



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional Subsecretaria da
Administração Central de Licitações – CELIC**

Termo de Referência

A Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Profissional vêm por meio deste termo de referência, requerer a contratação de outsourcing de impressão, cópias e digitalização.

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de outsourcing de impressão cópias, digitalização e transmissão por fax de documentos, com o fornecimento de equipamentos novos, ou seja, de primeiro uso, suprimentos e serviços técnicos de manutenção nas condições especificadas e locais, conforme. Anexo I. Contratação imediata de serviço de caráter continuado, sem regime de dedicação exclusiva.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação de serviço de impressão, cópias e digitalização tem como objetivo prover a Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a todas as demandas de impressão, cópia e digitalização de documentos, através da instalação de equipamentos e do fornecimento de suprimentos, evitando desperdícios e descontinuidade dos serviços ocasionados pela falta de insumos e de manutenção dos equipamentos.

2.2 A opção pela contratação dessa modalidade de serviço, orientada pelos Princípios Norteadores da Política de Tecnologia da Informação e Comunicação, deu-se pelos seguintes benefícios:

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

I. Melhor distribuição dos pontos de impressão, em conformidade com as necessidades da Pasta;

II. Redução no tempo do atendimento das solicitações de serviços, reparos e ou manutenção dos equipamentos, com melhoria dos índices de disponibilidade dos equipamentos;

III. Transferência do processo de logística de suprimentos para a Contratada, gerando a eliminação de gastos com deslocamentos, diárias e combustível na manutenção de equipamentos;

IV. Redução de investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos;

V. Redução de custos com os insumos/consumíveis;

VI. Redução da contratação de manutenção e assistência técnica de equipamentos, que passam a ser de responsabilidade do prestador do serviço;

VII. Redução, de forma drástica, das interrupções do serviço de impressão, através da implantação e aplicação de níveis de serviço (SLA) aqui definidos;

VIII. Aplicação do conceito de centro de custos, na contabilização das impressões realizadas por departamento, por estação de impressão, ou similar, viabilizando rateio, controle e racionalização de custos;

IX. Redução da gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos/consumíveis;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

X. Otimização dos tramites administrativos e legais decorrentes dos processos de licitação para aquisição de insumos/consumíveis;

XI. Digitalização e armazenamento de documentos, proporcionando a redução de impressões com documentos que possam ser armazenados em meio eletrônico.

2.3 A Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional necessita de um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender as demandas de impressão, cópia e digitalização de documentos. As demandas de impressão são diárias e estão ligadas a capacidade operacional da Pasta. Sem o serviço a Secretaria não poderá desenvolver as políticas públicas por problemas operacionais. Atualmente a Pasta possui duas impressoras locadas através da empresa ASTORIA, conforme PROA 24/3200-0000152-4, todavia por problemas contratuais o contrato será encerrado até o final do exercício de 2025. Dessa forma a Pasta ficará sem equipamentos de impressão e digitalização.

3. LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Av. Borges de Medeiros, 1501, Centro Histórico, Ala Sul, 14º andar, Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Profissional.

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A Contratada deverá disponibilizar os serviços das 9h às 18h, de segunda à sexta-feira, para atendimento no local definido pelo contrato.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Está contemplada a prestação dos seguintes serviços pela Contratada: Alocação, disponibilização e instalação, nas dependências do órgão contratante, de multifuncionais novas (primeiro uso) que também ofereçam as funções de cópia, impressão e digitalização; logística para fornecimento, coleta e descarte de

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

suprimentos, não sendo permitido o acúmulo de mais de 30 (trinta) toners. Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem. Está incluso também o software para gerenciamento, de propriedade da contratada, instalado e configurado em servidor de impressão hospedado nas Secretarias; Gestão de Suporte, com o suporte aos equipamentos e aos usuários, realização de atendimento gerado por chamados do órgão contratante, troca de equipamentos defeituosos; Reposição de suprimentos para as unidades de reprografia; controle de impressões por usuário.

A Contratada deverá disponibilizar os serviços das 9h às 18h, de segunda à sexta-feira, para atendimento nos prédios definidos dos contratos; A empresa deverá dispor de funcionário na função de líder de equipe, responsável pelo gerenciamento da produção, pela emissão de relatórios de contabilização da produção, pelo atendimento de primeiro nível, suporte aos usuários, treinamento e registro de chamados, e pelos técnicos residentes quando houver.

- Instalar nos microcomputadores dos usuários os softwares necessários para a utilização de todos os recursos dos equipamentos fornecidos;
- Instruir os usuários quanto à substituição de toners, cartuchos ou bastões de cera, conforme a tecnologia do equipamento;
- A Contratada é exclusivamente responsável pela atuação de seus funcionários, devendo manter sob sua responsabilidade toda a supervisão, fiscalização, direção técnica e administrativa das atividades e serviços;
- São atribuições e responsabilidades da Contratada os atendimentos em todos os equipamentos originados desta contratação que vierem a apresentar problemas técnicos, bem como efetuar a troca de suprimentos, monitoramento do funcionamento, revisões técnicas periódicas e confeccionar relatórios gerenciais, podendo se for o

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

caso, substituir os equipamentos com problema por backups de mesma capacidade e configuração.

- A Contratada é responsável integral pelas obrigações de natureza civil, trabalhista, previdenciária, securitária, tributária ou qualquer outra decorrente da relação de trabalho que tem entre si e seus funcionários, ficando clara a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre tais funcionárias e a Contratante;
- A Contratada deverá ser responsável por fornecer os equipamentos de uso exclusivo dos seus técnicos com todos os programas legalmente licenciados quando necessários, cujo objetivo principal deste uso será o monitoramento e manutenção dos equipamentos contratados para os serviços de outsourcing.
- É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização de espaço adequado, mobiliário, telefone com direito às ligações interurbanas, acesso à Internet, armário(s) ou sala com chave para a guarda segura de consumíveis e documentos.
- Após a implantação da solução, a Contratada deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva e reposição de suprimentos consumíveis, a fim de manter a qualidade do serviço de impressão departamental no melhor nível possível. O item 9.1.2 Quadro 2 lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas.
- A Contratada deverá efetuar Monitoramento e Gerenciamento proativo no parque de equipamentos contratados, visando à prestação de serviços técnicos de manutenção preventivos e reposição de suprimentos através de ferramenta específica de gerenciamento, cujo objetivo é a manutenção da disponibilidade dos equipamentos e redução de chamados reativos e que dependam de algum tipo de ação do usuário final.
- A solução de gerenciamento deverá permitir a atualização de firmwares bem como ajustes e configurações do equipamento de forma remota;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- O CONTRATANTE fornecerá móveis adequados para a alocação das multifuncionais A4 em todos os endereços do projeto;
- Os componentes necessários à instalação e funcionamento (exceto cabos USB e cabos de rede) devem ser fornecidos juntamente com cada equipamento, quando da instalação dos equipamentos por parte do CONTRATADO, sem ônus para o CONTRATANTE.
- O CONTRATANTE disponibilizará conexão com a Internet nos locais onde os equipamentos serão instalados, para permitir, no mínimo, a contabilização de páginas impressas (bilhetagem) dos equipamentos. Caso não seja possível efetuar a bilhetagem através da conexão disponibilizada pela CONTRATANTE, será responsabilidade do CONTRATANTE designar pontos focais para efetuar a leitura dos medidores dos equipamentos manualmente e encaminhar formalmente para a CONTRATADA via e-mail.
- O faturamento será baseado nas informações coletadas nos medidores físicos dos equipamentos, ou seja, faturamento com base nas páginas efetivamente impressas.
- Os equipamentos devem ser fornecidos com todos os drivers necessários, compatíveis ao seu perfeito funcionamento em todas as suas funcionalidades, observando-se a compatibilidade com as versões 32 e 64 bits dos sistemas operacionais, Windows XP e versões posteriores, Windows Server 2008 ou superior, Linux Ubuntu 12.4 LTS e versões posteriores.
- É de responsabilidade do CONTRATADO a instalação, desinstalação e substituição dos equipamentos, além da configuração dos softwares necessários à utilização, gerenciamento e bilhetagem daqueles, exceto pela instalação / distribuição de drivers e clientes nas estações dos usuários que será responsabilidade da CONTRATANTE.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- Quando da solicitação por parte da CONTRATANTE para realização de instalação, desinstalação, remanejamento e realocação de equipamentos durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá executar os serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a solicitação, limitadas a 04 (quatro) movimentações por ano sem custo ao CONTRATANTE;

- Na fase da implantação a contratada deverá designar 1 (um) líder e 1 (um) funcionário técnico responsável para implantação e acompanhamento do funcionamento da solução até sua implementação plena da proposta oferecida. A contratada deverá comprovar que, pelo menos um dos técnicos possua certificação comprovada pelo fabricante dos equipamentos ofertados. Os serviços devem ser prestados de forma contínua, sem interrupções, em horário comercial e nas dependências do Órgão Contratante.

6. REQUISITOS TÉCNICOS

6.1. Requisitos técnicos mínimos dos equipamentos por tipo:

Tipo1: Multifuncional Monocromático Setorial - A4

Função Imprimir: Tecnologia de impressão Laser, LED ou cera monocromática; Memória padrão de 1GB ou superior; Processador de no mínimo 800mhz; Capacidade de impressão frente e verso automático (Duplex); Resolução mínima de impressão de 1200 x 1200 pontos por polegada, ou a resolução de 1.200 x 600 x 2 dpi; Velocidade mínima de impressão em preto de 45 páginas por minuto em formato A4; Bandeja de entrada com capacidade para 500 folhas de papel sulfite com tamanho A4 e gramatura de 75 g/m²; Bandeja de saída com capacidade mínima de 250 folhas de papel sulfite com tamanho A4 e gramatura de 75 g/m²; Capacidade para impressão em papéis nos tamanhos A4, Carta e Ofício; Capacidade para impressão em papéis com gramaturas entre 65 e 120 g/m²; Capacidade para impressão em papel sulfite, reciclado, envelopes; Capacidade de proteção de documentos confidenciais através de senha; Compatibilidade com as linguagens de impressão PCL5, PCL6 e PS 3; Interface padrão

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

USB. Função Digitalizar: Digitalização de documentos nos tamanhos A4, carta e Ofício; Alimentador automático de documentos (ADF) para 50 folhas com gramatura de 75g/m²; Velocidade mínima de digitalização em preto de 45 páginas por minuto em formato A4; Capacidade de digitalizar em tamanho ofício na mesa digitalizadora e no ADF; ADF com capacidade para digitalizar papéis com gramaturas entre 70 e 100 g/m²; Resolução óptica real mínima (não interpolada) de 600 x 600 pontos por polegada; Profundidade de cores de 24 bits e 256 tons de cinza; Geração de arquivos digitalizados em formato JPG, PDF e PDF A “ pesquisável nativo”, independente da orientação do papel na entrada para digitalização; Capacidade de envio de imagens e documentos digitalizados para compartilhamento de rede e FTP. Função Copiar: Capacidade de ampliação/redução de 50% a 200%; Capacidade para programar pelo menos 99 cópias de um original; Funcionamento autônomo para cópias independente de conexão a um servidor de impressão. Função FAX: Possibilidade enviar e receber FAX: a. Compatível com os padrões ITU-T e G3; b. Com suporte, pelo menos, aos métodos de compactação MH, MR, MMR, JBIG; c. Com memória para armazenamento de, pelo menos, 300 (trezentas) páginas. (Integrado certificado/homologado pela ANATEL com velocidade 33,6 Kpps, funcionalidade de “Fax Forward to e-mail e SMB”. Deverá ser fornecido o número do certificado / homologação que será conferido no seguinte endereço eletrônico: <http://sistemas.anatel.gov.br/sgch/>.

Tipo 2: Multifuncional Policromático Departamental - A3 e A4

Função Imprimir: Tecnologia de impressão Laser, LED ou cera policromática; Memória padrão de 1GB ou superior; Processador de no mínimo 800mhz; Capacidade de impressão frente e verso automático (Duplex); Resolução mínima de impressão de 1200 x 1200 pontos por polegada; Velocidade mínima de impressão em preto de 30 páginas por minuto em formato A4; Uma bandeja de entrada com capacidade para 500 folhas de papel sulfite com tamanho A4 e gramatura de 75 g/m²; Uma bandeja de entrada com capacidade para 500 folhas de papel sulfite com tamanho A3 e gramatura de 75 g/m²; Bandeja de saída com capacidade mínima de 250 folhas de papel sulfite com tamanho A3 e gramatura de 75 g/m²; Capacidade para impressão em papéis nos tamanhos A3, A4, Carta e Ofício; Capacidade para impressão em papéis com gramaturas entre 65 e

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

220 g/m²; Capacidade para impressão em papel sulfite, reciclado, envelopes e transparências; Capacidade de proteção de documentos confidenciais através de senha; Compatibilidade com as linguagens de impressão PCL5, PCL6 e PS 3. Função Digitalizar: Digitalização de documentos nos tamanhos A3, A4, Carta e Ofício; Alimentador automático de documentos (ADF) para 50 folhas com gramatura de 75g/m²; Velocidade mínima de digitalização em preto de 30 páginas por minuto em formato A4 e Ofício na mesa digitalizadora e no ADF; ADF com capacidade para digitalizar papeis com gramaturas entre 70 e 100 g/m²; ADF com capacidade de leitura frente e verso automático (Duplex) Resolução óptica real mínima (não interpolada) de 600 x 600 pontos por polegada; Profundidade de cores de 24 bits e 256 tons de cinza; Geração de arquivos digitalizados em formato JPG, PDF e PDF A “pesquisável nativo”, independente da orientação do papel na entrada para digitalização; Capacidade de envio de imagens e documentos digitalizados via e-mail, compartilhamento de rede e FTP. Função Copiar: Capacidade de seleção de cópias em cores e tons de cinza; Capacidade de ampliação/redução de 25% a 400%; Capacidade para programar pelo menos 999 cópias de um original; Funcionamento autônomo para cópias independente de conexão a um servidor de impressão.

6.2 Requisitos mínimos comuns a todas multifuncionais:

Interface de rede fast ethernet 10/100 Mbps com conector RJ-45; No máximo dois (2) fabricantes para todos os tipos de equipamentos; Multifuncionais do tipo 1, tipo 2 e tipo 4 deverão obrigatoriamente fazer a geração de arquivos digitalizados em formato JPG, PDF e PDF A “pesquisável nativo”, independente da orientação do papel na entrada para digitalização; Multifuncional do tipo 3 deverá obrigatoriamente fazer a geração de arquivos digitalizados em formato JPG, PDF e PDF A “pesquisável nativo”, não necessitando o recurso de orientação do papel na entrada para digitalização; O equipamento de ter a função de remoção de páginas em branco; A digitalização de documentos diversos, gerando como saída, arquivos de imagem no padrão JPG e documentos no formato PDF, PDF A “pesquisável nativo”, com a geração de arquivo de 10 páginas com um tempo inferior a 60 segundos e com o máximo de tamanho de 1.500 kbytes do arquivo, na resolução de 300 dpi; Suporte aos protocolos de rede TCP/IP, DHCP, SMB/CIFS, LPD/LPR E FTP e SNMP; Dotado de porta USB 2.0 ou superior para conexão local a um computador; Capacidade de contabilização de impressões e

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

digitalizações; Fonte de alimentação para operação em 120 e 230 VAC com variação de +/- 10%, sendo aceito conversor de voltagem externo; O equipamento deve possuir modo de economia de energia; Interface do usuário em idioma Português do Brasil, ou com a devida tradução; O equipamento deve ser totalmente compatível com as versões 32 e 64 bits dos sistemas operacionais Windows Vista e versões posteriores, Windows Server 2008 e versões posteriores, Linux Ubuntu 12.04 LTS e versões posteriores, devendo acompanhar todos os drivers que se fizerem necessários para tal; Equipamento deve vir acompanhado de todos os cabos e manuais (em português do Brasil) necessários para instalação configuração e utilização do equipamento. A contratada deverá disponibilizar equipamentos de backup quando necessário para os órgãos da Administração Pública Estadual Direta e Indireta do poder Executivo do Governo do Estado do Rio Grande do Sul que contratar a solução. Os equipamentos de backup deverão ser equivalentes aos modelos de produção, devendo ser especificado pela CONTRATADA onde ficarão e como poderão ser utilizados. Estes equipamentos deverão ficar sob a guarda da CONTRATADA. Todos os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como Kit de manutenção, fusores, rolos, toners, cartuchos, cilindros, reveladores), peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos, em hipótese alguma, produtos remanufaturados, similares, compatíveis, reenvasados e/ou reconicionados. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados exclusivamente pelos profissionais da empresa a ser contratada, devendo respeitar os prazos de atendimentos descritos neste documento;

Nas unidades do interior ou prédios que não tenham o técnico residente a empresa a ser contratada deverá manter uma logística que contemple a gestão de estoque de suprimentos em quantidade suficiente para manter, pelo menos, uma recarga completa de cera, toner ou cartucho, conforme a tecnologia de impressão dos equipamentos, junto a cada impressora ou multifuncional, permitindo que o próprio usuário faça a substituição imediata deles. Nenhum equipamento poderá ter sua utilização interrompida devido à falta de cera, toner ou cartucho;

6.3 Práticas de Sustentabilidade

É requerida aderência às diretrizes governamentais para promoção do desenvolvimento nacional sustentável, orientados pelo decreto Lei 7746, de 5 junho de 2012 art.4º.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Parágrafo I, III e V e art. 5º. Isto está em conformidade com o art.3º, da Seção I da lei 8666/93, garantindo a observância do princípio constitucional da isonomia, já que são atendidos por vários fabricantes do mercado de tecnologia da informação. Na assinatura do contrato, os modelos de equipamentos ofertados deverão estar registrados no EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment Tool) da agência de proteção Ambiental (EPA), nas categorias Silver ou Gold, no site: <http://epeat.net>, comprovando que o equipamento atinge as exigências para o controle do impacto ambiental em seu processo de fabricação. Na ausência do comprovante anterior, o licitante deverá apresentar comprovante do fabricante de regularidade perante o cadastro técnico Federal junto ao IBAMA, certificação de regularização ambiental junto ao órgão ambiental competente, comprovação de qualidade Certificação ISO 14001 (Gerenciamento ambiental) do FABRICANTE. A contratada deverá manter compromisso com o fabricante para a correta destinação final de toners, cilindros e afins, garantindo o processo de sustentabilidade ambiental dos seus produtos e resíduos, com as devidas licenças ambientais requeridas.

7. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Alocação e instalação dos equipamentos

As propostas deverão atender aos requisitos mínimos descritos a seguir e a não observância destas condições implicará em desclassificação: Os equipamentos novos a serem alocados na prestação dos serviços deverão ter ativos e configurados todas as funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante, sendo que para isto a contratada deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso total às funcionalidades, sem custo adicional ao contrato. Os equipamentos deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma segunda unidade mais próxima. Todas as multifuncionais, para efeito de auditoria, deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios. Todas as despesas envolvidas para a execução da presente contratação correrão por conta da contratada, inclusive as despesas com transporte, seguro, embalagem, as de envio e retorno de profissionais

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

técnicos para execução dos serviços, retirada e devolução dos equipamentos para realização da assistência técnica dentro ou fora das dependências da Contratante, sem qualquer ônus adicional. Os equipamentos deverão ser disponibilizados em cada unidade e local definido pela Contratante e caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela contratada. A entrega deve ser agendada com a Contratante, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, sob o risco de não ser autorizada. A empresa contratada poderá realizar prévia vistoria do local onde serão instalados os equipamentos, caso não ocorra à vistoria, a Contratante não aceitará, em nenhuma hipótese, reclamações ou alegações futuras de desconhecimento. A desembalagem e instalação dos equipamentos e componentes devem ser realizadas pela empresa contratada e serão realizados em dias úteis dentro do horário comercial. A verificação quanto ao estado dos equipamentos após o transporte e eventuais danos ocorridos será de exclusiva responsabilidade da empresa contratada e deverão ser reparados pela contratada, sem qualquer solidariedade por parte da Contratante. A empresa contratada será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário no tocante a qualidade e Níveis de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Tendo em vista a proteção à saúde do usuário, bem como a necessária confiabilidade dos equipamentos, os modelos propostos devem atender às normas internacionais de segurança à saúde da IEC (International Electrotechnical Commission) reconhecidas para aplicação no Brasil pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

7.2 Reposição de Suprimentos e Consumíveis

Após a implantação da solução, a Contratada deverá realizar de forma contínua e sem interrupções todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos (exceto papel), estabelecendo um nível de estoque suficiente para garantir os níveis de serviços acordados. Os tonalizadores dos equipamentos devem ser repostos em forma de estoque mínimo nas unidades antes de seus termos, de forma que não haja parada do equipamento devido a baixos níveis de tonalizadores. A Contratada deverá monitorar constantemente, via software de gerenciamento da solução, os níveis dos tonalizadores de todos os equipamentos alocados. Os suprimentos vazios ou descartados devem ser retirados das dependências da Contratante logo após serem substituídos, e devem ser

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

destinados conforme cláusula de descarte de suprimentos e equipamentos previstos neste termo de referência.

7.3 Manutenção preventiva e corretiva visando manter os equipamentos em perfeito estado de funcionamento e prolongar a vida útil:

Contratada deverá realizar periodicamente o serviço de manutenção preventiva dos equipamentos. Esse serviço é composto de limpeza externa do equipamento, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, etc. A Contratada também deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da Contratante, conforme Acordo de Nível de Serviços. A requisição de serviço deverá ser comunicada pela equipe responsável por administrar o contrato na Contratante por intermédio de Abertura de Chamados de Suporte Técnico na Central de Atendimento do fornecedor. A Contratante irá considerar o serviço efetivamente concluído, quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto quantas vezes forem necessários, não cabendo ônus pelos reclamados. As peças, materiais descartados e quaisquer resquícios da realização das manutenções devem ser devidamente retirados das dependências da Contratante, e devem ser destinados conforme cláusula de descarte de suprimentos e equipamentos previstos neste termo de referência. Os serviços de manutenção deverão ser prestados através de pessoal do quadro técnico da Contratada, no local onde os equipamentos estão instalados e durante o horário de expediente normal da Contratante. As manutenções devem ser realizadas de modo a causar o mínimo de interferência no ambiente e na rotina de seus ocupantes ou usuários. Os ambientes devem ser mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança após a conclusão dos serviços. Deve ser efetuada limpeza geral no ambiente, caso o mesmo tenha sido afetado pela atuação do técnico da contratada.

7.4 Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas.

Este serviço compreende a gerência e monitoração dos processos de reprografia, através de sistema de gestão. A contratada deverá operar o aplicativo, porém possibilitando acesso total ao aplicativo por parte da equipe responsável pelo

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

gerenciamento dos serviços no órgão contratante. O órgão Contratante deverá fornecer todos os equipamentos necessários para que o sistema funcione de maneira ideal, tais como computadores servidores compatíveis com a solução (servidor de bilhetagem), inclusive com redundância para casos de falhas, de forma a garantir o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, e servidor para armazenamento de dados gerados pela solução, caso esse se faça necessário. A Contratada deverá fornecer as especificações técnicas necessárias para o servidor de bilhetagem, que deverá atender às especificações recomendadas pelo fabricante do sistema de gestão. A Contratante proverá o espaço necessário para o funcionamento dos equipamentos, bem como as instalações de rede lógica e elétrica. As funcionalidades de gestão e bilhetagem poderão ser executadas por mais de um software de gerenciamento, e deve permitir, no mínimo: Características técnicas:

7.4.1. O sistema de gerenciamento deve ser compatível com os sistemas operacionais: Microsoft Windows 7 e 8 Professional (versões de 32 e de 64 bits), Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise ou superior;

7.4.2. O sistema de gerenciamento deve suportar a instalação em servidor virtualizado;

7.4.3. O sistema de gerenciamento deve ser fornecido em sua versão estável mais recente, não sendo aceita versão “beta”, trial, de teste ou em desenvolvimento;

7.4.4. O sistema de gerenciamento deve possuir base de dados compatível com o padrão SQL;

7.4.5. O sistema de gerenciamento deverá ser instalado no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, que se responsabilizará por fornecer os recursos computacionais e humanos para viabilizar a instalação;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

7.4.6. O sistema de gerenciamento pode ser composto por mais de um módulo, sendo garantida total compatibilidade e funcionalidade entre os mesmos;

7.4.7. O sistema de gerenciamento deve ser capaz de gerenciar, contabilizar, bilhetar e monitorar os equipamentos de todas as localidades onde estes serão instalados;

7.4.8. O sistema de gerenciamento deve possuir interface web para acesso, gerência, configuração, visualização e emissão de relatórios;

7.4.9. O sistema deve permitir a centralização automática de dados a partir de outras localidades e a geração de relatórios integrados com os dados de todas as localidades;

7.4.9.1. Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética;

7.4.9.2. Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor (colorida ou preta e branco), tipo de papel, modo de impressão (simplex ou duplex), cópia, digitalização e por origem de impressão;

7.4.9.3. Possibilidade de emitir relatório de bilhetagem completo das impressões realizadas, permitindo identificar os usuários que imprimiram a quantidade, o local e o material impresso;

7.4.9.4. Possibilidade de emitir relatório com inventário de bens, discriminando a quantidade de equipamentos separados por localidade.

7.4.10. A instalação do sistema deverá ser realizada pela CONTRATADA no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, acompanhada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

7.4.11. O sistema de gerenciamento deve possuir, no mínimo, dois perfis de acesso: um com acesso administrativo (total) e outro com acesso limitado (usuário comum);

7.4.12. O sistema de gerenciamento deve possuir a capacidade de envio de dados referentes à bilhetagem de todos os equipamentos contratados ao ambiente da CONTRATADA, se necessário for.

7.4.12.1. A CONTRATANTE se responsabilizará por executar configurações de rede de forma a permitir a comunicação entre o sistema de gerenciamento com o ambiente externo (ambiente tecnológico da CONTRATADA) para fins de envio de informação de controle e bilhetagem.

7.4.12.2. A CONTRATADA deverá fornecer o(s) endereço(s) IP(s) dos servidores que se comunicarão com o sistema de gerenciamento instalado no ambiente da CONTRATANTE.

7.4.13. O sistema deve permitir que as seguintes informações sejam registradas no banco de dados acerca dos trabalhos de impressão:

7.4.13.1. Usuário que realizou a impressão;

7.4.13.2. Fila de impressão utilizada;

7.4.13.3. Nome do documento e extensão do arquivo que originou a impressão;

7.4.13.4. Diferenciação entre documentos impressos e copiados;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

7.4.13.5. Número de páginas impressas/copiadas, necessariamente especificando o número de páginas coloridas e monocromáticas;

7.4.13.6. Data e hora da impressão/cópia;

7.4.13.7. Características da impressão/cópia: simplex/duplex, monocromática/colorida e formato do papel;

7.4.13.8. Custo da impressão/cópia (em reais);

7.4.14. O sistema de gerenciamento deve possuir capacidade de integração com o Microsoft Active Directory (AD), de forma que seja possível realizar a carga de usuários a partir do AD para a base de dados do sistema de gerenciamento;

7.4.14.1. O sistema deve permitir a criação de centros de custos (grupos de usuários) e vinculação de usuários aos mesmos com base em dados provenientes do AD;

7.4.15. O sistema de gerenciamento deve ser capaz de:

7.4.15.1. Realizar inventário automático de impressoras, informando marca e modelo da impressora;

7.4.15.2. Informar a quantidade de toner restante em cada impressora e alertar quando a quantidade chegar a um nível determinado, previamente configurado;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

7.4.15.3. Fornece relatórios de contabilização e de custos por usuários, centro de custos, impressora(s) e por período definido;

7.4.15.4. Mostrar a localização dos equipamentos utilizados na solução CONTRATADA, instalados na rede, com possibilidade de agrupar por gerência administrativa e por área;

7.4.15.5. Capturar contadores físicos das impressoras automaticamente;

7.4.15.6. Permitir Exportação de dados tratados no sistema em layout a ser definido pela CONTRATANTE nos formatos CSV ou XLS;

7.4.15.7. Quando o software de gerenciamento não for do mesmo fabricante do equipamento, a licitante deverá apresentar comprovação de homologação de funcionamento do software em seus equipamentos.

7.4.16 Todas as interfaces e manuais do sistema deverão ser em Português.

7.5 Medição de Consumo e Faturamento Mensalmente, a Contratada deverá faturar os serviços prestados no mês correspondente, de acordo com a proposta de preço acordada em licitação.

Na proposta de preço e na fatura, deverão vir explicitados os valores correspondentes ao volume total mensal contratado, separados dos valores correspondentes às páginas impressas excedentes, se for o caso. O modelo de contratação, portanto, envolve um valor fixo (volume total mensal) e um valor variável (páginas consumidas excedentes ao volume contratado). O valor fixo, considerado por volume total mensal, é a soma dos volumes totais mensais contratados por tipo de equipamento, multiplicados pelo valor unitário por página impressa, de acordo com a proposta de preço acordada em licitação. Para o valor variável, considera-se o percentual de 70% (setenta por cento) do valor unitário por página impressa por tipo de equipamento, aplicado sobre o volume páginas consumidas excedente ao volume contratado, de acordo com a proposta de preço acordada em licitação. Até a conclusão da implantação da solução, o pagamento pelos

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

serviços prestados ocorrerá de forma mensal, e de acordo com o tipo e a quantidade de serviços realizados pela Contratada, em cada período. Até quatro (4) dias úteis antes do final de cada mês, a Contratada deverá medir a quantidade de impressões/cópias realizadas desde a última medição, descontando-se as falhas porventura ocorridas, bem como os relacionados com multas, e deverá também disponibilizar relatório global impresso/copiado no período ao Gestor do Contrato. Mensalmente serão confrontados os valores pagos no mês anterior, a título de volume total mensal contratado, com o volume de serviços efetivamente produzidos, sendo garantida a utilização da diferença de serviços prestados a menos ao órgão Contratante, se houver compensado no faturamento subsequente. Caso o valor pago a título de volume mensal total seja diferente do valor devido pela produção efetiva de serviços prestados, durante 03 (três) meses consecutivos ou 06 (seis) meses alternados, o órgão Contratante poderá em comum acordo com a Contratada, redefinir o volume mensal total, de forma a ajustá-la a real demanda de serviços. Caso a Fatura contenha divergência com relação ao estabelecido no instrumento contratual, a Contratante ficará obrigada a comunicar a empresa Contratada o motivo da não aprovação. A devolução da Fatura, devidamente regularizada pela Contratada, deverá ser efetuada em até 02 (dois) dias úteis da data da comunicação. A Contratante se reserva o direito de descontar do pagamento os eventuais débitos da Contratada, inclusive os relacionados com multas, danos e prejuízos contra terceiros. As Notas Fiscais deverão ser emitidas e encaminhadas ao órgão Contratante, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços. Após aprovação pela Contratante, os pagamentos serão efetuados em 20 (vinte) dias corridos. Após o recebimento da Nota Fiscal, a Contratante disporá de até 10 (dez) dias corridos, para aceite, aprovando os serviços realizados.

7.6 Descritivos do software OCR para gerar PDF pesquisável.

O Aplicativo deve ser embarcado no multifuncional e usar apenas os recursos deste equipamento para o processamento. O arquivo final do OCR deverá ser armazenado em um servidor de arquivos (repositório), e neste servidor da contratante será criada uma pasta compartilhada para onde serão enviados os arquivos digitalizados e processados pelo OCR. Versões de softwares de OCR para instalação na estação de trabalho do usuário não serão aceitos. O software utilizado não pode ser de versão trial, demonstração ou similar, este deve ser legalizado com comprovação de compra via nota fiscal ou licenciamento, se as licenças não forem definitivas devem ter prazo de

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

validade de no mínimo o tempo de duração do contrato, caso o contrato seja renovado estas licenças devem ser renovadas de maneira automática sem custos adicionais a contratante cobrindo o tempo adicional de contrato e assim sucessivamente. O software deve permitir indexação do documento via painel do multifuncional no momento da digitalização do documento, ao usuário deve ser permitido nomear o documento no momento da captura. O software de OCR deve funcionar independentemente das estações de trabalho dos usuários ou servidores de rede, não é, portanto, permitida a instalação de software cliente nos computadores dos usuários ou servidores de rede, para seu pleno funcionamento. O software de OCR não poderá ter limites no número de digitalizações, de maneira que a contratante tem o direito de produzir as digitalizações necessárias a instituição e sem custos adicionais, de forma alguma em momento posterior a contratada poderá cobrar por qualquer digitalização realizada via software contratado. O software deve salvar o documento digitalizado em compartilhamentos de rede compatíveis com SMB/CIFS. Requisitos mínimos: Tipo de arquivo de saída: PDF pesquisável; Resolução: Mínima de 300dpi; Modos de cor: Preto e branco, Tons de cinza, Cor; Destino de digitalização: SMB/CIFS;

8. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

8.1. Serão desconsideradas, para efeito de julgamento, vantagens não pedidas neste Edital;

8.2. Serão desclassificadas as propostas que contiverem opções alternativas, que divergirem dos termos deste Edital, que forem omissas em pontos essenciais, de modo a ensejar dúvidas ou que se oponham a qualquer dispositivo legal;

8.3 A Adjudicação será feita à(s) empresa(s) que apresentar (em) a(s) proposta(s) com o MENOR PREÇO FIXO MENSAL, sendo considerada(s) a(s) vencedora(s) do certame;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

8.4. Em caso de divergências entre valores numerais e valores por extenso, prevalecerão estes últimos, entre unitários e totais, os primeiros;

8.5. Em caso de divergências entre informações contidas em documentação impressa e na proposta específica prevalecerão as da proposta. Em caso de divergências entre informações contidas nos documentos exigidos pelo Edital e em outros apresentados, porém não exigidos, prevalecerão às primeiras.

9. PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

9.1 Descrição:

9.1.1 A CONTRATADA deverá realizar proposta com a descrição detalhada do objeto da licitação;

9.1.2. A descrição levará em conta o aluguel das máquinas e a quantidade a ser impressa mensalmente conforme. Anexo I. Na descrição também deve constar o valor unitário para cada impressão excedida nas máquinas.

9.2 O MENOR PREÇO será considerado referente a menor proposta de valor fixo. O valor fixo refere-se ao custo mensal da prestação dos serviços. Caso se tenha empate nas propostas pelo valor fixo o critério de desempate será o menor valor variável.

9.3 O modelo de contratação envolve um valor fixo o qual consiste em: Valor do aluguel mensal da máquina monocromática A4 e 10.000 impressões (dez mil impressões). Valor do aluguel mensal da máquina colorida, A3 e A4, a laser, e 3.000 impressões (três mil e impressões).

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

9.4 O modelo de contratação envolve um valor variável, o qual consiste em valores adicionais por impressão excedente. Este valor não poderá ultrapassar R\$1,00 (um real) em caso de impressão colorida excedente e não poderá ultrapassar R\$0,10 (dez centavos) em caso de impressão preto e branca.

10. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

10.1 Acordos de Nível de Serviço

10.1.1 A gestão do contrato será efetuada por um conjunto de indicadores ou métricas que estabelecem e mensuram os níveis de qualidade, de desempenho e de disponibilidade dos serviços da Contratada. Este conjunto de indicadores forma o Acordo de Nível de Serviço, o qual deve ser cumprido pela contratada.

10.1.2 Cada métrica possui um tipo, uma unidade de medida e uma quantidade relacionada com a unidade de medida. A Contratante considerará como período de implantação e ajustes técnicos e administrativos dos serviços objetos da licitação, os primeiros 120 (cento e vinte) dias de contrato. Até o final deste período será flexibilizado o alcance das metas de níveis de serviços, desde que os índices alcançados sejam cumpridos em pelo menos 80% (oitenta por cento) das metas estabelecidas. Se ao final dos primeiros cento e vinte dias alguma das metas relativas aos indicadores não for atingida ou superada, a Contratante aplicará as penalidades previstas no contrato;

10.1.3 Os valores das métricas referentes ao mês encerrado deverão constar do relatório mensal de serviços a ser apresentado pela Contratada à Contratante;

10.1.4 Para efeito de melhor definir as metas de acordo com as características de cada local onde os serviços ou atividades serão prestados, considera-se a prestação do serviço de Atendimento como R1:

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

10.1.4.1 R1 - Capital e Região Metropolitana: defina-se como sede administrativa da pasta, endereço da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Profissional – STDP.

10.2. Serviços e suas respectivas métricas: Apresentamos a seguir os tipos de serviços ou atividades contemplados por este Acordo de Nível de Serviço, a serem prestados pela Contratada, cujas métricas devem ser permanentemente avaliadas pela Contratante.

10.2.1 Implantação da solução

Após a assinatura do contrato, todas as partes devem tomar as providências para a implantação da solução de serviços de impressão. Nesta etapa a Contratada deverá colher todas as informações necessárias, em conjunto com a Contratante, para a implantação da solução e construir o plano de implantação, que deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Demanda de impressão para cada setor pertencente ao organograma da Contratante, como os setores estão divididos fisicamente em subunidades nas instalações físicas da Contratante e a demanda de cada uma dessas subunidades, dividida por tipos de impressão;
- Quantidade e modelos de equipamentos propostos pela Contratada para atender à demanda do órgão de acordo com o nível de serviço contratado;
- Distribuição dos equipamentos nas instalações do órgão, indicando exatamente o local de cada equipamento.

Item	Atividade ou serviço	Métrica	R1
1	Levantamento das características das instalações onde serão instalados os equipamentos, da demanda de impressão, da	Prazo: em dias úteis, após assinatura do contrato	10

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

	quantidade de usuários e todas as outras informações necessárias para a implantação da solução;		
2	Construção e apresentação, por parte da Contratada, do plano de implantação ao órgão contratante;	Prazo: em dias úteis, após a finalização do levantamento descrito no Item 1	5
3	Ajustes e aprovação do plano de implantação em comum acordo por ambas as partes;	Prazo: em dias úteis, após conclusão do Item 2	5
4	Instalação, testes e implantação da solução de impressão departamental completa;	Prazo: em dias úteis, após assinatura do contrato	60

10.2.2. Manutenção preventiva e Reposição de Suprimentos

Após a implantação da solução, a Contratada deverá prestar serviço contínuo de manutenção preventiva e reposição de suprimentos, como tonalizadores e afins, a fim de manter a qualidade do serviço de impressão departamental no melhor nível possível. O Quadro 2 lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas.

Quadro 2 - Atividades ou Serviços de Manutenção Preventiva e Reposição de Suprimentos

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Item	Atividade ou serviço	Métrica	R1
5	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do tonner, etc	Frequência	De 6 em 6 meses
6	Reposição de tonalizadores;	Frequência	Ao término do tonalizador*
7	Manutenção do estoque de suprimentos, peças e equipamentos reservas necessários para cumprimento do contrato	Frequência	Contínua
8	Retirada dos suprimentos ou peças vazios, já utilizados ou defeituosos das dependências da Contratante;	Frequência	Nas substituições dos suprimentos ou nas manutenções

* O nível dos suprimentos deve ser constantemente verificado através do software de gerenciamento da solução.

10.2.3. Manutenção Corretiva e Reinstalação e Substituição de Equipamentos

Após a implantação da solução, a Contratada deverá prestar serviço contínuo de manutenção corretiva, reinstalação de equipamentos e substituição de equipamentos após detecção e comunicação de problema por parte da Contratante. O problema deverá ser comunicado pela equipe responsável por administrar o contrato na Contratante por intermédio de Abertura de Chamados de Suporte Técnico na Central de Atendimento do fornecedor.

A Contratante considerará o problema efetivamente concluído quando a equipe responsável por administrar o contrato receber a confirmação pelo usuário da conclusão do chamado. O chamado rejeitado pela equipe será reaberto, quantas vezes forem necessárias, não cabendo ônus pelos reclamados. Os prazos são definidos em relação ao instante da comunicação do problema.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Quadro 3 - Atividades ou Serviços de Manutenção Corretiva, Reinstalação e Substituição Equipamentos

Item	Atividade ou serviço	Métrica	R1
9	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Prazo: em dias úteis*	3
10	Reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço reposição continua antes de seu término;	Prazo: em horas úteis*	2
11	Atendimento de chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução;	Prazo: em horas úteis*	8
12	Restabelecimento do perfeito funcionamento do software de gerenciamento da solução de bilhetagem em caso de falha;	Prazo: em horas úteis*	4
13	Restabelecimento das perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção corretiva;	Prazo: em dias úteis após atendimento ao chamado	1
14	Substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento;	Prazo: em dias úteis após término do prazo estabelecido no item anterior	1

* Prorrogável pelo mesmo período mediante prévia justificativa da Contratada e aceitação do órgão contratante.

10.2.4. Instrução e Treinamento

A Contratante deverá informar à Contratada uma lista de técnicos que deverão ser treinados a fim de realizar a operação do software de gerenciamento e bilhetagem, de acordo com o capítulo “Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas”, deste termo de referência, bem como a operação correta dos equipamentos e prestar suporte básico à solução como, por exemplo, retirada de papel preso na multifuncional, troca

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

de tonalizadores, realimentação de papel, configuração das estações de trabalho, etc. O Quadro 4 lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas.

Quadro 4 - Atividades ou Serviços de Instrução e Treinamento

Item	Atividade ou serviço	Métrica	R1
15	Promoção de instrução e treinamento técnico, arcando com todas as despesas, ao pessoal de operação indicado pela Contratante;	Periodicidade do treinamento	a) No período entre a assinatura do contrato e a implantação da solução; b) Quando da introdução de equipamentos e/ou softwares diferentes na solução; c) Quando da requisição do órgão contratante, limitada a 2 (duas) vezes por ano;

10.2.5. Relatórios e Estudos

A realização de estudos e emissão de relatórios e dados estatísticos são de suma importância para administração do contrato, para a avaliação do serviço e para tomada de decisões. Com base nos dados, pode-se atestar o nível do serviço, avaliando se as exigências deste Acordo de Nível de Serviço são condizentes com o órgão em questão e com a qualidade de serviço desejada. Os relatórios devem ser construídos após solicitação da Contratante. O Quadros lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas.

Quadro 5 - Atividades ou Serviços de Relatórios e Estudos

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Item	Atividade ou serviço	Métrica	R1
16	Emissão de relatórios de quantidade de impresso/copiado, globalmente, por centro de custo, por setor, por equipamento, por usuário, entre outros;	Prazo: em dias úteis	3
17	Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo para resolução do problema, etc;	Prazo: em dias úteis	3
18	Realização de estudo, propor diretrizes e realizar apresentação, palestras e formulação de cartilhas de conscientização do usuário com o objetivo de evitar desperdício no serviço de impressão corporativa;	Prazo: em dias úteis	10
19	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela contratante, relacionadas com o serviço prestado;	Prazo: em dias úteis	5

10.2.6. Atualização Tecnológica

A Contratada deverá realizar a atualização tecnológica de todos os equipamentos disponibilizados, visando sempre manter desempenho, eficiência e eficácia dos equipamentos com a realidade de necessidades requeridas pelos usuários. Aplicações e soluções de softwares que se comunicarão com os equipamentos estão em constante desenvolvimento e, a cada dia, exigem mais dos periféricos que utilizam. Além dos equipamentos, é necessário que se mantenha atualizado o sistema de gestão do serviço e de bilhetagem. O Quadro 6 lista as atividades ou serviços e suas respectivas métricas.

Quadro 6 - Atividades ou Serviços de Atualização Tecnológica

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Item	Atividade ou serviço	Métrica	R1
20	Substituição dos equipamentos utilizados na solução que estejam fora de linha de produção, por outros equipamentos dos modelos mais recentes lançados pela fabricante, cujas especificações sejam iguais ou superiores às dos equipamentos substituídos	Frequência	a) Quando da informação da Contratada de novo equipamento; b) Quando da requisição do órgão Contratante.
21	Atualização do sistema de gestão à versão estável mais atual disponibilizado pelo desenvolvedor do sistema	Frequência	Sempre que houver atualização do sistema.

10.2.7. Qualidade de Impressão Os critérios servem como parâmetro para definição e aferição de qualidade mínima exigida para as impressões e cópias, contendo algumas das principais indicações de problemas a serem evitados, conforme abaixo, obrigando-

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

se a Contratada a resolve-los:

Descrição do Problema	Exemplo para aferição
Caracteres com impressão embaçada ou escura	AaBbCc AaBbCc
Texto inclinado ou deformado	AaBbCc AaBbCc AaBbCc
Impressão com caracteres distorcidos	AaBbCc AaBbCc
Texto impresso com margens deslocadas	AaBbCc AaBbCc
Impressão fosca, desbotada ou muito clara	AaBbCc AaBbCc
Impressão com sombreamento ou fundo cinza	AaBbCc AaBbCc
Texto com linhas ou listras verticais ou horizontais	AaBbCc AaBbCc
Fotos ou imagens com linhas ou E listras verticais ou horizontais	
Manchas, partículas ou outras marcas do toner.	AaBbCc AaBbCc
Papel amassado, enrugado, enrolado ou ondulado	AaBbCc AaBbCc

10.2.8. Considerações.

10.2.8.1 As horas úteis são definidas de acordo com o horário de funcionamento do órgão Contratante.

10.2.8.2 As metas de indicadores estabelecidos neste modelo poderão, mediante acordo entre a Contratante e a Contratada, ser ajustadas, sempre objetivando a

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

otimização dos recursos e melhoria contínua dos serviços de impressão, com os princípios do interesse público.

10.2.8.3 A assistência técnica dos equipamentos será de responsabilidade da Contratada, inclusive no tocante aos custos, e será executada “on-site”, em qualquer das unidades administrativas da Contratante, nas quais estiverem instalados os equipamentos.

10.2.8.4 A Contratada deverá disponibilizar linha telefônica e e-mail para Abertura de Chamados de Suporte Técnico na Central de Atendimento do fornecedor, ou do fabricante, e fornecer Protocolo de Atendimento por intermédio de um sistema de gerenciamento de incidentes, com possibilidade de acompanhamento online ou por outro meio, por parte da Contratante, possibilitando obter informações em tempo real sobre o andamento do chamado técnico.

10.2.8.5 Para efeito de cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço estabelecidos, considera-se prazo para solução do problema o período compreendido entre o horário da Abertura do Chamado de Suporte Técnico feito pela Contratante e o horário de término da solução, quando o equipamento estiver em condições normais de operação.

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

11. Acordo do Nível de Serviço:

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Define, de forma objetiva, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações ao pagamento mensal, indicando parâmetros de desempenho, que servirão para aferir a sua execução pelo contratado

11.1. Objetivo: definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados na execução do contrato.

11.2. Estrutura: a avaliação do nível de serviço se faz por meio de análise dos seguintes grupos e seus respectivos itens:

I - Grupo 1 – Desempenho das Atividades: busca avaliar o cumprimento das atividades previstas na especificação técnica e com vistas às melhores práticas;

II - Grupo 2 - Fornecimento de Materiais, Equipamentos e Uniformes: busca avaliar o atendimento aos critérios de fornecimento dos insumos previstos na prestação dos serviços;

III - Grupo 3 – Gerenciamento: busca avaliar o atendimento aos critérios de administração do serviço prestado e resposta a demandas do contratante.

11.3. Avaliação: os itens a serem avaliados são aqueles indicados conforme item 10.2 Serviços e suas respectivas métricas, descritos nos subitens abaixo:

1. Implantação da solução (Quadro 1 - Atividades ou Serviços de Implantação da Solução);

2. Manutenção preventiva e Reposição de Suprimentos (Quadro 2 - Atividades ou Serviços de Manutenção Preventiva e Reposição de Suprimentos);

3. Manutenção Corretiva e Reinstalação e Substituição de Equipamentos (Quadro 3 - Atividades ou Serviços de Manutenção Corretiva, Reinstalação e Substituição Equipamentos); 25/04/2024 10:37:40 STDP/DA/4858000 PARA CIÊNCIA DOS VALORES - IMPRE... 60 24320000001524

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

4. Instrução e Treinamento (Quadro 4 - Atividades ou Serviços de Instrução e Treinamento);

5. Relatórios e Estudos (Quadro 5 - Atividades ou Serviços de Relatórios e Estudos);

6. Atualização Tecnológica (Quadro 6 - Atividades ou Serviços de Atualização Tecnológica);

7. Qualidade de Impressão;

11.4. Pontuação: a pontuação atribuída aos itens indicados no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

I – Deverá ser atribuído 1 ponto ao item avaliado como “CONFORME”;

II – Deverá ser atribuído 0,5 ponto ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;

III – Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;

IV – A nota final, entre 0 (zero) e 10 (dez), corresponde ao somatório da pontuação atribuída aos itens avaliados multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número de itens avaliados.

11.5. Responsabilidades da equipe de fiscalização

I – Avaliar mensalmente o contratado utilizando-se o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço, justificando por escrito quando da existência de itens avaliados com nota 0 (zero), ou seja, “NÃO CONFORMES”;

II – Encaminhar o Formulário de Avaliação do Nível de Serviços referentes ao período aferido, para o gestor do contrato, acompanhado de as justificativas para os itens avaliados com nota 0 (zero).

11.6. Responsabilidades do gestor do contrato

I – Consolidar mensalmente as avaliações recebidas das unidades, emitindo o resultado da avaliação do nível de serviço; apurar, quando necessário, o

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

percentual de desconto em função do resultado da avaliação do nível de serviço;

II – Encaminhar mensalmente, com base em todos os Formulários de Avaliação do Nível de Serviços gerados pela equipe de fiscalização do contrato, 1 (uma) via do resultado de avaliação para ciência do contratado;

III - aplicar, quando cabível, sanção ao contratado e encaminhar para o conhecimento da autoridade competente;

IV – Preencher mensalmente e encaminhar ao contratado, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, os resultados da avaliação do nível de serviço alcançado pelo mesmo;

V – Quando atribuída nota 0 (zero) a algum item, o gestor do contrato deverá notificar o contratado e se julgar necessário realizar reunião com os responsáveis do contratado, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos e providenciar o tratamento das “NÃO CONFORMIDADES” para a execução dos serviços nos períodos subsequentes;

VI – Sempre que o contratado solicitar prazo visando o atendimento ou correção de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada ao Gestor do contrato, objetivando a análise do pedido pelo mesmo.

11.7. Descrição do processo:

I – Cada Unidade, por meio da equipe de fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação do Nível de Serviços, efetuará o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do contratado;

II – No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam nota 0 (zero) para o Gestor do contrato;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

III – de posse dos formulários preenchidos, o Gestor do contrato deve emitir o resultado da avaliação do nível de serviço dando ciência ao contratado;

IV – No caso da necessidade da aplicação de descontos, cabe ao gestor do contrato apurar o percentual de desconto a ser aplicado na fatura de período subsequente a prestação dos serviços, tomando como base o resultado da avaliação do nível de serviços, notificando ao contratado previamente ao fechamento da medição e emissão da fatura do próximo período;

V – O percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme critérios a seguir:

Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL $\geq$ 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL = 7 pontos	1,50%
NOTA FINAL = 6 pontos	3,00%
NOTA FINAL = 5 pontos	4,50%
NOTA FINAL = 4 pontos	6,00%
NOTA FINAL $\leq$ 3 pontos	7,50%

11.8. Condições gerais

I – No caso de serem apurados, pelo contratante, descontos decorrentes da aplicação do presente instrumento de avaliação, os mesmos deverão constar da fatura de mês subsequente;

II – Na ausência de aplicação ou da notificação por parte do contratante, em tempo hábil para a emissão da fatura pelo contratado, todos os critérios de avaliação serão considerados como em conformidade, ficando vetada qualquer aplicação de desconto no período;

12. DESCARTE DE SUPRIMENTOS E EQUIPAMENTOS

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Deverão constar no contrato cláusulas que obrigam a obediência as seguintes diretrizes e práticas consideradas sustentáveis:

12.1 Fica a Contratada obrigada a recolher todos os cartuchos de toners vazios, cilindros ou quaisquer peças substituídas com desgastes pelo uso do equipamento e proceder ao correto encaminhamento;

12.2. Somente serão considerados apropriados os procedimentos de destinação dos itens referidos acima, quando:

12.2.1. O reaproveitamento ou reutilização das peças e componentes dos cartuchos não sujeitos a desgastes forem efetivados sob supervisão do fabricante do cartucho;

12.2.2 A destinação dos resíduos dos itens referidos no item 10.1 for ambientalmente adequada, devidamente licenciada pelo órgão ambiental competente, e ser efetivada pelo fabricante do cartucho ou por representante autorizado. Após o término do contrato, a Contratada deverá recolher todos os equipamentos utilizados durante o contrato.

13. ENTREGA DE AMOSTRA PARA AVALIAÇÃO

13.1 Critérios e Procedimentos de Avaliação e Testes da Solução de Impressão e Digitalização

13.1.1. Após cumprida a etapa de habilitação dos documentos, posterior à seção pública do pregão eletrônico, a empresa declarada habilitada, antes da adjudicação do objeto da licitação, deverá submeter os equipamentos ofertados em sua proposta à Avaliação Técnica a fim de verificar-se a conformidade com a especificação técnica

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

mínima exigida no Termo de Referência, bem como avaliar o desempenho requerido para atender a execução dos serviços.

13.1.2 A licitante deverá fornecer os equipamentos em um prazo máximo de até 30 (trinta) dias após a sua habilitação, de cada modelo de equipamento ofertado, bem como o Hardware configurado para geração de arquivos em formato JPG, PDF e PDF “A “pesquisável nativo e do software ofertado para fazer a Gestão de Impressão e Bilhetagem”. A Avaliação Técnica deverá ser finalizada em, no máximo, 07 (sete) dias úteis. A licitante é responsável por disponibilizar toda a infraestrutura (hardware e software) necessária à execução da avaliação técnica, incluindo os equipamentos ofertados e o servidor do software.

13.1.3 Testes para validação das especificações e avaliação de desempenho dos equipamentos e softwares:

- a) Verificação das características técnicas dos equipamentos e dos softwares de acordo com as documentações apresentadas;*
- b) Acompanhamento da implantação do ambiente de testes que será realizado pelo fornecedor, incluindo a instalação e configuração dos equipamentos e softwares;*
- c) Testes de impressão de documentos diversos e arquivos em diferentes formatos contendo: documentos de texto, planilhas, apresentações, imagens, páginas de internet, relatórios gerados por computadores de grande porte (mainframe), manuais técnicos de cada equipamento;*
- d) Testes de digitalização de documentos diversos, gerando como saída, arquivos de imagem no padrão JPG e documentos no formato PDF, PDF A “pesquisável nativo”, independente da orientação do papel na entrada para digitalização, com a geração de arquivo de 10 páginas com um tempo inferior a 60 segundos e com o máximo de tamanho de 1.500 kbytes do arquivo, na resolução de 300 dpi;*
- e) O software de OCR deve funcionar independentemente das estações de trabalho dos usuários ou servidores de rede, não é, portanto, permitida a*

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

instalação de software cliente nos computadores dos usuários ou servidores de rede, para seu pleno funcionamento (item especificado no 6.6 deste termo de referência.

f) Avaliação da conformidade do software de gerenciamento e contabilização dos serviços de impressão realizados nos testes, com vistas ao atendimento do capítulo “Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas”, do termo de referência.

14. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A Gestão do Contrato far-se-á representar, durante a execução do contrato e será acompanhada e fiscalizada por representantes da Contratada (Preposto) e do Contratante (Gestor do Contrato), especialmente designados que responderão pelas situações gerenciais e administrativas que venham a ocorrer. A designação dos representantes para realização de papéis estabelecidos como essenciais na prestação de serviços deverá ocorrer em até 3 (três) em dias úteis após a assinatura do contrato.

14.1 Deveres e Responsabilidades da Contratada. A empresa contratada obrigar-se-á a:

a) Formalizar a indicação de Preposto da empresa, e substituto eventual, como seu representante legal incluindo nome, cargo, números de telefone, endereços eletrônicos para, em tempo integral durante o período de vigência do contrato, sem ônus adicional, administrar, acompanhar, supervisionar e controlar todo e qualquer assunto relativo aos serviços contratados, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus funcionários;

b) Cumprir fielmente as obrigações assumidas em contrato, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- c) Participar de reuniões com o Gestor do Contrato para alinhamento de expectativas contratuais e entrega de documentos relativos aos serviços contratados;
- d) Agendar a entrega dos equipamentos ou materiais no ambiente da Contratante, a fim de que seja designado pessoal para acompanhar a entrega;
- e) Manter seus funcionários devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências da Contratante referente ao objeto contratado observando as normas de segurança (interna e de conduta);
- f) Entregar os bens, objeto da contratação, devidamente protegidos e embalados contra danos de transporte e manuseio, contendo manuais e guias de instalação (impressos e por meio eletrônico), itens, acessórios de hardware e software necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos;
- g) Desembalar, instalar, configurar e realizar todos os testes necessários à verificação do perfeito funcionamento da solução ofertada;
- h) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto contratado em que se verificarem vícios, erros ou incorreções, sob pena sofrer sanções por inexecução contratual;
- i) Executar fielmente o objeto de acordo com as normas legais e recomendações técnicas;
- j) Garantir o objeto contratado nos prazos estabelecidos, nas condições e preços consignados em sua proposta comercial devendo estar inclusos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- k) Responder pelos danos de qualquer natureza que venham a sofrer seus empregados, terceiros ou a Contratante, em razão de acidentes, ou de ação, ou de omissão dolosa ou culposa de seus empregados;
- l) Manter, durante a vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade;
- m) Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras;
- n) Obter todo e qualquer tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores para o perfeito e efetivo fornecimento da solução ofertada, sem ônus adicional para o contrato;
- o) Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como frete, seguro, taxas, transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço no prazo estipulado;
- p) Cumprir com as normas de segurança e medicina do trabalho durante possível estadia dos seus profissionais nas instalações da Contratante;
- q) Comunicar, ao Gestor do Contrato, por escrito, quaisquer anormalidades verificadas relacionadas aos bens e serviços fornecidos à Contratante e prestar os devidos esclarecimentos sempre que solicitados;
- r) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os parágrafos primeiro e segundo do art. 65 da Lei nº 8.666/93;

s) Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas no contrato, sem qualquer ônus à Contratante;

t) Sujeitar-se a ampla e irrestrita fiscalização e prestando todos os esclarecimentos solicitados.

14.2 Deveres e Responsabilidades da Contratante São deveres do órgão contratante:

a) Nomear o Gestor do Contrato em até 3 (três) dias úteis após assinatura do Contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato;

b) Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas, pela Contratada, as compatibilidades com as obrigações assumidas e todas as condições e qualificações exigidas para a pactuação;

c) Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da empresa contratada, e que seja inadequado, nocivo ou possa danificar seus bens patrimoniais;

d) Encaminhar formalmente, à empresa contratada, Ordem de Serviço;

e) Permitir o acesso do pessoal da contratada ao local da prestação do serviço e aos equipamentos de TI, obedecidas as regras e normas de segurança da Contratante;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- f) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço que venham a ser solicitados pelos profissionais da empresa contratada ou a seu Preposto;
- g) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- h) Receber os objetos entregues pela empresa contratada, que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas e emitir Termo de Recebimento Definitivo;
- i) Rejeitar, com a devida justificativa, qualquer material entregue ou serviço executado em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela empresa contratada;
- j) Efetuar o devido pagamento à empresa Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos, pela efetiva execução do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades, exigências, condições e preços pactuados no Contrato;
- k) Indicar os servidores e técnicos que deverão participar da transferência de conhecimento operacional da solução;
- l) Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- m) Informar à empresa contratada, durante a vigência do contrato, os novos locais para prestação da assistência técnica caso seja necessário o remanejamento de equipamentos para outras localidades;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



25320000008583



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

n) Notificar à empresa Contratada, formal, circunstanciada e tempestivamente, as ocorrências ou anormalidades verificadas durante a execução do contrato, para que sejam adotadas as medidas necessárias;

o) Decidir e adotar as medidas julgadas cabíveis, em tempo hábil, que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato;

p) Criar todas as condições físicas, estruturais, elétricas para a instalação e configuração dos equipamentos, sem que isto implique em custos para a Contratada.

14.3 Gestor do Contrato

É recomendável ter um gestor do contrato na instituição para acompanhar os consumos, preço, atendimento e compensação. São responsabilidades do Gestor do Contrato, por parte do órgão contratante:

a) Elaborar plano de implementação da solução em conjunto com a Contratada;

b) Realizar reuniões iniciais com a participação do Preposto da contratada e demais intervenientes;

c) Encaminhar formalmente ao Preposto da contratada as necessárias Ordens de Serviço, de Fornecimento de bens e demandas de correção;

d) Encaminhar as demandas de correção para a Contratada;

e) Monitorar a execução contratual;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

f) Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, para fins de encaminhamento para pagamento;

g) Conduzir a transição contratual e o encerramento do contrato;

h) Encaminhar indicação de aplicação de penalidades, conforme definido no instrumento contratual, inclusive apontando as falhas porventura ocorridas, bem como os descontos nas faturas mensais relacionados com multas;

i) Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is) mediante solicitação encaminhada ao Preposto da contratada;

j) Encaminhar à Área Administrativa, eventuais pedidos de modificação contratual;

k) Manter o histórico de gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica e histórica;

l) Solicitar à Área Administrativa, com antecedência, mínima de 60 dias do término do contrato, aditamento contratual, com base na documentação contida no histórico de gerenciamento do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, explicitando os motivos para tal.

15. FORNECIMENTO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

15.1 Alocação, disponibilização e instalação, nas dependências do órgão contratante, de multifuncionais novas (primeiro uso) que também ofereçam as funções de cópia, impressão e digitalização.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

16. AVALIAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARES — ADJUDICAÇÃO

16.1. Para fins de adjudicação serão realizados testes para verificação das características técnicas dos equipamentos e dos softwares ofertados na proposta do licitante, em conformidade com as demais documentações técnicas que devem ser apresentadas.

16.2. Após a declaração pelo pregoeiro da empresa vencedora na etapa de disputa, a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para encaminhar:

a) 1 (uma) unidade de cada equipamentos dos modelos TIPO I, TIPO II, TIPO III, conforme o item 6.1. Requisitos técnicos mínimos dos equipamentos, do termo de referência, acompanhados dos consumíveis necessários. Junto à disponibilização dos equipamentos, deverá ser realizada, também, a entrega e instalação dos drivers e softwares necessários para funcionamento dos equipamentos, tendo em vista processo de homologação dos mesmos, devendo ser efetuada localmente nas dependências do CONTRATANTE juntamente à respectiva equipe técnica;

b) as soluções de software descritas nos itens 8.4 Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas e Quadro 3 - Atividades ou Serviços de Manutenção Corretiva, Reinstalação e Substituição Equipamentos (item 10.2.3), para efeito de comprovação técnica e homologação, exigida neste edital, juntamente com os seguintes documentos:

1. Catálogos ou manuais oficiais com as características técnicas;
2. Licenças necessárias;
3. Lista de todos os softwares que irão atender às especificações obrigatórias da solução, incluindo descrição e características técnicas de cada um deles;
4. Descritivo de como as soluções de software irão funcionar para atender o item 8.4 Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

16.3. Acompanhamento da implantação do ambiente de testes que será realizado pelo fornecedor, incluindo a instalação e configuração dos equipamentos e softwares.

16.4. Testes de impressão de documentos diversos e arquivos em diferentes formatos contendo: documentos de texto, planilhas, apresentações, imagens, páginas de internet, relatórios gerados por computadores, manuais técnicos de cada equipamento;

16.5. Testes de digitalização de documentos diversos, gerando como saída, arquivos de imagem no padrão JPG e documentos no formato PDF, PDF A “pesquisável nativo”, independente da orientação do papel na entrada para digitalização; PDF A “pesquisável nativo” para os equipamentos tipo I e II;

16.6. Avaliação da conformidade do software de gerenciamento e contabilização dos serviços de impressão realizados nos testes, com vistas ao atendimento do capítulo “Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas”, do termo de referência.

16.7. A Avaliação Técnica será realizada pela Divisão de Tecnologia da STDP em conjunto com o GT-Outsourcing representando o CETIC - Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação.

16.8. A DTI, disponibilizará o local, a rede lógica e a rede elétrica para realização da avaliação técnica. A execução deste teste de ensaio deverá ser realizada na sede da STDP, situada na Borges de Medeiros nº 1501, 14º andar, ala sul, com o acompanhamento presencial dos técnicos da STDP, no horário de 9:00h às 12:00h e 14:00h às 17:00h. O resultado da Avaliação Técnica levará em consideração a especificação técnica do hardware, o funcionamento da solução embarcada do hardware e o funcionamento do Sistema de Gestão de Impressão de acordo as especificações técnicas do termo de referência e capacidade técnica da empresa; Após a conclusão da Avaliação Técnica será emitido “Parecer de Avaliação Técnica”, pela equipe responsável, o qual será encaminhado ao Pregoeiro, para caso de conformidade

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

ou inconformidade, para adjudicação ou desclassificação, respectivamente, e demais fins previstos no Edital. Em cada nova Avaliação Técnica implicará na realização de apresentação equivalente à anterior, e será seguida a ordem de classificação das licitantes na etapa de lances. A Avaliação Técnica deverá ser finalizada em, no máximo, 07 (sete) dias úteis será declarado vencedor o licitante que atender as exigências deste instrumento e que for detentor do lance de melhor preço ofertado eletronicamente.

17. CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

17.1 Testes para validação das especificações e avaliação de desempenho dos equipamentos e softwares:

a) Verificação das características técnicas dos equipamentos e dos softwares de acordo com as documentações apresentadas;

b) Acompanhamento da implantação do ambiente de testes que será realizado pelo fornecedor, incluindo a instalação e configuração dos equipamentos e softwares;

c) Testes de impressão de documentos diversos e arquivos em diferentes formatos contendo: documentos de texto, planilhas, apresentações, imagens, páginas de internet, relatórios gerados por computadores de grande porte (mainframe), manuais técnicos de cada equipamento;

d) Testes de digitalização de documentos diversos, gerando como saída, arquivos de imagem no padrão JPG e documentos no formato PDF, PDF "A" pesquisável, com a geração de arquivo de 10 páginas com um tempo inferior a 60 segundos e com o máximo de tamanho de 1.500 kbytes do arquivo, na resolução de 300 dpi;

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

e) Avaliação da conformidade do software de gerenciamento e contabilização dos serviços de impressão realizados nos testes, com vistas ao atendimento do capítulo “Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas”, do termo de referência.

17.1.1 A Avaliação Técnica será realizada pela Divisão da Tecnologia da Informação da Pasta.

17.1.2 O resultado da Avaliação Técnica levará em consideração a especificação técnica do hardware, o funcionamento da solução embarcada do hardware e o funcionamento do Sistema de Gestão de Impressão de acordo as especificações técnicas do termo de referência e capacidade técnica da empresa;

17.1.3 Após a conclusão da Avaliação Técnica será emitido “Parecer de Avaliação Técnica”, pela equipe responsável, o qual será encaminhado ao Pregoeiro, para caso de conformidade ou inconformidade, para adjudicação ou desclassificação, respectivamente, e demais fins previstos no Edital.

17.1.4 Em cada nova Avaliação Técnica implicará na realização de apresentação equivalente à anterior, e será seguida a ordem de classificação das licitantes na etapa de lances. Será declarado vencedor o licitante que atender as exigências deste instrumento e que for detentor do lance de menor preço ofertado eletronicamente.

18. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Deverá ser observada a Instrução Normativa nº. 08/2020, de 02/09/2020, no que tange aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos nos arts. 6º e 7º, que dispõem sobre critérios socioambientais gerais e práticas de sustentabilidade para contratação de serviços, quando atinentes e cabíveis ao objeto desde Termo de Referência. Art. 6º Consideram-se critérios socioambientais, conforme o art.3º do Decreto Estaduais 51.771/2014, não excluídos outros que constem no instrumento convocatório específico:

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

- I – maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- II - preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- III - economia no consumo de água e energia;
- IV - minimização na geração de resíduos;
- V - racionalização do uso de matérias-primas;
- VI - redução da emissão de poluentes;
- VII - adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente;
- VIII - utilização de produtos de baixa toxicidade e biodegradáveis;
- IX - utilização de produtos reciclados ou recicláveis; e
- X - comprovação da origem da madeira a ser utilizada na execução de obra ou serviço.

Parágrafo único. Os critérios socioambientais constantes neste artigo deverão ser observados quando da elaboração de todos os instrumentos convocatórios e aplicáveis conforme o caso concreto.

Caberá a contratada a adoção das seguintes práticas de sustentabilidade:

- I - uso de produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;
- II - uso de equipamentos de limpeza com menor geração de ruído no seu funcionamento, conforme legislação vigente;
- III - fornecimento dos equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- IV - realização de programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

V - separação dos resíduos recicláveis descartados, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem;

VI - observância à legislação vigente de descarte de resíduos sólidos. Parágrafo único.

O disposto neste artigo não impede que se estabeleça nos editais e minutas de contratos a exigência de observância de outras práticas de sustentabilidade ambiental, desde que justificadamente.

19. CENTRO DE CUSTOS E ORIGEM DO RECURSO

Conforme requerido pelo art. 4º, do Decreto Estadual nº. 55.717/2021, informa-se que o código de centro de custos é 000090001. Informa-se, ainda, que o recurso empenhado é de origem estadual.

20. PRAZO DA CONTRATAÇÃO

O prazo de duração da contratação é de 12 (doze) meses.

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900



**GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL**

SECRETARIA DE TRABALHO E
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – PLANILHA COM OS TOTAIS DE
IMPRESSÃO/CÓPIAS NA QUALIDADE MONO/ COLOR E QUANTIDADE DE
EQUIPAMENTOS ÓRGÃO LOCALIDADE EQUIPAMENTO MONOCROMÁTICO A4
EQUIPAMENTO COLORIDO A3 e A4 (LASER)**

	ÓRGÃO	LOCALIDADE	EQUIPAMENTO MONOCROMÁTICO A4 (LASER)	EQUIPAMENTO COLORIDO A3 E A4 (LASER)
	STDP	Av. Borges de Medeiros, Nº 1501, Centro Histórico, CAFF, Ala Sul 14º andar	1 unidade	1 unidade
Número de Impressões			10.000 (dez mil impressões)	3.000 (três mil impressões)

Excedente por impressão mensal monocromático não pode custar mais que R\$0,10 (dez centavos).
Excedente por impressão mensal colorida não pode custar mais que R\$1,00 (um real).

Av. Borges de Medeiros, 1501 / 14º andar

Porto Alegre – RS CEP: 90119-900