

PREFEITURA DE OURO PRETO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

- 1.1. Contratação por registro de preços de empresa especializada em prestação de Serviços de Impressão (Outsourcing), com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões e bilhetagem, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, fornecimento de peças e componentes, suprimentos, insumos/consumíveis (toner, cilindro, unidade de imagem e etc.), **exceto papel**, em conformidade com os padrões técnicos estabelecidos neste projeto para atender às necessidades de Impressão, Digitalização e Reprografia de documentos para atendimento de diversos setores da Prefeitura Municipal de Ouro Preto, **incluindo os seus distritos**. As quantidades, especificações e condições gerais de fornecimento estão contidas neste termo de referência. O pagamento será efetuado de acordo com a produção mensal de cada equipamento;
- 1.2. A contratação será feita em um só lote.

2. Detalhamento do objeto

- 2.1. A modalidade de prestação de serviços envolve o fornecimento de recursos computacionais adequados e necessários, controlados por meio de um eficiente software de gestão, de forma a otimizar a logística de fornecimento e distribuição de suprimentos.
- 2.2. Está contemplada, neste Projeto, a prestação dos seguintes serviços pela Contratada:
 - 2.2.1.1. Fornecimento e instalação de equipamentos de ultima geração, novos e sem uso (em linha de fabricação e não remanufaturados)

PREFEITURA DE OURO PRETO

em ilhas de impressão/cópia e digitalização, conforme especificações contidas neste termo de referência;

- 2.2.1.2. Gerenciamento dos serviços contratados, com o objetivo de realizar o fornecimento de insumos e consumíveis, excluindo papel, de forma a não permitir a interrupção dos serviços de impressão e a realização dos atendimentos gerados a partir dos chamados efetuados pelo contratante;
- 2.2.1.3. Gerenciamento, contabilização das páginas impressas/copiadas e digitalizadas;
- 2.2.1.4. Os equipamentos deverão receber manutenção "on site", ou seja, atendimento onde estiverem instalados. Todos os custos da manutenção como mão-de-obra, passagem e estadia de técnicos, peças, partes, insumos e consumíveis, fusores, cilindros e serviços serão de responsabilidade da contratada;
- 2.2.1.5. O fornecimento de todos os insumos e consumíveis, originais, necessários ao funcionamento dos equipamentos (exceto papel) e entregues na Superintendência de Tecnologia da Informação e não poderão ter sido remanufaturados. Todos os custos envolvidos no processo de distribuição serão de responsabilidade da contratada;
- 2.2.1.6. Fornecimento de software para gerenciamento e contabilização online do ambiente.

3. Das Sanções Administrativas

- 3.1. O licitante que causar o retardamento do andamento do certame, não mantiver a proposta, cometer fraude fiscal, desistir do lance ofertado, fraudar de qualquer forma o procedimento desta licitação, apresentar documento ou declaração falsa, bem como, o vencedor que não cumprir as exigências estipuladas neste termo de referência,

PREFEITURA DE OURO PRETO

ficará impedido de licitar e de contratar com o Município pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

- 3.2. Todas as penalidades serão obrigatoriamente registradas, mediante procedimento administrativo e, no caso de suspensão de direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo da multa pela inadimplência que será de 5% do seu valor, sendo a multa acrescida conforme subitem 9.3. (art.7º da Lei 10.520/02 e art. 28, Decreto 5.450/05);
- 3.3. Após o trigésimo dia do descumprimento das obrigações contratuais, o percentual estipulado para a multa por inadimplência será acrescido progressivamente de 0,1% (zero vírgula um por cento) de seu valor, ao dia;
- 3.4. Aplicar-se-á multa de 5% (cinco por cento) do valor total das obrigações, pela não aceitação da nota de empenho, dentro do prazo de validade da proposta ou pela recusa de assinatura do Contrato ou Ata de Registro de Preços, quando for o caso;
- 3.5. Nenhuma sanção ou penalização será aplicada sem a garantia de prazo prévio para exercício do contraditório e ampla defesa.

4. Da Ata de Registro de Preços – ARP e Contrato

- 4.1. Homologado o resultado, o(s) licitante(s) detentor (es) da melhor (es) oferta(s) para o(s) item (ns) assinará (ao) a Ata de Registro de Preços – ARP, sendo esta impressa em tantas vias quanto ao nº. de empresas classificadas, não caracterizando obrigação de aquisição pela Prefeitura de Ouro Preto e outros órgãos participantes;
- 4.2. A classificação e preços serão mantidos durante 12 (doze) meses, a partir da data de publicação da ARP, exceto nos casos previstos e expressos na Ata ou houver exclusão do Sistema de Registro de Preços - SRP, a título de penalidade imposta pela administração;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 4.3. A ARP terá validade de doze meses e será encaminhada ao(s) licitante(s) vencedor (es) para assinatura em sua última folha que constará menção de aceitação, devendo esta ser devolvida no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após seu recebimento, devidamente assinada pelo proprietário, sócio ou representante legal.
- 4.4. O conteúdo do presente Termo de Referência, dos anexos e especificações que o acompanham, bem como a proposta do licitante vencedor, fará parte integrante do Processo, independentemente de transcrição;
- 4.5. Será dispensada a garantia contratual em face das condições de contratação, execução contratual e pagamentos, das penalidades previstas e legais, além da faculdade do artigo 56, caput, lei 8666/93.

5. Da Vigência

Este registro de preços terá duração de 12 (doze) meses a partir da data da assinatura do contrato por iguais e sucessivos períodos até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, em conformidade com o inciso IV o art. 57 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.

6. Justificativa

Em consonância ao princípio de economicidade e desenvolvimento das atividades da administração pública, com o objetivo de reduzir os custos diretos e indiretos é imprescindível a utilização de máquinas de impressão e reprografia, sempre objetivando eficiência e agilidade deste serviço para não protelar os atos administrativos atendendo aos usuários de forma continuada e controlada, evitando desperdícios e descontinuidade causada pela falta de suprimentos ou ineficiência de equipamentos. Por outro lado, seria muito

PREFEITURA DE OURO PRETO

oneroso ao Município adquirir inúmeras máquinas que desempenhassem tais serviços. É certo que equipamentos tecnologicamente defasados tendem a ter um custo de produção superior ao dos equipamentos mais modernos que, ao incorporarem novas tecnologias, reduzem seus custos operacionais proporcionarão com a queda significativa dos custos unitários dos insumos, redução de energia e gestão ambiental. A contratação do serviço transfere à Contratada a responsabilidade pela realização de manutenção nas máquinas e pelo fornecimento dos insumos necessários, permitindo que os equipamentos estejam sempre funcionando, sem a necessidade da realização de licitações específicas para a aquisição de peças e insumos, trazendo maior celeridade às atividades exercidas evitando a incapacidade de realizar as impressões por problemas no equipamento ou a falta de suprimentos da impressora, sem considerar ainda a manutenção mensal que necessariamente teria de ser disponibilizada. Além disso, através de estudos realizados por diversos órgãos estatais, restou comprovado que a terceirização dos serviços de Impressão e Reprografia Corporativa, que atenda a Prefeitura em sua totalidade (Secretarias, Centros Administrativos, Escolas e Creches, Unidades de Saúde e Assistência Social), apresenta ser mais eficiente em razão da dinâmica e flexibilidade proporcionada à Administração Pública Municipal, facilitando o gerenciamento dos serviços e contribuindo para a especialização da máquina pública.

7. Descrição dos Serviços

7.1. Especificação técnica

Vide anexo I.

7.2. Documentação relativa a Qualificação Técnica

PREFEITURA DE OURO PRETO

A proponente deverá comprovar capacidade técnica de atendimento ao objeto deste certame apresentando:

- ✓ Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa de direito público ou privado, comprovando a execução de contrato de objeto equivalente ao deste certame.
- ✓ A PROPONENTE deverá emitir uma declaração de que os equipamentos por ela ofertados serão novos e estão em linha de fabricação, e após ser declarada vencedora apresentar declaração a devida documentação comprobatória por parte do fabricante.
- ✓ A PROPONENTE deverá emitir uma declaração que possui técnicos capacitados para dar manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos que fazem parte do objeto deste certame.

7.3. Das instalações e fornecimento dos equipamentos

- 7.3.1. O Prazo para a entrega e instalação da solução objeto desta Licitação é de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Instrumento Contratual;
- 7.3.2. A CONTRATADA somente poderá iniciar os serviços, quando autorizados por escrito pela CONTRATANTE, utilizando-se apenas de equipamentos de ultima geração, novos e sem uso anterior, lacrados de fábrica e em seu último estágio de revisão tecnológica, de software e hardware;
- 7.3.3. Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.3.4. Os equipamentos deverão ser distribuídos e instalados de acordo com a programação e nos locais estabelecidos pela contratante, conforme anexo IV;
- 7.3.5. Todo equipamento da contratada deverá ser instalado com uma etiqueta de identificação de propriedade da contratada;
- 7.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer 1 equipamento do Tipo A4 Monocromática de backup que ficará armazenado no local definido pela CONTRATANTE e com técnico “on site” para efetuar o primeiro atendimento a possíveis incidentes nos equipamentos de impressão, de modo a atender o SLA exigido neste documento;
- 7.3.7. A empresa contratada deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pelos usuários, de modo a atender o SLA exigido neste documento, para remanejamento interno com avaliação do fiscal técnico, tendo as despesas de embalagens, seguro, transporte e reinstalação do equipamento por conta da CONTRATADA;
- 7.3.8. Os locais incluem a cidade de Ouro Preto e seus distritos nos casos de escolas, centros administrativos, unidades de saúde e CRAS;
- 7.3.9. O horário de entrega do equipamento deverá obedecer à programação da CONTRATANTE;
- 7.3.10. Em caso de renovação de contrato, caso algum equipamento esteja apresentando um alto índice de manutenção, o mesmo deverá ser trocado de acordo com a solicitação do gestor do contrato;

7.4. Dos Equipamentos e Sistemas

- 7.4.1. Durante a vigência do contrato, considerada a prerrogativa de prorrogação (inc.II, art. 57, Lei federal 8.666/93) os equipamentos

PREFEITURA DE OURO PRETO

deverão estar em perfeito estado de funcionamento, conservação e higiene. Após dois anos de uso os equipamentos deverão ser substituídos por equipamentos novos de última geração.

7.4.2. Juntamente com os equipamentos deverão ser entregues os respectivos manuais de operação, em português, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.4.3. Os equipamentos utilizados na prestação do serviço deverão estar em conformidade com programas de redução de consumo de energia.

7.4.4. Os equipamentos disponibilizados devem possuir:

7.4.4.1. Compatibilidade com a utilização de papel reciclado para a produção de cópias;

7.4.4.2. Base de dados compatível com o padrão da CONTRATANTE;

7.4.4.3. As interfaces em português e/ou inglês;

7.4.4.4. Dispositivo de emissão de alerta de necessidade de consumíveis;

7.4.5. O sistema de interface de administração (software gerencial) deverá ser em rede e possuir as seguintes capacidades:

7.4.5.1. Gerar monitoramento online do parque de máquina

7.4.5.2. Permitir a exportação de dados e relatórios para análise;

7.4.5.3. Realizar configurações, atualizações, visualizações e alterações remotas dos componentes das impressoras/multifuncionais;

7.4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar e gerir através do seu corpo técnico residente nas dependências da contratante o Software para o Gerenciamento, Bilhetagem e Monitoramento das impressoras com o objetivo de pró-atividade do seu Service Desk, contribuindo com o desempenho do funcionamento dos equipamentos;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.4.7. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA toda infraestrutura, (servidores onde se fizer necessário, estações de monitoramento, equipamentos, treinamentos etc.) e todos os softwares/licenças necessários às tarefas de gestão e controle de todas as operações do serviço de impressão, inclusive com redundância em casos de falhas, sem nenhum ônus ou qualquer responsabilidade para contratante;
- 7.4.8. Quando for o caso, a CONTRATADA se obriga a atualizar por meio de ferramentas (patches, hotfixes, service packs etc.) os softwares instalados nos equipamentos, sem ônus para PMOP, observando a política de segurança da informação da PMOP. Estas atualizações serão realizadas “on site” e com acompanhamento dos profissionais da área de infraestrutura e/ou sistemas;
- 7.4.9. O aplicativo usado para o gerenciamento do parque de impressão deverá ser proativo e não somente passivo, ou seja, não ficar na dependência de alerta ou e-mail enviado pelos usuários quando apresentarem falhas, e sim utilizar a técnica de “polling” nas impressoras através da rede corporativa utilizando protocolo SNMP;
- 7.4.10. Visualização dos níveis de suprimentos para reposição pelos técnicos alocados pela empresa de forma proativa;
- 7.4.11. Visualização do status dos equipamentos (bandeja aberta, atolamento de papel);
- 7.4.12. Relatório de funcionamento dos equipamentos, apresentando registro de chamados de assistência técnica e manutenção e registro de páginas impressas;
- 7.5. **Do Serviço de Substituição de Insumos e Peças**
- 7.5.1. Todos os consumíveis deverão ser originais e novos. Não serão admitidos, em hipótese alguma, produto recondicionado, similar, remanufaturado ou recarregado.

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.5.2. O fornecimento de papel é de responsabilidade da Contratante.
- 7.5.3. Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso conforme manual de serviço do fabricante) serão executados exclusivamente pelos profissionais da empresa a ser contratada ou seus parceiros devidamente credenciados, devendo respeitar os prazos de atendimentos descritos neste documento.
- 7.5.4. A gestão de estoque de suprimentos deve conter quantidade suficiente para atender a demanda por um período mínimo de um mês. Para o primeiro mês de contrato, a quantidade de suprimentos a ser disponibilizada será calculada com base nas quantidades e páginas impressas estimadas neste documento. A partir do segundo mês, será utilizado o volume levantando pela bilhetagem do mês anterior. A troca de qualquer suprimento nos equipamentos só deverá ser realizada pelos técnicos da contratante nas localidades onde estiverem alocados e nas demais localidades a CONTRATADA deverá treinar funcionários chaves da CONTRATANTE para executar as trocas, como ação preventiva e corretiva, prevista no sistema de controle da contratante para evitar que o equipamento fique parado por falta de suprimentos;
- 7.5.5. Para cada modelo de impressora a contratada deverá manter logística de fornecimento e substituição dos consumíveis, sem prejuízo na execução dos serviços,

PREFEITURA DE OURO PRETO

mantendo um estoque dentro das instalações da CONTRATANTE afim de que todos os modelos de equipamentos tenham toner, cartucho etc., evitando assim paradas no serviço de impressão por falta de suprimentos;

- 7.5.6. A empresa a ser contratada será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente. A programação de retirada será definida pela contratante em comum acordo com a contratada.
- 7.5.7. Os custos relativos ao fornecimento dos insumos e peças deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários.
- 7.5.8. Os custos relativos à reposição de suprimentos deverão estar contemplados no preço ofertado;
- 7.5.9. Toda a movimentação e transporte dos equipamentos nas dependências da Contratante, durante as instalações e vigência do contrato, será de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- 7.5.10. Em função da falta de precisão para determinar a quantidade restante do toner no refil, o cartucho deverá ser verificado quando atingir 5% da capacidade e trocado antes que ocorra degradação da impressão, atestado pelo contratante. Isto evitará o desperdício de formulário impressos sem qualidade e que serão posteriormente descartados.

PREFEITURA DE OURO PRETO

7.6. Serviço de Manutenção Preventiva e Corretiva:

- 7.6.1. O serviço de manutenção deverá ser realizado, sem ônus adicional a PMOP nos locais de instalação das impressoras no horário comercial que esta compreendido entre 08:00h e 18:00h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, obedecendo ao SLA acordado. O SLA da UPA (Unidade de Pronto Atendimento), que será todos os dias, contemplará 7 dias na semana, 24 horas por dia;
- 7.6.2. A impressora não poderá ficar inoperante por um período superior a 06 (seis) horas úteis, e caso não seja possível a realização da manutenção corretiva da impressora dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá aplicar uma solução de contorno evitando impactos na operação da localidade;
- 7.6.3. Todas as solicitações/problemas de manutenção corretiva serão registradas pelos usuários junto ao Service Desk local, quando possuírem. A empresa CONTRATADA só deverá atender solicitações que cheguem através de incidentes abertos na Central de Serviços (Help Desk) próprio ou da Unidade;
- 7.6.4. A Contratada deverá utilizar o sistema de requisições de serviços das Unidades, caso elas possuam e o sistema de help desk próprio caso a Unidade não possua o sistema próprio;
- 7.6.5. Os Equipamentos requerem troca de componentes e devem ser feitas a cada número determinado de páginas impressas, conforme detalha o manual de serviço de

PREFEITURA DE OURO PRETO

cada equipamento. A CONTRATADA deverá monitorar os equipamentos com o objetivo de programar a troca na oportunidade apropriada e deve realizar a programação de manutenção para que os serviços não fiquem indisponíveis, prejudicando assim as atividades setoriais da CONTRATANTE;

- 7.6.6. A Contratante deve aprovar a programação de manutenção e sinalizar possíveis problemas causados;
- 7.6.7. Fazer ao menos na 1ª quinzena de cada mês a manutenção preventiva dos equipamentos locados;
- 7.6.8. A manutenção preventiva deve ser realizada em local aprovado pela Contratante contendo no mínimo os seguintes serviços:
 - 7.6.8.1. Limpeza interna e externa dos equipamentos.
 - 7.6.8.2. Lubrificação dos componentes internos.
 - 7.6.8.3. Troca de peças desgastadas.
 - 7.6.8.4. Testes de Impressão.

7.7. **Serviço de Controle e Contabilização:**

- 7.7.1. A empresa a ser contratada deverá disponibilizar um sistema informatizado para a contabilização de todos os documentos efetivamente impressos e com saída nos equipamentos, com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, simplex ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora, setor, data e hora;
- 7.7.2. Todas as licenças necessárias ao funcionamento da solução de contabilização de impressão e sua

PREFEITURA DE OURO PRETO

infraestrutura serão adquiridas pela CONTRATADA e disponibilizadas a PMOP, sem ônus ou qualquer responsabilidade para esta;

7.7.3. Quando for o caso, a CONTRATADA se obriga a atualizar por meio de ferramentas (patches, hotfixes, service packs, etc.) os softwares instalados nos equipamentos, sem ônus para a Contratante e observando a política de segurança da informação desta instituição.

7.7.4. Essas atualizações serão feitas “on site” e com acompanhamento dos profissionais da área de TI da contratante;

7.7.5. O software para solução integrada de contabilização e controle de custos com impressão corporativa deverá permitir o controle da impressão em impressoras de rede e multifuncionais, possuindo ainda as funcionalidades a seguir:

7.7.5.1. Gerenciar em um único software totalmente integrado (fornecedor único);

7.7.5.2. O sistema deve estar hospedado em um ambiente em nuvem, confiável e escalável;

7.7.5.3. Toda a navegação na interface web deverá ser realizada através de protocolo HTTPS;

7.7.5.4. O sistema deve possuir interface gráfica no idioma português do Brasil, Inglês e Espanhol;

7.7.5.5. O sistema deve ser totalmente configurável, não exigindo a mão-de-obra de analistas para programação ou criação de “scripts” para customização;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.7.5.6. Acesso via WEB sem a necessidade de se instalar nenhum plugin ou parte do sistema na estação e homologado para os navegadores: Internet Explorer, Firefox e Chrome;
- 7.7.5.7. Possuir base de dados compatível com armazenamento em nuvem;
- 7.7.5.8. O sistema deve permitir a autenticação por sistema no nível individual do usuário e prover a capacidade para autenticação única;
- 7.7.5.9. Deverá prever a filosofia de impressão departamental;
- 7.7.5.10. Permitir bilhetagem quando a rede estiver “on-line e off-line” (em caso de perda da comunicação entre as estações e o servidor, os dados deverão ser enviados quando a mesma for restabelecida);
- 7.7.5.11. O software deve permitir controle de usuário das impressões e estas serão transmitidas para a central de bilhetagem;
- 7.7.5.12. Fornecer ao gestor local controle via relatórios com interface WEB.
- 7.7.5.13. Relatório onde cada usuário do sistema consegue visualizar as suas impressões.
- 7.7.5.14. Permitir a definição de cotas não bloqueantes por usuários ou departamento e a geração de relatórios de

PREFEITURA DE OURO PRETO

- utilização de cotas, gerando alertas por e-mail;
- 7.7.5.15. Permitir a definição de cotas pelo valor monetário;
- 7.7.5.16. Permitir a utilização do software e visualização dos relatórios e controles em qualquer dispositivo conectado na internet.
- 7.7.5.17. Identificar, de forma compulsória e não eletiva, 100% dos documentos enviados pelos usuários, em formato a ser definido;
- 7.7.5.18. Permitir exportação de dados para aplicativo de planilha;
- 7.7.5.19. Permitir a instalação do sistema no módulo cliente em estações que possuam impressoras locais;
- 7.7.5.20. Capturar novos equipamentos instalados na rede de forma automática “plug&play”;
- 7.7.5.21. Possuir manuais e interfaces em Português, e toda documentação do sistema disponível em WEB;
- 7.7.5.22. Abranger todos os componentes necessários ao pleno funcionamento da solução;
- 7.7.5.23. Fornecer funcionalidades para administração e gerenciamento da solução

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.7.5.24. Importação automática, mantendo a sincronia, via fontes externas de dados de usuários, através do Active Directory;
- 7.7.5.25. Capacidade de trabalhar ao menos nos seguintes sistemas operacionais: Clientes: Microsoft Windows 7/8/10 ou Superior e Servidor: Microsoft Windows Server 2008R2 ou superior;
- 7.7.5.26. Permitir a definição de custos por página, diferenciando custos para impressão em cor / P&B e simplex / duplex.
- 7.7.5.27. Possuir acompanhamento gráfico em tempo real do volume de impressão em COR / P&B, Usuários que mais imprimem, e Impressoras que mais imprimem;
- 7.7.5.28. Em cada página impressa, o software deve permitir automaticamente incluir no rodapé do documento, em letras miúdas, o login do usuário e a data e a hora de impressão;
- 7.7.5.29. Possibilitar o envio do arquivo para uma única fila de impressão e liberar em qualquer impressora da rede;
- 7.7.5.30. Permitir liberar a impressão nas multifuncionais com autenticação através de crachá ou usuário e senha ou PIN.
- 7.7.5.31. Permitir contabilizar as cópias e digitalizações realizadas pelos usuários,

PREFEITURA DE OURO PRETO

em equipamentos que possuam solução de retenção embarcado.

7.7.5.32. O sistema deve possuir um relatório resumido, enviado semanalmente por e-mail aos gestores de cada departamento e aos administradores do sistema. O relatório deverá fazer um comparativo com o período anterior indicando se os números melhoraram ou pioraram.

7.7.5.33. Atualização automática do sistema e qualquer outro programa que seja necessário para o funcionamento, sem a necessidade de intervenção humana.

7.7.5.34. Possibilitar criar múltiplas regras de impressão por usuário, departamento ou impressora, contendo no mínimo as seguintes funções:

- a) Converter as impressões de forma automática para preto e branco.
- b) Converter as impressões de forma automática para utilizar os dois lados da folha (Frente e verso)
- c) Limitar a impressão por dia e/ou horário, impedindo a impressão fora do horário estipulado.

7.8. Serviço de Capacitação de Utilização das Impressoras/Treinamento:

7.8.1. Uma equipe técnica de 6 a 10 pessoas deverá ser treinada para prestar os primeiros atendimentos no caso

PREFEITURA DE OURO PRETO

de solicitação de manutenção dos equipamentos em questão;

7.8.2. O treinamento deverá ser no mínimo de 04 (quatro) horas;

7.8.3. O gestor do contrato e seus auxiliares administrativos deverão receber treinamento para utilização do software de gestão do sistema;

7.8.4. Na fase de implantação, a empresa a ser contratada deverá instruir a equipe técnica de cada unidade ou não da contratante, que fizer adesão aos serviços, e os usuários das áreas destinadas sobre utilização correta do equipamento, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos;

7.8.5. A empresa a ser contratada será responsável por especificar o ambiente necessário ao treinamento, prover o material de acompanhamento do conteúdo dos softwares de gerenciamento, administração e contabilização, dos equipamentos, da instalação de drivers nas estações de trabalho e quaisquer outros recursos necessários como cópia, escaneamento e software de OCR, inclusive com a instalação de softwares nos servidores e estações de trabalho da contratada acompanhada dos técnicos/analistas da PMOP;

7.8.6. Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos;

7.8.7. Instruir os usuários sobre abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.8.8. Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão;
- 7.8.9. Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho;
- 7.8.10. Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos;
- 7.8.11. Utilização da impressão através da bandeja manual;
- 7.8.12. Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: Atolamentos; Níveis de consumíveis, tampas de compartimentos abertas;
- 7.8.13. Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões etc.;

7.9. **Serviço de Suporte:**

- 7.9.1. A CONTRATADA deverá comprovar a capacitação técnica das pessoas que realizarão os serviços de suporte técnico nas dependências da Prefeitura de Ouro Preto.
- 7.9.2. Os Técnicos que executarão o serviço de suporte técnico, deverão ter sido **previamente** autorizados a acessar as dependências e instalações da Prefeitura de Ouro Preto e estar devidamente identificados por meio de uniforme e crachás com informações de identificação fornecidas previamente pela contratada antes da apresentação do(a) Técnico(a).
- 7.9.3. Quanto ao desempenho dos serviços de suporte, após a disponibilização dos mesmos, serão utilizadas as métricas descritas na tabela SLA deste documento.

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.9.4. Nenhum sistema de apoio à solução poderá ficar fora do ar por mais de 2 (duas) horas, a contar da comunicação de indisponibilidade do serviço feita pelo gestor ou fiscal do contrato a ser realizada pelo sistema de controle de chamados internos da PMOP, quando houver, no qual a empresa Contratada também terá os devidos acessos ou pelo sistema de controle da Contratada;
- 7.9.5. Devem estar contemplados no serviço de suporte, o fornecimento de peça, a troca do item avariado no equipamento, como desgaste mecânico ou problemas relacionados ao mau funcionamento do equipamento;
- 7.9.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar TÉCNICO RESIDENTE e VEÍCULO PRÓPRIO para atendimento na sede e distritos, sendo que o espaço físico, mobiliário e ramal telefônico serão disponibilizados pela CONTRATANTE. Equipamentos para uso próprio do técnico residente deverá ser fornecido pela CONTRATADA (computadores, ferramentas, impressoras, veículo, etc.);
- 7.9.7. Prazos de execução dos serviços de suporte

| Ocorrência | Tempo de Atendimento | | Tempo de Solução | |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Distrito Sede | Outros Distritos | Distrito Sede | Outros Distritos |
| Troca de suprimento | 15 minutos | 1 hora | 30 minutos | 30 minutos |

PREFEITURA DE OURO PRETO

| | | | | |
|--|------------|----------|------------|------------|
| Instalação física e lógica dos equipamentos | 24 horas | 24 horas | 1 hora | 1 hora |
| Alteração da configuração para usuário | 1 hora | 24 horas | 1 hora | 1 hora |
| Atendimento a incidentes (atolamento de papel, toner manchando, etc) | 15 minutos | 6 horas | 1 hora | 1 hora |
| Troca de equipamentos defeituosos por um equipamento backup | 1 hora | 6 horas | 30 minutos | 30 minutos |
| Sistema inoperante Central de Serviços (Service Desk) | 1 hora | 1 hora | 1 hora | 1 hora |

Tabela de SLA

7.9.7.1. **Tempo de Atendimento** – é o tempo entre a comunicação do incidente pelo usuário na Central de Serviços (Service Desk), e o primeiro atendimento da empresa CONTRATADA.

7.9.7.2. **Tempo de Solução** – é o tempo entre o início do atendimento até a finalização do chamado.

7.9.8. Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.9.9. A contagem do prazo de atendimento e execução inicia a partir do direcionamento do incidente pela Central de Serviços (Help Desk) para a CONTRATADA, através da ferramenta de registros;
- 7.9.10. Os incidentes considerados para a avaliação do desempenho são apenas os que fazem parte do escopo da contratação.
- 7.9.11. A qualquer tempo, no decorrer da vigência contrato, os acordos de níveis de serviços poderão ser revistos, mediante acordo entre PMOP e a CONTRATADA.

7.10. Da justificativa da especificação

- 7.10.1. As especificações das máquinas a serem exigidas na licitação são as comumente encontradas no mercado.
- 7.10.2. Há necessidade de máquinas que disponham de recursos que agilizem a reprodução de documentos, em razão do envolvimento de servidores nessa tarefa. Com a economia de tempo, os servidores podem se dedicar a tarefas de maior complexidade. Essa economia de tempo representa uma economia não quantificável, mas de extrema importância.
- 7.10.3. A opção pela locação deverá contemplar também a execução de manutenção dos respectivos equipamentos, com reposição de todas as peças e suprimentos que se fizerem necessários, exceto papel, grampo e operador disponibilizado pela locadora. Esse fato também evita outras licitações e necessidade de servidores para acompanhamento de vários contratos.

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 7.10.4. É de suma importância que os equipamentos a serem disponibilizados na prestação de serviço estejam em linha de fabricação e novos, ou seja, sem uso anterior, acondicionados em embalagens lacradas de fábrica. Tal medida é imprescindível para garantir a qualidade e continuidade dos serviços.
- 7.10.5. No mercado gráfico é disseminado e notório o uso de equipamentos reconicionados, vale dizer, máquinas revisadas e remontadas com peças e componentes usados.
- 7.10.6. Tais equipamentos, como se pode imaginar, têm custo reduzido em relação a equipamentos novos. No entanto, mesmo em seu melhor estado de recondicionamento, esse tipo de máquina, por óbvio, jamais terá a qualidade de um equipamento novo.
- 7.10.7. Ademais, por não se ter um controle adequado em relação à procedência de seus componentes, o acompanhamento do desgaste de peças respectivas manutenções se tornam mais difíceis. Dessa forma, as interrupções de funcionamento com o uso desse tipo de equipamento seriam muito mais frequentes em relação aos novos, o que comprometeria a eficiência e continuidade dos serviços.
- 7.10.8. Sendo assim, a Superintendência de Tecnologia da Informação considerou que aceitar esse tipo de máquina significaria correr o risco real de se conviver com frequentes interrupções na prestação desse serviço, constantes questionamentos com relação à qualidade dos trabalhos executados, além de permanentes retrabalhos,

PREFEITURA DE OURO PRETO

tornando a execução do contrato ineficiente e extremamente custosa do ponto de vista operacional.

- 7.10.9. A exigência de que os equipamentos a serem disponibilizados pela licitante estejam em linha de fabricação, tem por objetivo evitar a utilização de equipamentos cuja produção tenha sido descontinuada, o que também acarretaria efetivas dificuldades de manutenção, reposição de peças e componentes, além de consequente risco de interrupção do serviço a médio e longo prazo.
- 7.10.10. O próprio Tribunal de Contas da União – TCU já se manifestou acerca do assunto no Acórdão TCU nº 2.653/2008 da 1ª Câmara, nos seguintes termos:

Relatório do Ministro Relator

1. Aprecia-se representação formulada pela empresa Osíris Comércio e Serviços Ltda., com fundamento no art. 113, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, em face de possíveis irregularidades cometidas na condução do Pregão Eletrônico GRA/MF-ES nº 14/2007, promovido pela Gerência Regional de Administração do Ministério da Fazenda no Espírito Santo, que tem por objeto contratação de serviços de locação de equipamentos - impressoras e copiadoras.

2. A representante considerou descabidas as seguintes exigências: a) equipamentos novos de primeiro uso e primeira locação, b) certificado do fabricante para comercializar e prestar serviço de assistência técnica da marca das impressoras, e c) ter na localidade a serem instalados os equipamentos, posto

PREFEITURA DE OURO PRETO

autorizado pelo fabricante ou do licitante, com funcionários treinados.

5. O Analista responsável pela instrução de fls. 43/46, com a anuência do Diretor (fl. 48) e do Secretário (fl. 49), analisou as exigências impugnadas, conforme precedentes deste Tribunal, concluindo que, quanto à solicitação de equipamentos novos, a irregularidade estaria descaracterizada. Já a exigência de certificado do fabricante seria, de fato, irregular, e, para que tal falha não se repetisse, caberia propor determinação à GRA/MF-ES nos mesmos termos do Acórdão 423/2007-Plenário.

É o relatório.

Voto do Ministro Relator

2. Trata-se de representação formulada pela empresa Osíris Comércio e Serviços Ltda., com fundamento no art. 113, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, em face de possíveis irregularidades cometidas na condução do Pregão Eletrônico GRA/MF-ES nº 14/2007, promovido pela Gerência Regional de Administração do Ministério da Fazenda no Espírito Santo, que tem por objeto contratação de serviços de locação de equipamentos - impressoras e copiadoras.

3. Assiste razão ao Analista responsável pela instrução, cuja proposta de encaminhamento foi acolhida pelos dirigentes da Secex-ES.

4. Quanto à solicitação de equipamentos novos, a irregularidade está descaracterizada, fazendo parte do poder discricionário da Administração. Além disso, as dúvidas da representante se

PREFEITURA DE OURO PRETO

mostraram inconsistentes, uma vez que o edital é objetivo:
"Anexo I - 4.2 - O equipamento será novo, de primeiro uso".

8. Dotação Orçamentária

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

02.06.01.04.126.0035.2056.3.3.90.40.00

Ficha: 305

FR: 100

9. Quantidades, Tipos e Volumetria

Vide anexo II.

10. Das Ordens de Serviços

10.1. Todas as tratativas de instalação, remoção e movimentação dos equipamentos que compõem o objeto deste certame deverão ser feitas por meio de Ordens de Serviços.

10.2. As Ordens de Serviço serão emitidas exclusivamente pelo Gestor do Contrato podendo ser por email, ficando sua validade restrita pelo acusamento de recebimento por parte do Preposto da CONTRATADA.

10.3. A primeira Ordem de Serviço terá por objetivo autorizar a CONTRATADA a iniciar a execução do objeto desta contratação.

11. Local de entrega

PREFEITURA DE OURO PRETO

O responsável pela entrega e instalação dos equipamentos, deverá se apresentar á Superintendência de Tecnologia da Informação, no endereço abaixo, e juntamente com o técnico da Prefeitura de Ouro Preto será acompanhado até a secretaria/departamento solicitante para instalação dos equipamentos.

Superintendência de Tecnologia da Informação

Praça Barão do Rio Branco, 12 – Bairro: Pilar

Ouro Preto – MG

CEP 35400-000

Horário: 8:00 às 18:00

Tel.: 31 3559-3320 / 3551-6035

12. Obrigações das Partes

12.1. Cabe ao **MUNICÍPIO**:

- 12.1.1. Permitir acesso dos empregados da licitante vencedora às suas dependências para execução de serviços (manutenção de equipamento) referentes ao objeto deste certame, quando necessário;
- 12.1.2. Fornecer servidor para impressão;
- 12.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela licitante vencedora, com relação ao objeto deste certame;
- 12.1.4. Assegurar-se da boa prestação e qualidade dos serviços prestados;
- 12.1.5. Proporcionar todas as facilidades necessárias ao bom andamento do serviço desejado;
- 12.1.6. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais empresas do ramo, de

PREFEITURA DE OURO PRETO

forma a garantir que continuem sendo mais vantajosos para a Prefeitura Municipal de Ouro Preto;

12.1.7. Fiscalizar o cumprimento das obrigações da licitante vencedora, inclusive quanto a não interrupção dos serviços a serem prestados;

12.1.8. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços, por intermédio da Superintendência de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Ouro Preto;

12.1.9. Efetuar o pagamento mensalmente nas condições e preços pactuados em até 30 (trinta) dias após a emissão da nota;

12.1.10. Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis;

12.2. Incumbe à **CONTRATADA**:

12.2.1. Fornecer os bens adquiridos dentro de elevados padrões de qualidade, observado o disposto na Lei nº. 8.078 de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);

12.2.2. Fornecer os bens adquiridos obedecendo às instruções da Fiscalização do Contrato, que deverão ser imediatamente acatadas. No caso de apontamento de falhas, a empresa a ser adjudicada deverá tomar as providências necessárias à correção;

12.2.3. Não transferir ou ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes da adjudicação dos bens ou de qualquer item da execução do objeto deste, a não ser que haja expressada autorização do MUNICÍPIO;

12.2.4. Caso haja transferência ou cessão conforme estabelecido na alínea anterior, os encargos referentes à prestação do serviço da garantia correrão por conta da CONTRATADA, não configurando responsabilidade do MUNICÍPIO, ficando esta apenas encarregada de

PREFEITURA DE OURO PRETO

pagar à CONTRATADA o valor da diária ou equivalente, conforme estipulado em Contrato;

12.2.5. Colocar mão-de-obra especializada à boa execução dos serviços de manutenção;

12.2.6. Assumir, por sua exclusiva conta, todos os custos e encargos resultantes da execução dos serviços de manutenção, inclusive transporte, impostos, taxas, contribuições, emolumentos e suas majorações, incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do Edital, bem como encargos técnicos;

12.2.7. Apresentar as comprovações de regularidades fiscais e trabalhistas;

12.2.8. Fornecer suprimentos novos, ou seja, não remanufaturados de acordo com a demanda dos equipamentos;

12.2.9. Disponibilizar um atendimento Online ou por telefone;

12.2.10. Enviar e entregar todo tipo de peças para a Superintendência de Tecnologia da Informação da Prefeitura de Ouro Preto aos cuidados do Gestor do contrato;

12.2.11. Assumir integral responsabilidade pelos danos causados ao MUNICÍPIO ou a terceiros, na prestação dos serviços de garantia contratados, inclusive por acidentes, mortes, perdas ou destruições, isentando o MUNICÍPIO de todas e quaisquer reclamações cíveis ou trabalhistas que possam surgir. Não invoca redução ou exclusão dessa responsabilidade a fiscalização exercida pela Contratante, nem concorrendo para impedir seu acompanhamento;

12.2.12. Responder, civilmente, pelos danos de qualquer natureza que venham a sofrer os bens apreendidos, mobiliários, cargas em geral, ou qualquer outro bem da Administração Pública, em razão de ação ou omissão de funcionários da CONTRATADA ou de quem em seu nome agir, na execução do Contrato;

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 12.2.13. Comunicar imediatamente ao MUNICÍPIO qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional e que atente contra o patrimônio da Contratante, para que sejam adotadas as providências necessárias;
- 12.2.14. Substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, sempre que exigido pela Prefeitura de Ouro Preto e independentemente de qualquer justificativa por parte desta, qualquer empregado ou preposto cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da Prefeitura de Ouro Preto ou ao interesse do Serviço Público;
- 12.2.15. Designar, por escrito, no ato do recebimento da Autorização de Serviços, preposto (s) que tenha (m) poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução dos serviços da garantia, ou designar permanentemente responsável (eis) para os mesmos fins;
- 12.2.16. Manter durante toda a execução do Contrato a compatibilidade com as obrigações e condições assumidas que culminaram em sua habilitação e qualificação;
- 12.2.17. A existência do presente registro preços não obriga a Prefeitura Municipal de Ouro Preto a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando-lhe facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação relativa às licitações públicas, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência em igualdade de condições;
- 12.2.18. Durante a validade da Ata de Registro de Preços, a licitante vencedora não poderá alegar indisponibilidade do produto ofertado, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Edital;
- 12.2.19. As entregas dos equipamentos serão de acordo com a necessidade da Instituição, sendo as entregas realizadas em até 30 (trinta) dias após o pedido e emissão da Ordem de Serviço.

PREFEITURA DE OURO PRETO

12.2.20. Fornecer Nota Fiscal/Fatura individual **POR CENTRO DE CUSTO** (Vide anexo os centros de custos), discriminando a quantidade de produção e o valor a ser pago. Essas notas deverão ser enviadas mensalmente à Prefeitura Municipal de Ouro Preto, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes do vencimento. As notas/faturas deverão conter código de barras para baixa automática no sistema bancário. (Ex.: Cemig)

13. Condições para Pagamento

- 13.1. O pagamento será efetuado pela Prefeitura Municipal de Ouro Preto em até 30 (trinta) dias do mês subsequente, mediante apresentação da nota fiscal/fatura e detalhamento de impressão em anexo, que deverá estar devidamente atestada pelo setor competente.
- 13.2. O pagamento será feito pela produção, ou seja, número de cópias/impressões efetuadas.
- 13.3. A Prefeitura de Ouro Preto reserva-se o direito de suspender o pagamento se os serviços estiverem em desacordo com as especificações constantes deste Edital e seus Anexos.
- 13.4. Caso a licitante vencedora seja optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 13.5. A nota fiscal ou fatura correspondente deverá ser entregue, pela licitante vencedora, diretamente ao Gestor do Contrato, que somente a liberará para pagamento, após atestar a prestação do serviço.

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 13.6. Havendo erro na nota fiscal ou na fatura, ou circunstância que impeça a liquidação das despesas, aquela será devolvida à licitante vencedora e o pagamento ficará pendente até que seja sanado o problema ocorrido. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a regularização da situação ou representação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Ouro Preto.
- 13.7. O pagamento só será realizado após a comprovação da regularidade da licitante vencedora mediante a apresentação da documentação obrigatória (Receita Federal, Dívida Ativa da União, FGTS e INSS), devidamente atualizadas.

14. Execução e Fiscalização do Contrato

- 14.1. O fornecimento dos bens adquiridos será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação do Servidor Eduardo Severino Mapa, Superintendente de Tecnologia da Informação, matrícula nº 13938, devidamente designado e com atribuições específicas, cabendo a ele no acompanhamento e na fiscalização do Contrato, registrar as ocorrências relacionadas com sua execução, comunicando à CONTRATADA as providências necessárias a sua regularização, as quais deverão ser atendidas de imediato, salvo motivo de força maior.
- 14.2. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa a ser adjudicada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica co-responsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e ou prepostos.
- 14.3. Os empregados da licitante CONTRATADA não executarão tarefas em desacordo com aquelas estabelecidas no instrumento contratual.

PREFEITURA DE OURO PRETO

- 14.4. Os motivos de rescisão do Contrato são os estabelecidos nos arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, observado as sanções estabelecidas nos arts. 81 a 99 da mesma lei.
- 14.5. A Contratante poderá a qualquer tempo exigir as devidas comprovações dos pagamentos de salários e encargos sociais.

15. Gestão do Contrato

- 15.1. A responsabilidade por esta contratação e sua gestão será de Ciro César Ferreira, Diretor de Infraestrutura e Telecomunicações, matrícula nº 44508, que por declarar verdadeiras as informações contidas neste termo de referência, data e assina este documento.

Ouro Preto, 17 de fevereiro de 2022

Ciro César Ferreira

Diretor de Infraestrutura e Telecomunicações

Crovymara Elias Batalha

Secretária Municipal de Planejamento e Gestão