo Cópia

- a) Tipo: Mesa.
- b) Permitir cópia de documento somente em preto ou somente em colorido.
- c) Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 99 cópias.
- d) Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

2.1.7. Multifuncional Monocromática A4 – Posto 7 (MMA4_P7)

Obs – multifuncional corporativa para pequenos grupos de trabalho.

2.1.7.1. Módulo Impressora

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de impressão de 40 ppm ou superior em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen, para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
- e) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 6 e PostScript 3.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- i) Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.

Yesso Amalfi Junior
Gerente de Operações
PC: 46.416.2

Glomar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

Fernando Wohnrath Zamur
CPF: 269.458.390-93

ARP nº 13.12/2018

- j) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas e de saída com capacidade mínima de 150 folhas.
- k) Impressão automática frente e verso (duplex).
- l) Memória RAM de 256 MB ou superior.
- m) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante.
- n) 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.
- o) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- p) 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).
- q) Suporte a protocolo de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6.

2.1.7.2. Módulo de Fax

- a) Velocidade do modem: 33.6 Kpbs.
- b) Resolução mínima de 200 x 200 dpi.
- c) Capacidade para enviar fax em papel de forma automática ou folha a folha.
- e) Homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL.

2.1.7.3. Módulo Scanner

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Velocidade mínima de alimentação automática de 20 ppm em modo monocromático e colorido.
- c) Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas.
- d) Capacidade para "scanear" originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- e) Resolução mínima mono e color de 200 x 200 dpi.
- f) Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- g) Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 7, 8.1 e 10).
- h) Destino de saída: estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).

2.1.7.4. Módulo Cópia

- a) Tipos Mesa e ADF.
- b) Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 99 cópias.
- c) Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- d) Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

2.1.8. Multifuncional Monocromática A4 – Posto 8 (MMA4_P8)

Obs – multifuncional corporativo para médios e grandes grupos de trabalho

Yesso Apala Junior
Gerente de Operações
RF 26.416-2

Gilmar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

2.1.8.1. Módulo Impressora

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de impressão de 45 ppm ou superior em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior.
- d) Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
- e) Compatível com Windows-7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 6 e PostScript 3 ou mais atual.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparências.
- i) Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- j) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de 1000 folhas e de saída com capacidade de **250** folhas.
- k) Impressão automática frente e verso (duplex).
- l) Memória RAM de 512 MB ou superior.
- m) Unidade de armazenamento (HDD ou SDD) de 32 GB ou superior.
- n) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- o) 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.
- p) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- q) 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).
- r) Suporte a protocolos de rede HTTP e Rede TCP/IP IPv4 e Rede TCP/IP IPv6.

2.1.8.2. Módulo de Fax

- a) Velocidade do modem: 33.6 Kpbs.
- b) Resolução mínima de 200 x 200 dpi.
- c) Capacidade para enviar fax em papel de forma automática ou folha a folha.
- d) Homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2.1.8.3. Módulo Scanner

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Velocidade mínima de alimentação automática de 30 ppm em modo monocromático e colorido.
- c) Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas.
- d) Capacidade para digitalizar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- e) Resolução mínima mono e color de 200 x 200 dpi.
- f) Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.

Yesso Amador Junior
Gerente de Operações
RP 16.416-2

Gilmar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

- g) Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 7, 8.1 e 10).
- h) Destino de saída: estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).

2.1.8.4. Módulo Cópia

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 999 cópias.
- c) Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- d) Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

2.1.9. Copiadora Monocromática A3 – Posto 9 (CMA3_P9)

Obs – copiadora para grande volume de trabalho com funcionalidades de acabamento.

2.1.9.1. Módulo Impressora

- a) Tecnologia laser/led.
- b) Velocidade de impressão de 60 ppm ou superior carta, A4 ou A3.
- c) Resolução da impressão 1200 x 1200 dpi ou qualidade de imagem 1200 ou superior.
- d) Painel com interface gráfica, com recurso touch screen e botões para exibição de status operacional.
- e) Tipo de Mídia: papel e transparências.
- f) Tamanhos: A3, A4, A5, carta, duplo carta, ofício, ofício2 e executivo.
- g) Alimentação: bandeja (s) de entrada com seleção automática de papel, capacidade mínima de 1000 folhas em A3 e mais 2000 folhas em A4.
- h) Bandeja (s) de saída de papel com capacidade de, no mínimo, 2000 folhas A3 ou A4.
- i) Acabamento: recurso de grampeamento para, no mínimo, 50 folhas, em, no mínimo, 3 posições distintas (pelo menos, superior esquerdo e lateral esquerdo). Recurso para produção de livretos com até 15 folhas (60 páginas) A4 ou A3. Recurso com capacidade de realizar perfuração de 2 furos (pelo menos, na lateral esquerda).
- j) Impressão automática frente e verso (duplex) e alceamento.
- k) Memória RAM de 1 GB ou superior.
- l) Unidade de disco rígido com 80 GB ou superior.
- m) Interface: Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante...
- n) 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.
- o) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- p) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.

ARP nº 13.12/2018

2.1.9.2. Módulo Scanner

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Velocidade mínima de alimentação automática de 50 ppm em modo monocromático e colorido.
- c) Capacidade de alimentação automática para 100 folhas, no mínimo.
- d) Capacidade para digitalizar originais tamanhos A3, A4, carta, A5, ofício e ofício 2.
- e) Resolução mono mínima de 600 x 600 dpi.
- f) Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- g) Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 7, 8.1 e 10)
- h) Destino de saída: servidor e-mail e pasta na rede.
- i) Suportar alimentação através de folhas soltas ou material encadernado (livros, revistas ou manuais).

2.1.9.3. Módulo Cópia

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Permitir múltiplas cópias do mesmo documento.
- c) Permitir cópias de originais duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- d) Permitir seleção da quantidade de reproduções de no mínimo, 999 cópias
- e) Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- f) Capacidade para copiar originais tamanhos A3, A4, carta, A5 e ofício e Ofício 2.

2.1.10. Copiadora Colorida A3 – Posto 10 (CPA3_P10)

Obs – copiadora para grande volume de trabalho e necessidade de cor com funcionalidades de acabamento.

2.1.10.1. Módulo Impressora

- a) Tecnologia laser, LED ou cera.
- b) Velocidade de impressão monocromática e colorida de 50 ppm ou superior carta, A4 ou A3.
- c) Resolução da impressão 1200 x 1200 ou superior.
- d) Painel com interface gráfica, com recurso touch screen e botões para exibição de status operacional.
- e) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 5c, PostScript 3 e PDF.
- g) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- h) Tipo de Mídia: papel, envelope, etiqueta e transparência.

Yessy Amaral
Gerente de Operações
DE 118.2

Gilmar Fco. Felix do Praoc
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

- i) Tamanhos: A3, A4, A5, carta, duplo carta, ofício e executivo.
- j) Alimentação: bandeja (s) de entrada com seleção automática de papel, capacidade mínima de 1000 folhas em A3 e mais 2000 folhas em A4.
- k) Captura: bandeja (s) de saída de papel com capacidade mínima de 2000 folhas A3 ou A4.
- l) Acabamento: recurso de grampeamento para, no mínimo, 50 folhas, em, no mínimo, 2 posições distintas-(pelo menos na lateral esquerda). Recurso para produção de livretos com até 15 folhas (60 páginas) A4 ou A3. Recurso com capacidade de realizar perfuração de 2 furos (pelo menos, na lateral esquerda).
- m) Impressão automática frente e verso (duplex) e alceamento.
- n) Memória RAM de 2 GB ou superior.
- o) Unidade de disco rígido com 80 GB ou superior.
- p) Interface: Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas e do próprio fabricante
- q) 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.
- r) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- s) Permitir impressão confidencial, com uso de senhas individuais programáveis para os usuários.

2.1.10.2. Módulo Scanner

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Velocidade mínima de alimentação automática de 50 ppm em modo monocromático e colorido.
- c) Capacidade de alimentação automática para 100 folhas, no mínimo.
- d) Capacidade para digitalizar originais tamanhos A3, A4, carta, A5 e ofício.
- e) Resolução mono mínima de 600 x 600 dpi.
- f) Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- g) Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 7, 8.1 e 10).
- h) Destino de saída: servidor, e-mail e pasta na rede.
- i) Suportar alimentação através de folhas soltas ou material encadernado (livros, revistas ou manuais).

2.1.10.3. Módulo Cópia

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Permitir múltiplas cópias do mesmo documento.
- c) Permitir cópias de originais duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- d) Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 999 cópias.
- e) Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- f) Capacidade para copiar originais tamanhos A3, A4, carta, A5 e ofício.

ARP nº 13.12/2018

2.1.11. Impressora Colorida de Grandes Formatos – Plotter A0 – Posto 11 (IPA0_P11)

Obs – impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.

- a) Tecnologia a jato de tinta com no mínimo, 4 (quatro) cores.
- b) Velocidade de impressão: 1 (um) documento A0 em, no máximo, 5 minutos na resolução 720 x 720.
- c) Resolução da impressão 360 x 360, 720 x 720, 1200 x 1200 dpi ou superior.
- d) Painel de controle frontal com botões, display e LEDs para exibição de status operacional.
- e) Compatível com 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) AutoCAD de 2002 a 2007.
- g) Linguagens de Impressão HPGL 1 e 2, HP RTL.
- h) Formato: suporte tamanhos até A0.
- i) Tipo de Mídia: rolo, com recurso de corte automático.
- j) j) Papel A0, de no mínimo 914 mm de largura, com 75 g/m2 branco. O tubete (suporte para bobina) e a metragem máxima têm que ser compatíveis com o equipamento ofertado.
- k) Interface: Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45), interna e do próprio fabricante...
- l) 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.
- m) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.

2.1.12. Multifuncional Colorida A4 – Posto 12 (MPA4_P12)

Obs – Multifuncional corporativa A4 para pequeno/médios grupos de trabalho, com necessidade de cor.

2.1.12.1. Módulo Impressora

- a) Tecnologia color laser/led.
- b) Velocidade de impressão de 30 ppm ou superior em formato carta ou A4.
- c) Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou Qualidade de Imagem 1200.
- d) Painel para exibição de status operacional, interface gráfica colorida, com recurso touch screen, para suporte a execução e operação de aplicações desenvolvidas.
- e) Compatível com Windows 7, 8.1 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação.
- f) Emulações: PCL 6, PostScript 3 e PDF.
- g) Suporte a protocolos de rede, HTTP e Rede TCP/IP IPv4 ou Rede TCP/IP Ipv6.
- h) Acompanhada de software para gerenciamento remoto permitindo configuração, visualização do status do suprimento e da disponibilidade do equipamento.
- i) Tipo de Mídia: papel, envelope e etiqueta.
- j) Tamanhos: A4, carta, ofício e executivo.
- k) Alimentação do papel: bandeja (s) de entrada com capacidade de 250 folhas e de saída com capacidade de 150 folhas.

ARP nº 13.12/2018

- l) Impressão automática frente e verso (duplex).
- m) Memória RAM de 512 MB ou superior.
- n) Unidade de armazenamento (HDD ou SSD) de 80 GB ou superior.
- o) Interfaces: USB 2.0 e Ethernet 10/100 Mbps (RJ-45) internas.
- p) 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.
- q) Manuais técnicos em português acompanhando o equipamento.
- r) 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).

2.1.12.2. Módulo de Fax

- a) Velocidade do modem: 33.6 Kpbs.
- b) Resolução mínima de 200 x 200 dpi
- c) Capacidade para enviar fax em papel de forma automática e folha a folha.
- d) Homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

2.1.12.3. Módulo Scanner

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Velocidade de digitalização: 30 lados por minuto, duplex: 14 lados por minuto.
- c) Capacidade de alimentação automática de, no mínimo, 50 folhas.
- d) Capacidade para digitalizar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.
- e) Resolução mínima de 200 x 200 dpi.
- f) Permitir digitalização duplex em apenas uma passagem ou de forma automática sem intervenção do usuário.
- g) Formato do arquivo de saída: JPEG, TIFF, PDF Pesquisável e Compactado (Nativo no equipamento ou através de software devidamente licenciado durante a vigência do contrato e compatível com Windows 7, 8.1 e 10).
- h) Destino de saída: estação de trabalho, e-mail e dispositivo de memória externo USB (pen drive ou cartão de memória).
- i) Suportar alimentação através de folhas soltas e material encadernado (livros, revistas ou manuais) além de suportar o desenvolvimento de aplicações para automação de fluxos de trabalho.

2.1.12.4. Módulo Cópia.

- a) Tipos: Mesa e ADF.
- b) Velocidade de cópia: 15ppm, duplex: 15ppm.
- c) Permitir seleção da quantidade de reproduções de, no mínimo, 99 cópias
- d) Suportar ampliação e redução de 25% até 400%.
- e) Capacidade para copiar originais tamanhos A4, carta, A5 e ofício.

Yesso Apolônio Junior
Gerente de Operações
RF 18.416-2

Gilmar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

2.1.13. Em função da natural e esperada evolução da tecnologia e do lançamento de novas que suplantam e substituem tecnologias anteriores, a CONTRATADA poderá oferecer equipamentos com configurações superiores, com a anuência do CONTRATANTE sem qualquer aumento dos valores registrados em ata.

2.1.14. Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos, de primeiro uso, e estar em linha de fabricação.

2.2. Suporte Técnico e Manutenção "On Site"

2.2.1. Requisitos do Suporte Técnico

2.2.1.1. Os serviços de suporte técnico de 1º nível são responsáveis por: 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).

2.2.1.2. Os serviços de suporte técnico de 1º nível deverão estar disponíveis aos usuários da CONTRATANTE por telefone, Fax ou Correio Eletrônico, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

2.2.1.3. Deverá ser dimensionado para atender os níveis de serviços exigidos nos termos do Termo de Referência, cabendo à CONTRATADA definir a quantidade de posições de atendimento necessárias para tanto.

2.2.1.4. O suporte técnico deverá utilizar metodologia específica baseada em ITIL, na operação do atendimento técnico telefônico e na criação e manutenção da base de conhecimento, cabendo à CONTRATADA garantir a capacitação e reciclagem dos profissionais envolvidos nesta atividade.

2.3. Requisitos da Manutenção "On-Site"

2.3.1. Fazer manutenção corretiva dos equipamentos em resposta às solicitações de usuários encaminhadas pelo Suporte Técnico (chamado técnico), que necessitem de apoio local. Aplicar soluções emergenciais e temporárias, quando necessário, até que a solução definitiva seja implementada. Registrar o fechamento da solicitação no sistema de chamados com a resolução ou determinação do problema.

2.3.2. São 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.

2.3.3. Os serviços de manutenção "on-site" não compreendem serviços de infraestrutura elétrica e lógica.

Fernando Wohnrath Zamur
CPF: 269.458.398-93

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodram.sp.gov.br

Yesso Amal Junior
Gerente de Operações
CPF: 16.16.2

Gilmar Eco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

- 2.3.4. Deve ser executada preferencialmente e sempre que as condições o permitirem no próprio local em que estiver o equipamento.
- 2.3.5. Será providenciada a retirada dos equipamentos para o centro técnico da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE sempre que as condições assim o exigirem, sendo comunicado ao suporte técnico, que se encarregará de obter a respectiva aprovação antes de autorizar a remoção do equipamento para reparo.
- 2.3.6. Em caso de retirada do 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.
- 2.3.7. Quando necessária manutenção corretiva nos equipamentos de propriedade da CONTRATADA, a mesma somente encaminhará diagnóstico/orçamento para ser avaliado pelo Gestor Técnico da CONTRATANTE, em caso de suspeita/comprovação de mau-uso, caso que ensejará o ressarcimento à CONTRATADA das peças e da mão de obra utilizadas.
- 2.3.8. Na hipótese de não ser possível a realização da manutenção corretiva, ou ainda, caso esta demore mais que 24 horas, será facultada à CONTRATANTE a opção de solicitar a troca do equipamento ou componente defeituoso por outro equivalente.
- 2.3.9. 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.
- 2.3.10. Deverá obedecer integralmente aos requisitos de nível de serviço descritos no Termo de Referência, para todo e qualquer equipamento sob sua responsabilidade.
- 2.3.11. A CONTRATADA deverá manter permanentemente em ótimas condições de funcionamento os equipamentos do parque, cabendo prestar serviços de manutenção corretiva sempre que solicitado, mediante abertura de chamado técnico à CONTRATADA, através do suporte técnico.
- 2.3.12. No ato da abertura do chamado, o usuário deverá receber um número para controle e acompanhamento do atendimento, gerado por Sistema Informatizado, sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.3.13. Qualquer custo relativo à peças de reposição e outros insumos necessários ao reparo e manutenção dos equipamentos correrão por conta da CONTRATADA, uma vez que os custos dos mesmos deverão estar contemplados no valor do fornecimento do equipamento.

ARP nº 13.12/2018

2.4. Serviço de Impressão

2.4.1. Requisitos do Serviço de Impressão (milheiro).

- 2.4.1.1. São itens cobertos pelo serviço: fornecimento de toner / cartuchos / bastões de cera, caixa de resíduo, papel e demais componentes necessários à impressão. Será adotada a unidade milheiro para representar 1.000 (mil) páginas impressas.
- 2.4.1.2. Os suprimentos deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA nos locais de instalação dos equipamentos em quantidade suficiente para a necessidade dos usuários e cumprimento do nível de serviço correspondente.
- 2.4.1.3. Os suprimentos, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo, admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis. A qualquer momento o gestor da Contratante poderá exigir comprovação de sua originalidade e, não sendo esta aceita, a empresa Contratada sofrerá as sanções previstas em Lei.
- 2.4.1.4. As quantidades são meramente estimativas com base em volumes projetados, sendo devido apenas os milheiros efetivamente impressos.
- 2.4.1.5. Quando aplicável, deve-se estabelecer contabilização/cobrança específica para impressões monocromática e colorida além de A4 e A3, adotando-se para o caso do A3 a contabilização de dois A4.
- 2.4.1.6. 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.
- 2.4.1.7. A CONTRATADA deverá implantar um sistema informatizado para gerenciamento e bilhetagem das impressões no parque, a ser instalado na infraestrutura da CONTRATANTE.
- 2.4.1.8. O sistema informatizado para gerenciamento e bilhetagem das impressoras não será exigido para o modelo "Impressora Colorida de Grandes Formatos – Plotter A0 – Posto 11 (IPA0_P11)" e dessa forma sua bilhetagem poderá ser realizada de forma direta no equipamento.

2.4.2. Requisitos do Sistema de Controle da Impressão

- 2.4.2.1. Realizar a contabilização remota lógica e física das impressões realizadas pelos usuários nos equipamentos, quando disponível infraestrutura de rede para tanto.

ARP nº 13.12/2018

- 2.4.2.2. Deverá preservar dados que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período.
- 2.4.2.3. Possuir gerenciamento centralizado de cotas, permitindo a adoção de cotas individuais ou setoriais, exibindo saldo do usuário e informações sobre os trabalhos de impressão realizados e envio automático de mensagem por fim de cota.
- 2.4.2.4. Suportar o cadastramento de usuários, grupos, departamentos e projetos.
- 2.4.2.5. Possuir gerenciamento de Impressão por usuário, grupos, e projetos, recurso para controle de utilização de uma impressora ou grupo de impressoras por um usuário ou um grupo de usuários.
- 2.4.2.6. Possuir interface de administração única integrado ao Microsoft Active Directory para inventário automático de equipamentos, controle de direitos de uso dos equipamentos, cotas, contabilidade e bilhetagem e adicionar informações complementares, sem a necessidade alteração na configuração de rede.
- 2.4.2.7. Permitir ao usuário, de sua própria estação, consultar o saldo de sua cota.
- 2.4.2.8. Possuir, para os casos em que se configure inviável a captura remota, interface específica para entrada de dados de bilhetagem a serem extraídos dos equipamentos, integrada ao sistema.
- 2.4.2.9. Fornecer relatórios com periodicidade semanal/mensal com a contabilização do volume de impressão por unidade, centro de custo, equipamento e usuário.
- 2.4.2.10. Possuir controle e geração de relatórios com custos por impressora, usuário, grupo de usuários, etc, diferenciando impressões monocromáticas de coloridas, simplex de duplex, cópias de impressões e tamanhos de papel.
- 2.4.2.11. Enviar relatórios via e-mail.
- 2.4.2.12. Geração de gráficos por domínio, grupos e usuários em página HTML.
- 2.4.2.13. Possibilidade de exportação de relatórios nos formatos MS Excel ou HTML.
- 2.4.2.14. Suportar o gerenciamento de equipamentos conectados em portas Ethernet e-fornecendo status (ligado, desligado, nível de toner e papel, atolamento, bandeja aberta, etc).

ARP nº 13.12/2018

- 2.4.2.15.** Gerenciar todas as funcionalidades através de interface única via WEB.
- 2.4.2.16.** Suportar instalação e atualização transparentes para o usuário, através de login script, instalando o módulo cliente apenas em ambiente que não possua servidor de impressão.
- 2.4.2.17.** Deverá fazer uso de protocolo de rede SNMP (ou similar) para captura de informações das impressoras.
- 2.4.2.18.** Suportar base de dados compatível com o padrão SQL.
- 2.4.3.** O CONTRATANTE procederá com exames periódicos sobre o papel A4 fornecido e poderá rejeitá-lo se o mesmo não estiver compatível com os padrões de mercado, tendo como referência o peso, textura, consistência e cor do papel branco A4 (210 x 297 mm) de 75 g/m2, acondicionado em embalagem 100% Biopolipropileno bi-orientado para proteção contra umidade, com certificação FSC ou CEFLOR, comumente disponível.
- 2.4.3.1.** O CONTRATANTE poderá solicitar, sem custo adicional, que até 20% do papel fornecido na prestação dos serviços seja reciclado.
- 2.4.4.** Para redução dos custos da CONTRATANTE com coleta seletiva e visando ao adequado tratamento do impacto ambiental e social, será exigido o programa de coleta seletiva e descarte dos itens fusor, toner e caixa de resíduos, na forma do art. 12, inc. VII, da **Lei nº 8.666/1993** e legislação correlata junto a proposta de preços.
- 2.4.5.** A CONTRATADA assume ainda, além das definições citadas acima, o compromisso de apoiar a CONTRATANTE na divulgação das melhores práticas de uso e gestão dos recursos junto aos usuários do serviço, sempre visando os compromissos ambientais.
- 2.4.6.** 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).

2.5. Serviços de Apoio Operacional

2.5.1. Requisitos do Serviço de Apoio Operacional

2.5.1.1.	A CONTRATADA deverá ministrar treinamento e capacitação dos facilitadores (usuários) necessários para a correta operação dos equipamentos e, no mínimo, as seguintes tarefas: a. Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
-----------------	--

ARP nº 13.12/2018

	b. Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, Envelopes e etiquetas. c. Instruções básicas de operação dos softwares propostos. d. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão. e. Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho. f. Interpretação das mensagens do painel de controle dos equipamentos. g. Utilização da impressão através da bandeja automática h. Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões. i. Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos. j. 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.
2.5.1.2.	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.
2.5.1.3.	Executar rotinas definidas em plano de trabalho objetivando manter os equipamentos distribuídos pelas instalações da contratante, sempre providos de suprimentos (toner cartuchos) e em condições de pleno funcionamento dentro dos requisitos mínimos de qualidade.
2.5.1.4.	Gerir eventual estoque local de suprimentos disponibilizados pela contratada e destinados ao abastecimento dos equipamentos.

2.5.2. 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).

2.6. Regime de execução

2.6.1. O fornecimento de equipamentos constitui parte principal e indissociável dos serviços aqui descritos, sendo que os serviços correlatos existem para suportar tal fornecimento.

ARP nº 13.12/2018

- 2.6.2. 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'.
- 2.6.3. 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.
- 2.6.4. **O prazo de instalação dos equipamentos e de disponibilização de serviços correlatos será de 45 dias e o prazo de fornecimento dos equipamentos e de prestação dos serviços correlatos, será de 36 (trinta e seis) meses contados a partir da assinatura do contrato, conforme Art. 57, inc. IV, da Lei 8.666/1993, renováveis até o limite legal.**

3. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO À ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 3.1. A comprovação do atendimento às especificações técnicas acima, deverá ser feita através de catálogos, folders, declaração ou conteúdo de web-sites oficiais dos fabricantes (ativos no momento da licitação).
- 3.2. Durante o processo licitatório, a CONTRATANTE, se reserva o direito de, para fins de confirmação, solicitar que as licitantes disponibilizem um ou mais equipamentos e sistemas indicados em sua proposta, para validação de características e testes funcionais, devendo ocorrer em, no máximo, 10 (Dez) dias úteis, contados da comunicação da CONTRATANTE.
- 3.3. A equipe técnica que auxiliará o pregoeiro na aceitabilidade da proposta deverá verificar a viabilidade, capacidade e produtividade dos equipamentos indicados pelos licitantes, confrontando com as informações dos respectivos fabricantes, podendo diligenciar a respeito.
- 3.4. Na eventualidade da ocorrência anterior, além dos equipamentos, deverão ser disponibilizados consumíveis (toner e papel), servidor e demais requisitos para os sistemas além de pessoal qualificado nas ferramentas para demonstração dos recursos propostos. Será provido ambiente de laboratório específico para este fim.
- 3.5. Em caso de atraso ou não entrega dos equipamentos e sistemas sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou não atendimento aos requisitos e características técnicas, a licitante será desclassificada.

Yesso Amali Junior
Gerente de Operações
RF: 18.416-2

Gilmar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF: 12.742-9

4. NÍVEL DE SERVIÇO

- 4.1. Para o fornecimento de equipamentos, os níveis de serviço exigidos são os relacionados neste item que inclui ainda, as penalidades pelo seu não atendimento.
- 4.2. Os serviços de suporte técnico e manutenção serão realizados pela CONTRATADA no horário comercial das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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. 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.
- 4.6. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção ‘on-site’ o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

Indicador	Penalidade
“Tempo de atendimento ao chamado” - período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do	Multa equivalente a 1% sobre o valor mensal do equipamento afetado, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 1% para atendimentos que ultrapassarem:

ARP nº 13.12/2018

atendimento: - Meta: 4 horas úteis	- 8 horas úteis
“Tempo de solução do problema” - período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, deixando o equipamento em condições normais de operação: - Meta: 8 horas úteis	Multa equivalente 1,5% sobre o valor mensal do equipamento afetado, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 1,5% para atendimentos que ultrapassarem: - 16 horas úteis

- 3.1. Para os serviços de impressão, os níveis de serviço exigidos são os relacionados neste item que inclui ainda, as penalidades pelo seu não atendimento.
- 3.2. Entende-se por indisponibilidade de suprimentos, a eventual falta, computada em horas, de toner, cartucho, cera ou papel para um determinado posto de impressão, devendo a CONTRATADA garantir estoque mínimo até a data do reabastecimento para eliminar o risco de tal ocorrência. Excluem-se os casos onde evidenciar-se um consumo fora dos padrões e que a unidade não tenha feito a efetiva programação junto a CONTRATADA.
- 3.3. O indicador de indisponibilidade será resultante da divisão da quantidade de horas no mês, que um determinado posto de impressão deixou de funcionar por indisponibilidade local de suprimentos, pela constante 220 (10 horas por dia x 22 dias úteis em média por mês), evidenciado pelo registro de chamado técnico por indisponibilidade de suprimentos até o respectivo fechamento. Serão consideradas horas compreendidas das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira.
- 3.4. Para o fornecimento de suprimentos, o nível de serviço exigido e a penalidade pelo seu descumprimento são:

Indicador	Penalidade
Indisponibilidade de suprimentos para um posto de impressão (toner ou papel)	Sobre a média do valor mensal bilhetado (milheiros) dos últimos 3 meses, do referido posto de impressão,

Fernando Wohnrath Zamor
CPF: 269.458.398-93

Yesso Amato Junior
Gerente de Operações
RF 12.416-2

Gilmar Fco. Felix do Prado
Advogado
RF 12.742-9

ARP nº 13.12/2018

3104
POLIANA
VISTO
Marcus Vinicius B. Marciel
Assistente Jurídico
RF 013824-2

- Meta: Inferior a 2 hora/mês	multa de: 1% para índices entre 2 e 3 horas/mês. 3% para índices entre 3 e 5 horas/mês. 6% para índices entre 5 e 8 horas/mês. 10% para índices superiores 8 horas/mês. Com eventual advertência, dependendo da justificativa e em casos de reincidência, aplicação cumulativa de multa contratual.
-------------------------------	---

3.5. Todos os indicadores serão aferidos mensalmente e as penalidades serão aplicadas, após garantida defesa prévia à CONTRATADA, sob a forma de desconto no faturamento do mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva.

4. QUANTITATIVOS ESTIMADOS

4.1. Posto de equipamentos e serviço de impressão

Item	POSTO – Equipamentos	Qtde. Estimada Equip.	Milheiro Impresso com Papel / Milheiro de Papel	Qtde. Estimada (milheiro)
1	IMA4_P1 – Impressora Monocromática A4 - Impressora corporativa para pequenos grupos de trabalho.	313	IMA4_P1 – Milheiro Monocromático	33.414
2	IMA4_P2 – Impressora Monocromática A4 - Impressora corporativa para médios e grandes grupos de trabalho.	112	IMA4_P2 – Milheiro Monocromático	31.821
3	IMA3_P3 – Impressora Monocromática A3 - Impressora corporativa para grandes grupos de trabalho, com necessidade de A3.	30	IMA3_P3 – Milheiro Monocromático	1.605

ARP nº 13.12/2018

4	IPA4_P4 – Impressora Colorida A4 - Impressora corporativa para pequenos e médios grupos de trabalho, com necessidade de cor.	177	IPA4_P4 – Milheiro Monocromático	3.388,50
			IPA4_P4 – Milheiro Colorido	4.998
5	IPA3_P5 – Impressora Colorida A3 - Impressora corporativa para médios e grandes grupos de trabalho, com necessidade de cor e A3.	25	IPA3_P5 – Milheiro Monocromático	378
			IPA3_P5 – Milheiro Colorido	484,50
6	MPA4_P6 – Multifuncional Colorida A4 - Multifuncional pessoal de mesa, para uso individual e necessidade de cor.	51	MPA4_P6 – Milheiro Monocromático	913,50
			MPA4_P6 – Milheiro Colorido	1.060,5
7	MMA4_P7 – Multifuncional Monocromática A4 - Multifuncional corporativa para pequenos grupos de trabalho.	286	MMA4_P7 – Milheiro Monocromático	26.319
8	MMA4_P8 – Multifuncional Monocromática A4 - Multifuncional corporativo para médios e grandes grupos de trabalho.	445	MMA4_P8 – Milheiro Monocromático	43.401
9	CMA3_P9 – Copiadora Monocromática A3 - copiadora para grande volume de trabalho com funcionalidades de acabamento.	56	CMA3_P9 – Milheiro Monocromático	15.681
10	CPA3_P10 – Copiadora Colorida A3 - Copiadora para grande volume de trabalho e necessidade de cor com funcionalidades de acabamento.	40	CPA3_P10 – Milheiro Monocromático	2.619
			CPA3_P10 – Milheiro Colorido	3.039
11	IPA0_P11 – Impressora Colorida Plotter A0 - Impressora plotter para necessidade de formatos de papel A0.	37	IPA0_P11 – 1 Metro Linear	88.170
12	MPA4_P12 - Multifuncional Colorida A4 - Multifuncional corporativa A4 para pequeno/médios grupos de trabalho, com necessidade de cor.	59	MPA4_P12 – Milheiro Monocromático	3.783
			MPA4_P12 – Milheiro Colorido	3.645

Gilmar Fco. Felix do Amaral
Advogado
OAB 12.742-9

Yesso Amato Junior
Gerente de Operações
RP-16.416-2

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A
Av. Francisco Matarazzo, 1500 - Torre Los Angeles - Água Branca - CEP 05001-100 - São Paulo - SP
Tel.: (11) 3396-9000 - Fax: (11) 3396-9001
www.prodam.sp.gov.br

Fernando Weintraub Zamur
CPF: 269.458.398-93