

**PREGÃO ELETRÔNICO PGE-RJ Nº. 02/2017****ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

- 1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de impressão corporativa, digitalização e reprografia para a Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ) e unidades diversas, com locação de equipamentos, solução completa de gerenciamento, fornecimento contínuo de suprimentos, insumos e consumíveis de impressão (inclui papel ribbon, rolo de etiquetas adesivas, grampos e exclui os demais tipos de papel e materiais utilizados nos serviços de plastificação e encadernação), serviços de operação dos equipamentos on-site, treinamento operacional e suporte técnico preventivo e corretivo on-site, de acordo com as condições e especificações constantes no presente termo de referência.

**2. DA JUSTIFICATIVA**

- 2.1 As atividades da PGE exigem impressão e obtenção de cópias reprográficas de documentos com qualidade e no tempo adequado, consubstanciando uma atividade central para o bom andamento dos serviços. Sendo assim, é imprescindível que a PGE disponha de um serviço de impressão e cópia de boa qualidade, sempre disponível, de forma a garantir um modelo eficiente e eficaz, capaz de atender a demanda de impressão deste Órgão da Administração Pública Estadual.

O prazo de vigência do contrato atual tem previsão de término no ano de 2017, razão pela qual figura indispensável a realização de nova contratação com o objetivo de dar continuidade ao serviço essencial de impressão e obtenção de cópias reprográficas utilizado atualmente pela PGE.

A presente solução tem por escopo:

- a) aumentar a qualidade das impressões para o usuário final;
- b) evitar a compra de materiais de consumo de baixa qualidade, que possam danificar os equipamentos;
- c) proporcionar redução de custos com os insumos e consumíveis, visto que estes serão fornecidos com menores preços, obtidos pelas compras em grande escala, que podem ser realizadas pelo prestador de serviços;
- d) evitar uma contratação isolada de manutenção e assistência técnica de equipamentos;
- e) proporcionar a gestão centralizada do serviço de impressão, que como consequência



possibilitará a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos e custos de forma mais ágil e exata, permitindo melhor planejamento;

- f) permitir a eliminação da necessidade de infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos e consumíveis, bem ainda a necessidade de gestão de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos e consumíveis; e
- g) reduzir de forma drástica as interrupções do serviço de impressão, através da implantação e aplicação de nível de serviços prestados;

A contratação em tela consiste em prover solução de serviços corporativos de reprografia, impressão e digitalização de documentos que atenda às atividades finalísticas e administrativas da PGE, no que tange ao fornecimento de equipamentos e dispositivos, materiais de suprimento e serviços técnicos a fim de realizar a manutenção, operação e suporte dos equipamentos e sistemas que fazem parte da solução.

Trata-se da prestação de serviço de natureza continuada no qual o uso intensivo de recursos de tecnologia da informação durante o gerenciamento das operações, bem como o controle e fiscalização do consumo dos materiais e documentos impressos, digitalizados e copiados permitirá uma racionalização dos recursos, além de uniformização e padronização da tecnologia, do modelo de gestão e qualidade dos produtos finais.

Em termos de economicidade, a redução de despesas deve-se a uma possível redução de preços, por conta da economia de escala, da melhoria apresentada pelo controle de insumos, pela melhor distribuição na logística de insumos e pela diminuição da alocação de recursos humanos para desempenho das atividades de manutenção e prestação de assistência técnica. Somado a isto, há, ainda, a redução dos custos de atualização tecnológica e capacitação dos técnicos.

Ainda referenciando as vantagens concernentes aos aspectos operacionais e tecnológicos, a contratação propiciará o gerenciamento dos equipamentos em rede, por meio do sistema informatizado de gerenciamento e bilhetagem, que possibilitará a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, distribuição e utilização de recursos de forma mais ágil e eficiente, além do alto grau de rastreabilidade das impressões.

Por oportuno, cabe observar que o modelo de contratação ora proposto acarretará na unificação de todo o ambiente de impressão, digitalização e reprografia, o que também propiciará economia e maior eficiência.



### 3. DETALHAMENTO DO OBJETO

#### 3.1 O objeto a ser contratado abrangerá:

- i. Serviço de digitalização, de reprografia e de impressão de documentos em formatos convencionais (A3/A4), em configuração monocromática e/ou policromática e impressão térmica monocromática não fiscal;
- ii. Fornecimento – em regime de locação – de equipamentos novos, não remanufaturados, de primeiro uso e de última geração, ou seja, devem estar em linha de produção pelo fabricante na data de envio da proposta;
- iii. Fornecimento de solução completa de gerenciamento do serviço contratado, incluindo gerenciamento de equipamentos e de consumo e controle de impressões;
- iv. Instalação e configuração dos equipamentos e da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todos os seus componentes;
- v. Provimento de assistência técnica *on site* com manutenção preventiva/corretiva e reposição de peças;
- vi. Fornecimento contínuo de suprimentos, insumos e consumíveis de impressão (inclui papel ribbon, rolo de etiquetas, grampos e exclui os demais tipos de papel e materiais utilizados nos serviços de plastificação e encadernação);
- vii. O serviço de operação de equipamentos nas centrais de reprografia da PGE será realizado por meio de profissionais residentes;
- viii. Fornecimento de solução corporativa de reconhecimento ótico de caracteres (OCR), para a língua portuguesa. A licença de uso da solução de OCR deverá permitir, pelo menos, um número de usuários simultâneos correspondente à metade do número de equipamentos instalados;
- ix. Treinamento dos Servidores da PGE-RJ, indicados pela Fiscalização do Contrato, para a atividade de operação dos equipamentos, nas dependências do edifício-sede e suas unidades de apoio, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

#### 3.2 DOS LOCAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 3.2.1 Os serviços serão prestados nas dependências da PGE-RJ e das Assessorias Jurídicas das Secretarias de Estado, cujos endereços estão abaixo descritos:



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº E-14/001.035249/2015

Data: 07/08/2015      Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

LOCAL	ENDEREÇO
SEDE	Rua do Carmo, 27 – Centro
PGE-RJ (TJ-RJ)	Av. Erasmo Braga, 115 – Sala 623 (Fórum Geral do TJ-RJ)
1ª PR – Niterói	Rua Visconde de Sepetiba, 519 - 8º andar – Centro
2ª PR – Duque de Caxias	Rua General Dionísio, 764 - sala 107 - Bairro 25 de Agosto
3ª PR – Nova Iguaçu	Rua Comendador Soares, 194 – 1º e 2º andares - Ed. São Paulo Business Center – Centro
4ª PR – Barra do Piraí	Rua Dona Guilhermina, 100 - Chácara Farani
5ª PR – Volta Redonda	Av Paulo de Frontin, 590 - salas 1001 a 1013 - 10º andar – Aterrado
6ª PR – Angra dos Reis	Rua do Comércio, 10 - sobreloja – Centro
7ª PR – Petrópolis	Rua do Imperador, 288, salas 30 a 35 – Shopping Dom Pedro II – Centro
8ª PR – Nova Friburgo	Rua Dante Laginestra, 49 – Centro
9ª PR – Macaé	Rua Dr. Télió Barreto, 951 - 1º andar
10ª PR – Campos dos Goytacazes	Rua Gastão Machado, 66 - Parque Tomás Coelho
11ª PR – Itaperuna	Av. Zulamith Bittencourt, 300 - 4º andar - sala 104 - Ed. Residencial Ajala – Centro
12ª PR – Cabo Frio	Rua Domingos Ribeiro, 62 - Bairro Passagem
13ª PR – São Gonçalo	Rua Coronel Serrado, 1000
PG 13 – Brasília	SAF/S, Quadra 02, Lote 04, sala 304 - Cond. Via Esplanada
CRLS	Rua da Assembléia, nº 77 – A – Centro, Rio de Janeiro, RJ
CASC	Rua São José, nº 35, 13º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ
SETRAB	Avenida Nilo Peçanha, nº 50, 33º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEFAZ	Avenida Presidente Vargas, nº 670, 18º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEAP	Praça Cristiano Ottoni, S/N (Edifício Dom Pedro II), 5º andar, sala 520 – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SES	Rua México, nº 128, 5º andar, sala 528 – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEDEC	Praça da República, nº 45 – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEFAZ/PLANEJAMENTO	Avenida Erasmo Braga, nº 118, 4º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SETUR	Rua Uruguaiana, nº 118, 5º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEASDH	Praça Cristiano Ottoni, S/N (Edifício Dom Pedro II), 6º andar, sala 647 – Central do Brasil, Centro, Rio de Janeiro, RJ



SEEDUC	Avenida Professor Pereira Reis, nº119 – Santo Cristo, Rio de Janeiro, RJ
SETRANS	Avenida Nossa Senhora de Copacabana, 493, 11º andar – Copacabana, Rio de Janeiro, RJ
SESEG	Praça Cristiano Ottoni, S/N (Prédio da Central do Brasil), 4º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEAPPA	Alameda São Boaventura, nº 770 – Fonseca, Niterói, RJ
SEELJE	Avenida Presidente Vargas, nº409, 21º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
SEA	Avenida Venezuela, nº 110, 5º andar – Saúde, Rio de Janeiro, RJ
SEC	Rua da Quitanda, nº 86, 8º andar – Centro, Rio de Janeiro, RJ
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico	Av. Rio Branco, nº 110 – 20º, 21º e 22º andares – Centro, Rio de Janeiro, RJ

3.2.2 O local de prestação de serviço e a quantidade de equipamentos poderão sofrer alterações no decorrer da execução do contrato, conforme solicitação da CONTRATANTE.

3.2.3 Ocorrendo a necessidade de alteração do local de instalação de qualquer equipamento, a CONTRATADA deverá providenciar o desligamento, desinstalação, transporte e reinstalação no local indicado pela PGE-RJ no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a contar da abertura de chamado, sem ônus para o Contratante.

### 3.3 DOS EQUIPAMENTOS E SUAS CARACTERÍSTICAS

3.3.1 Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão possuir as seguintes características e especificações mínimas:

CARACTERÍSTICAS		REQUISITOS POR CATEGORIA		
		TIPO 01	TIPO 02	TIPO 03
		Multifuncional Departamental Monocromática	Multifuncional Corporativa A3 Policromática	Multifuncional Corporativa A3 Policromática com acessórios de finalização
FUNÇÕES	Impressão	Sim	Sim	Sim
	Cópia	Sim	Sim	Sim
	Digitalização	Sim	Sim	Sim
TECNOLOGIA E OPERAÇÃO	Tecnologia de Impressão	Eletrográfica a Laser, LED ou equivalente.	Eletrográfica a Laser, LED ou equivalente.	Eletrográfica a Laser, LED ou equivalente.
	Modos de Cor	Modo Monocromático	Modo Policromático	Modo Policromático
	Painel de Controle	Painel operacional de LCD com função <i>touch screen</i> .	Painel operacional de LCD com função <i>touch screen</i> .	Painel operacional de LCD com função <i>touch screen</i> .
	Processador	500 MHz, no mínimo	1 GHz, no mínimo	1 GHz, no mínimo
	Memória Interna Volátil	1 GB, no mínimo	1 GB, no mínimo	1 GB, no mínimo



	HD Interno (Disco Rígido)	32 GB, no mínimo	160 GB, no mínimo	160 GB, no mínimo.
	Linguagens de Impressão (Emulações)	Compatível, no mínimo, com PCL5 ou superior e PostScript3	Compatível, no mínimo, com PCL5 ou superior e PostScript3	Compatível, no mínimo, com PCL5 ou superior e PostScript3
	Sistemas Operacionais e Drivers	Compatível, no mínimo, com Windows, Windows Server, Linux, MacOS e total compatibilidade com o software de gerenciamento.	Compatível, no mínimo, com Windows, Windows Server, Linux, MacOS e total compatibilidade com o software de gerenciamento.	Compatível, no mínimo, com Windows, Windows Server, Linux, MacOS e total compatibilidade com o software de gerenciamento.
	Conectividade Padrão	Ethernet 10/100 Base-T/TX e USB 2.0, no mínimo.	Ethernet 10/100 Base-T/TX e USB 2.0, no mínimo.	Ethernet 10/100 Base-T/TX e USB 2.0, no mínimo.
	Conexão direta	Acesso direto via USB	Acesso direto via USB	Acesso direto via USB
	Operação em Rede	Suporte a operação e gerenciamento em Rede.	Suporte a operação e gerenciamento em Rede.	Suporte a operação e gerenciamento em Rede.
	Impressão Segura	Suporte a liberação de impressão através de usuário e senha, no mínimo.	Suporte a liberação de impressão através de usuário e senha, no mínimo.	Suporte a liberação de impressão através de usuário e senha, no mínimo.
	Suporte Wireless	-	-	-
	Contabilidade Padrão	Impressão, cópia e digitalização.	Impressão, cópia e digitalização.	Impressão, cópia e digitalização.
	Ciclo Mensal	100.000 páginas, no mínimo.	200.000 páginas, no mínimo.	200.000 páginas, no mínimo.
MÍDIAS	Tamanhos de papel	Suportar os formatos A4, Ofício e Carta, no mínimo.	Suportar os formatos A5 até A3.	Suportar os formatos A5 até A3.
	Gramatura do papel	70 – 120 g/m², no mínimo.	70 – 150 g/m², no mínimo.	65 – 180 g/m², no mínimo.
	Tipos de Mídia	Papéis comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impresso e cartão.	Papéis comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impresso e cartão.	Papéis comum, fino/grosso, reciclado, envelopes, etiquetas, pré-impresso e cartão.
	Capacidade de Papel Bandeja Principal	300 folhas, no mínimo	500 folhas, no mínimo	500 folhas, no mínimo
	Capacidade de Papel Bandeja Multiuso	50 folhas, no mínimo.	100 folhas, no mínimo.	100 folhas, no mínimo.



	Capacidade de Papel Bandeja Adicional	-	500 folhas, no mínimo.	500 folhas, no mínimo.
	Capacidade de Saída	150 folhas, no mínimo.	250 folhas, no mínimo.	250 folhas, no mínimo.
IMPRESSÃO	Velocidade de Impressão	35 PPM (A4), no mínimo.	40 PPM (A4), no mínimo.	40 PPM (A4), no mínimo.
	Resolução de Impressão	600x600 dpi, no mínimo.	600x600 dpi, no mínimo.	600x600 dpi, no mínimo.
	Impressão da Primeira Página/Cópia	Em até, no máximo, 10 segundos.	Em até, no máximo, 8 segundos.	Em até, no máximo, 8 segundos.
	Impressão em Frente & Verso	Modo duplex automático padrão, integrado.	Modo duplex automático padrão, integrado.	Modo duplex automático padrão, integrado.
CÓPIA	Velocidade de Cópia	35 CPM (A4), no mínimo.	30 CPM (A4), no mínimo.	30 CPM (A4), no mínimo.
	Resolução de Cópia	600x600 dpi, no mínimo.	600x600 dpi, no mínimo.	600x600 dpi, no mínimo.
	Alimentação automática de documentos	50 folhas, no mínimo.	50 folhas, no mínimo.	50 folhas, no mínimo.
	Tamanho do original	Até Ofício (216x356 mm)	Até A3 (297x420 mm).	Até A3 (297x420 mm).
	Indicador de Quantidade	01-99 cópias	01-999 cópias	01-999 cópias
	Redução e ampliação	Zoom de 25 – 400%, com incrementos de 1%.	Zoom de 25 – 400%, com incrementos de 1%.	Zoom de 25 – 400%, com incrementos de 1%.
DIGITALIZAÇÃO	Tipo de Scanner	Mesa, integrado, com alimentação automática de documentos e recirculador ou duplex.	Mesa, integrado, com alimentação automática de documentos e recirculador ou duplex.	Mesa, integrado, com alimentação automática de documentos e recirculador ou duplex.
	Velocidade de Digitalização	35 IPM/OPM, no mínimo.	40 IPM/OPM, no mínimo.	40 IPM/OPM, no mínimo.
	Resolução Óptica	600 dpi, no mínimo.	600 dpi, no mínimo.	600 dpi, no mínimo.
	Área de digitalização	Até Ofício (216x356 mm).	Até A3 (297x420 mm).	Até A3 (297x420 mm).
	Formatos de Arquivos	TIFF, JPEG e PDF, no mínimo.	TIFF, JPEG, PDF e PDF Pesquisável, no mínimo.	TIFF, JPEG, PDF e PDF Pesquisável, no mínimo.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº E-14/001.035249/2015

Data: 07/08/2015 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

	Modos de digitalização	Modos mono/policromático. Digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN.	Modos mono/policromático. Digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN.	Modos mono/policromático. Digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN.
ENERGIA E OPERAÇÃO	Alimentação	100~240V (acompanhado de transformador, se necessário).	100~240 V (acompanhado de transformador, se necessário).	100~240 V (acompanhado de transformador, se necessário).
	Modo Economia	Deve possuir modo de economia de energia.	Deve possuir modo de economia de energia.	Deve possuir modo de economia de energia.
	Certificações	Desejável possuir certificação <i>EnergyStar</i> ® (ou similar)	Desejável possuir certificação <i>EnergyStar</i> ® (ou similar)	Desejável possuir certificação <i>EnergyStar</i> ® (ou similar)
	Meio Ambiente	Deve possuir níveis selecionáveis de tonalidade de impressão.	Deve possuir níveis selecionáveis de tonalidade de impressão.	Deve possuir níveis selecionáveis de tonalidade de impressão.
ACESSÓRIOS	Acessórios em geral	Todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou similares com qualidade igual ou superior	Todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou similares com qualidade igual ou superior	Todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou similares com qualidade igual ou superior
	Acessórios de finalização	-	-	Possuir perfurador integrado.
		-	-	Possuir Grampeador integrado, mínimo de 50 folhas.
	Consumíveis	Todos os consumíveis devem ser originais do fabricante deste equipamento ou similares com qualidade igual ou superior	Todos os consumíveis devem ser originais do fabricante deste equipamento ou similares com qualidade igual ou superior	Todos os consumíveis devem ser originais do fabricante deste equipamento ou similares com qualidade igual ou superior

CARACTERÍSTICAS		REQUISITOS POR CATEGORIA
		TIPO 04
		Impressora com Tecnologia de Impressão Térmica
Nº	Impressão	Sim





	Cópia	Não
	Digitalização	Não
TECNOLOGIA	Método de Impressão	<b>IMPRESSÃO POR TRANSFERÊNCIA TÉRMICA</b>
	Linguagens de descrição de páginas / comandos de impressão	EPL, ZPL
	Largura de impressão de etiqueta	104 (cento e quatro) milímetros;
	Resolução	200dpi
	Velocidade	Mínimo de 80 (oitenta) milímetros por segundo em modo normal
	Direção	Horizontal e Vertical
	Cortador	Automático
	Rolo de Fita	Pré-Cortado, Contínua
	Memória Padrão	256KBs
	Memória FLASH	512KBs
	Interfaces Padrão	Ethernet 10/100 Base-TX, USB 2.0
	Operação em Rede	Compatível com gerenciamento e operação em rede.
	Sistemas Operacionais	Compatível com Windows, Windows Server
	Alimentação Energia	100~240 V (acompanhado de transformador, se necessário).
	Economia de Energia	Desejável possuir certificação EnergyStar®.
Acessórios	Acessórios em geral	Todos os acessórios devem ser originais do fabricante-ou similares com qualidade igual ou superior.
	Consumíveis	Todos os consumíveis devem ser originais do fabricante deste equipamento ou similares com qualidade igual ou superior.  O Rolo de etiquetas adesivas de papel deve ser: branco, durável, largura de 102mm por 51mm, com a possibilidade de troca pelo rolo de fita contínua a critério da contratante. Deve ser própria para impressão de código de barras e ter boa aderência, qualidade e resistência na fixação em capa de processo administrativo e livros.

3.3.2 Os equipamentos do TIPO 2 serão instalados em uma área de 110 cm de largura e 130 cm de profundidade. Sendo assim, este será o tamanho máximo permitido para cada equipamento, respeitando as recomendações técnicas do fabricante e a ergonomia dos operadores e usuários.

3.3.3 Os equipamentos do TIPO 3 precisarão ter os acessórios de finalização (perfurador e grampeador). Estes podem ser internos ou externos.



- 3.3.4 Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA (exceto as impressoras TIPO 4) deverão ter total compatibilidade com o software de gerenciamento definido no item 3.6.1.
- 3.3.5 Os equipamentos do TIPO 4 deverão ser fornecidos com todos os softwares (drivers etc.), insumos, acessórios, adaptadores, rolo de etiqueta adesiva de papel (branco, durável, largura de 102mm, própria para impressão de código de barras e ter boa aderência, qualidade e resistência na fixação em capa de processo administrativo e livros), que atendam ao pleno funcionamento da solução e a implantação imediata na rede local (LAN) da PGE, objetivando a geração de etiqueta com código de barra e dados de identificação de processo administrativo e outros.
- 3.3.6 A definição da velocidade de impressão deverá ser aderente à referência padrão segundo a norma ISO/IEC 24.734:2014, que possibilita uma comparação com parâmetros semelhantes das velocidades oferecidas por todos os fabricantes de impressoras.
- 3.3.7 Os tamanhos de mídia (papel) foram definidos segundo o padrão de especificação das Normas ISO 216 e ANSI/ASME.
- 3.3.8 Caso o equipamento não possua detecção automática ou seletor de voltagem, a CONTRATADA deverá fornecê-lo de acordo com a voltagem especificada pela CONTRATANTE, conforme característica do local de instalação ou acompanhados de transformadores. Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem custo adicional para a CONTRATANTE, conforme especificado nos requisitos gerais da contratação. A CONTRATANTE não se responsabilizará por danos aos equipamentos ocasionados por erros relacionados ao fornecimento/configuração incorreta de voltagem elétrica.
- 3.3.9 Caso o equipamento possua mais de uma bandeja principal (Bandeja 1 e Bandeja 2, por exemplo), a capacidade mínima padrão poderá ser obtida pela soma destas. Porém, não será admitida a soma das capacidades da(s) bandeja(s) padrão à das bandejas multiuso (ou manual).
- 3.3.10 A velocidade de impressão é definida em páginas por minuto (PPM), considerando como referência o modo normal (standard) monocromático e o papel em tamanho A4.
- 3.3.11 A velocidade de cópia é definida em cópias por minuto (CPM), considerando como referência o modo normal (standard) monocromático e original e cópia em tamanho A4.
- 3.3.12 A velocidade de digitalização é definida em imagens por minuto ou originais por minuto



(IPM/OPM), considerando o modo normal monocromático e original em tamanho A4.

- 3.3.13 Na avaliação da capacidade de processamento, no caso dos processadores dual core, será considerada a soma das capacidades dos dois núcleos de processamento.
- 3.3.14 A instalação de qualquer equipamento deverá ser sempre precedida, sob a responsabilidade da CONTRATADA, de testes na rede elétrica de cada localidade. Caso a mesma não seja adequada, a CONTRATADA deverá realizar as adequações necessárias para a instalação dos equipamentos.
- 3.3.15 As máquinas deverão ser instaladas de forma a possibilitar o trabalho confortável e ergonômico dos operadores. Assim sendo, caso a altura das máquinas não esteja adequada à altura ergonômica de trabalho, deverão ser providenciados, por conta da CONTRATADA, armários, suportes, plataformas ou congêneres até ser atingida a situação adequada de trabalho, mantendo a padronização visual e funcional.
- 3.3.16 A decisão a respeito da contratação do seguro total dos equipamentos e insumos de sua propriedade que estiverem nas dependências da PGE é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.3.16.1 A PGE se isenta de qualquer indenização por dano ou perda em face da ocorrência de qualquer sinistro em suas dependências.

#### **3.4 DO QUANTITATIVO DOS EQUIPAMENTOS**

- 3.4.1 Os números apresentados na tabela abaixo representam a quantidade dos equipamentos que serão solicitados para a implantação e execução inicial dos serviços. No decorrer da vigência contratual, estes quantitativos poderão ser alterados, mediante a inclusão ou retirada de equipamentos formalizada por meio de solicitação da PGE à CONTRATADA:

<b>TIPO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QUANTITATIVO ESTIMADO</b>
<b>TIPO 01</b>	Multifuncional Departamental Monocromática	219
<b>TIPO 02</b>	Multifuncional Corporativa A3 Policromática	40



<b>TIPO 03</b>	Multifuncional Corporativa A3 Policromática com acessórios de finalização	3
<b>TIPO 04</b>	Impressora com tecnologia de impressão térmica	5

### 3.5 DA DISTRIBUIÇÃO DO QUANTITATIVO INICIAL

3.5.1 Os equipamentos serão distribuídos segundo a seguinte indicação:

UNIDADE	PREVISÃO DE ALOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS			
	TIPO 01	TIPO 02	TIPO 03	TIPO 04
	Multifuncional Departamental	Multifuncional Corporativa A3	Multifuncional Corporativa A3	Impressora com Tecnologia de Impressão Térmica
	Monocromática	Policromática	Policromática com acessórios de finalização	
SEDE	98	25	3	5
PGE-RJ (TJ-RJ)	-	1	-	-
1ª PR – Niterói	9	1	-	-
2ª PR – Duque de Caxias	6	1	-	-
3ª PR – Nova Iguaçu	6	1	-	-
4ª PR – Barra do Pirai	6	1	-	-
5ª PR – Volta Redonda	6	1	-	-
6ª PR – Angra dos Reis	6	1	-	-
7ª PR - Petrópolis	6	1	-	-
8ª PR – Nova Friburgo	6	1	-	-
9ª PR – Macaé	4	1	-	-
10ª PR – Campos dos Goytacazes	7	1	-	-
11ª PR - Itaperuna	7	1	-	-
12ª PR – Cabo Frio	6	1	-	-
13ª PR – São Gonçalo	6	1	-	-
PG 13 – Brasília	12	1	-	-
CRLS	3	-	-	-
CASC	2	-	-	-
SETRAB	1	-	-	-
SEFAZ	2	-	-	-
SEAP	2	-	-	-
SES	1	-	-	-
SEDEC	1	-	-	-



SEFAZ/PLANEJAMENTO	2	-	-	-
SETUR	1	-	-	-
SEASDH	1	-	-	-
SEEDUC	3	-	-	-
SETRANS	2	-	-	-
SESEG	1	-	-	-
SEAPPA	2	-	-	-
SEELJE	1	-	-	-
SEA	1	-	-	-
SEC	1	-	-	-
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico	1	-	-	-
TOTAL	219	40	3	5

### 3.6 DA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO, GERENCIAMENTO E BILHETAGEM

3.6.1 O sistema de gerenciamento de impressão e de reprografia a ser disponibilizado pela CONTRATADA deverá possuir as seguintes características e especificações mínimas:

APLICAÇÃO	FUNCIONALIDADE	REQUISITO
<b>Gerenciamento total do ambiente de impressão corporativa</b>	Acesso de auditoria e verificação de contadores pela CONTRATANTE. (Desejável possuir processo automatizado de validação de faturamento)	<b>Obrigatório</b>
	Configuração e emissão de relatórios gerenciais avançados com filtros diversos (grupo, usuário, equipamento, tipo de impressão etc.). Possuir funcionalidade de relatórios agendados/programados, envio de relatórios via e-mail pré-agendados e relatórios em diversos formatos: PDF, DOC;	<b>Mínimo Exigido</b>
	Configuração, registro e armazenamento de contadores de uso de impressões, por tipo/categoria de impresso.	<b>Obrigatório</b>
	Deteção automática de equipamentos e identificação de equipamentos através de nº de série, fabricante, modelo e endereços IP/MAC.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Emissão de alertas ( <i>status</i> de suprimento, falha técnica no equipamento etc.)	<b>Mínimo Exigido</b>
	Emissão de alertas/avisos a usuários (controle de cotas etc.)	<b>Mínimo Exigido</b>
	Interface e suporte ao usuário em Português (pt-BR).	<b>Obrigatório</b>
	Monitoração de nível e <i>status</i> de suprimentos e consumíveis.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Monitoração do <i>status</i> básico e avançado dos equipamentos.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Registro, coleta e consolidação de contadores gerais para faturamento. Com possibilidade de configuração de coleta local ou remota (centralizada), conforme necessidade do CONTRATANTE.	<b>Obrigatório</b>
	Suporte a <i>drivers</i> 32 e 64 bits.	<b>Obrigatório</b>



APLICAÇÃO	FUNCIONALIDADE	REQUISITO
	Administração, gerenciamento e configuração centralizada que permita acesso a todas as funcionalidades da solução sem limitações, via interface <i>web</i> .	<b>Mínimo Exigido</b>
	Configuração e alocação de custos, tarifação, bilhetagem (centro de custos e cobrança) e cotas de impressão – Centro de Custos Hierárquico.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Configuração e gerenciamento de custos diferenciados (por cor, formato, modelo de impressora etc.).	<b>Mínimo Exigido</b>
	Controle de cotas de impressão, gerenciamento de liberação de impressões e configuração de bloqueios diversos.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Integração com base de usuários e grupos a partir do <i>Active Directory</i> e <i>LDAP</i> , possibilitando autenticação do usuário final com um único usuário e senha ( <i>Single Sign-On</i> ).	<b>Mínimo Exigido</b>
	Para os equipamentos multifuncionais, deve permitir o estabelecimento de cotas limitadoras de utilização do serviço de impressão de forma integrada ao AD, possibilitando estabelecer permissões diferentes aos usuários e aos grupos de usuários: por horário; por quantidade de páginas; por funcionalidade (impressão e cópia reprográfica). Para impressões, deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para coloridas e monocromáticas;	<b>Mínimo Exigido</b>
	Para os equipamentos multifuncionais, deve permitir a configuração e a implantação do recurso de pull printing, que consiste na retenção do trabalho (job) de impressão no servidor até que o usuário se autentique presencialmente junto a qualquer equipamento de interesse, para coleta do trabalho, e autorize sua impressão.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Deve possibilitar ao usuário, na submissão do trabalho de impressão (job), optar pela opção de pull printing ou pelo seu processamento imediato. O processamento imediato iniciará a impressão no equipamento imediatamente após o seu envio.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Permitir o uso de sistema de bilhetagem centralizada com centros de custos hierarquizados.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Permitir registro de <i>logs</i> de impressão rastreamento de impressões.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Sem necessidade de instalação e configuração de <i>software</i> nas estações de trabalho dos usuários finais ou a CONTRATADA deverá implantar e manter os serviços ativos em todas as estações de trabalho	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte a <i>criptografia</i> na comunicação de rede.	<b>Desejável</b>
	Suporte a customizações e personalizações.	<b>Desejável</b>
	Suporte a destinação da impressão a qualquer impressora da rede (a exemplo da função “siga-me”).	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte a configuração de grupos de impressoras, usuários e estações de trabalho.	<b>Mínimo Exigido</b>



APLICAÇÃO	FUNCIONALIDADE	REQUISITO
	Suporte à impressão via portas USB, placas de rede e <i>print servers</i> .	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte a impressões originadas de ambientes Linux, Unix, Mac® e Windows®.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte a múltiplas filas de destino de impressão.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte à operação em <i>cluster</i> .	<b>Mínimo Exigido</b>
	Compatibilização e suporte aos modelos e tecnologias de impressoras instaladas no ambiente da CONTRATANTE.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte a solução de impressão segura, com liberação de impressões pelo usuário no equipamento mediante autenticação por usuário e senha no painel.	<b>Mínimo Exigido</b>
	Suporte ao cancelamento automático de trabalhos que não foram liberados pelo usuário, integrado à gestão de fila e impressão segura.	<b>Mínimo Exigido</b>
	<i>Interface</i> de administração de filas de impressão.	<b>Mínimo Exigido</b>
	<i>Possuir interface WEB para o gerenciamento e administração do ambiente.</i>	<b>Mínimo Exigido</b>
	Todos os softwares e serviços necessários à solução de monitoramento, gerenciamento e bilhetagem - incluindo o licenciamento de uso, assistência técnica, banco de dados, sistema operacional, mídias de instalação e todos os demais itens correlatos - deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA.	<b>Obrigatório</b>
	Suporte ao banco de dados SQL-SERVER.	<b>Mínimo Exigido</b>

3.6.2 A solução deverá suportar a gestão de impressão de, no mínimo, 2.000 (dois mil) usuários.

3.6.3 A solução deverá ser instalada e configurada na infraestrutura computacional da PGE, com a finalidade de gerenciar somente os equipamentos e serviços que fazem parte desta especificação técnica, exceto impressoras térmicas.

3.6.4 Toda a solução deverá permanecer no ambiente da PGE, não sendo aceita gestão remota através de conexões externas à rede da PGE.

3.6.5 Deverá ser facultado a técnicos designados pela PGE acesso irrestrito à solução.

3.6.6 Todos os componentes da solução deverão ser homologados pela PGE antes de entrarem no ambiente de produção.

3.6.7 Todos os serviços de instalação, manutenção, suporte N2 (Segundo Nível) e N3 (Terceiro Nível), bem como a atualização anual dos softwares serão de responsabilidade exclusiva



da CONTRATADA;

- 3.6.8 A PGE disponibilizará os seguintes recursos para a implantação do serviço de impressão corporativa:
- 3.6.8.1 2 (dois) servidores virtuais na Sede e 1 (um) nos demais locais da PGE, conforme apresentado no item 3.6 deste Termo de Referência, na plataforma VMware vSphere 6.0 com sistema operacional Windows Server 2008 R2 64 bits ou posterior, para uso como servidor de impressão da solução. Quanto às impressoras que serão instaladas nas Assessorias Jurídicas dos órgãos estaduais, deverão ser gerenciadas pelos servidores da Sede, na eventualidade de haver limitação técnica que impeça a gerência centralizada, elas serão instaladas como autônomas.
- 3.6.8.2 A solução deverá ser projetada de forma que os serviços de spool de impressão dos equipamentos sejam implantados dentro da infraestrutura local de rede (LAN), podendo ser estendido para os órgãos estaduais que estão conectados na INFOVIA.RJ.
- 3.6.8.3 Para a Sede da PGE, a solução deve ser projetada de forma a garantir a disponibilidade dos serviços de impressão mesmo ocorrendo falhas em um dos servidores de impressão disponibilizados.
- 3.6.8.4 As arquiteturas a serem propostas para os itens 3.6.8.1, 3.6.8.2 e 3.6.8.3 desta especificação técnica deverão ser homologadas pelos técnicos da PGE.
- 3.6.8.5 1 (um) servidor virtual na plataforma VMware vSphere 6.0 com sistema operacional Windows Server 2008 R2 64 bits ou posterior, para uso como servidor de homologação para validação de novos recursos, funcionalidades e mudanças antes de implementá-las no ambiente de produção.

### **3.7 DOS SERVIÇOS E OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS NAS CENTRAIS DE REPROGRAFIA**

- 3.7.1 Os serviços de operação de equipamentos nas centrais de reprografia da PGE serão prestados apenas no Edifício-Sede da PGE e na Central de Reprografia da PGE localizada no Fórum Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, ambos localizados no Município do Rio de Janeiro.
- 3.7.2 Os serviços de operação de equipamentos nas centrais de reprografia da PGE deverão ser distribuídos em 4 (quatro) ilhas reprográficas distintas. Para tanto, a CONTRATADA deverá conceber seu plano operacional de forma a manter as mesmas funcionando integralmente, conforme os horários abaixo indicados, atentando ainda aos parâmetros estipulados pelo Acordo de Nível de Serviços.





<b>Centrais de Reprografia</b>	<b>HORÁRIO (dias úteis)</b>
Ilha nº 1	8h às 17h
Ilha nº 2	9h às 18h
Ilha nº 3	11h às 18h
Ilha nº 4	10h às 19h
Total de Postos (ilhas) – 04	
Total de Operadores - 05	

- 3.7.3 Os horários previstos para a prestação dos serviços poderão ser modificados a fim de ajustar as necessidades dinâmicas laborais da PGE.
- 3.7.4 Os operadores deverão se apresentar para a execução dos serviços devidamente uniformizados e identificados mediante crachá da CONTRATADA.
- 3.7.4.1 A CONTRATANTE poderá solicitar o afastamento de qualquer operador ou representante da CONTRATADA cujas atitudes ou comportamento não sejam considerados adequados ao bom andamento do serviço.
- 3.7.5 A CONTRATADA deverá, para fins de prestação dos serviços de operação de equipamentos nas centrais de reprografia da PGE:
- Executar com precisão e rapidez todas as operações possíveis das máquinas reprográficas, além de outros serviços correlatos à reprografia, tais como classificação, digitalização de documentos, grampeamentos, plastificação, encadernação e recortes;
  - Produzir os trabalhos com esmero a fim de não permitir que cópias ou impressões esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho copiado/impresso, sejam entregues ao solicitante;
  - Manter o local de operação dos serviços organizado para uma melhor execução dos serviços, ficando responsável por todos os originais que estiverem em seu poder;
  - Executar os serviços demandados sempre observando as adequadas instruções técnicas na utilização e guarda dos equipamentos, materiais, insumos, ferramentas ou utensílios do setor de reprografia, objetivando a correta e econômica operação dos serviços;



- e) Controlar o estoque de materiais necessários aos serviços a serem prestados, de maneira a evitar a descontinuidade dos serviços;
- f) Substituir toners, cartuchos, cilindros e fusores dos equipamentos instalados na PGE e no Tribunal de Justiça;
- g) Auxiliar na resolução de pequenos problemas de impressão nos equipamentos instalados na PGE, tais como: atolamento de papel, configuração do painel de controle, ajuste e definição de recursos e funcionalidades simples;
- h) Zelar pela limpeza e conservação dos equipamentos;
- i) Manter sigilo das informações que porventura venha a ter acesso, referentes à Administração Pública, servidores, processos ou qualquer outro assunto;
- j) Armazenar as folhas resultantes de cópias ou impressões com imperfeições para que, quando do faturamento, seja efetuada a glosa correspondente; e
- k) Observar as rotinas, bem como as normas de atendimento emanadas pela Fiscalização, a fim de padronizar os serviços prestados.

3.7.6 Ficam fixados os seguintes prazos para o atendimento dos serviços demandados perante os operadores de equipamentos nas centrais de reprografia da PGE:

<b>PRAZOS PARA O ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DEMANDADOS PERANTE OS OPERADORES DE EQUIPAMENTOS NAS CENTRAIS DE REPROGRAFIA DA PGE, INCLUINDO O TRIBUNAL DE JUSTIÇA</b>	
<b>OCORRÊNCIA</b>	<b>TEMPO DE RESOLUÇÃO</b>
Atolamento de papel	Máximo de 40 minutos, a partir do recebimento do chamado pelo <i>Service Desk</i> e/ou alerta no sistema de controle de ativos.
Configuração de equipamento	Máximo de 8 horas, a partir do recebimento do chamado pelo <i>Service Desk</i> e/ou alerta no sistema de controle de ativos.
Troca de suprimentos	Máximo de 40 minutos, a partir da abertura do chamado pelo <i>Service Desk</i> e/ou alerta no sistema de controle de ativos.
Auxílio para digitalização	Máximo de 1 hora, a partir do recebimento da requisição de serviços pelo <i>Service Desk</i> .
Serviços de Encadernação	Máximo de 1 hora, a partir do recebimento da requisição de serviços pelo <i>Service Desk</i> ou formulário próprio.

3.7.6.1 Os prazos fixados neste item para o atendimento dos serviços demandados perante os operadores de equipamentos nas centrais de reprografia da PGE poderá ser objeto de



dilação mediante requerimento justificado da CONTRATADA e concordância da Fiscalização.

- 3.7.6.2 Nos endereços em que haja a prestação dos serviços sem a presença de operadores de reprografia, os prazos de atendimento observarão o disposto no item “3.10.4”.
- 3.7.7 É vedada a reprodução de cópias de material de cunho particular.
- 3.7.8 Não poderão ser reproduzidos documentos que atentem contra os direitos autorais, conforme disposto na Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e demais legislação pertinente.

### **3.8 DO TREINAMENTO**

- 3.8.1 A CONTRATADA deverá prover, no início da vigência do contrato, treinamento adequado aos usuários dos equipamentos da PGE, podendo a Fiscalização do contrato solicitar, anualmente, uma revisão deste treinamento.
- 3.8.2 A CONTRATADA deverá treinar equipes de servidores da sede da PGE, a serem indicadas pela Fiscalização do contrato, com o objetivo de garantir o correto e eficiente uso dos recursos e funcionalidades dos equipamentos multifuncionais, bem ainda com o objetivo de orientar a respeito dos procedimentos de atendimento e encaminhamento das requisições e incidentes para as equipes da CONTRATADA. Serão, no máximo, 3 (três) turmas com carga horária de até 4 (quatro) horas, limitada a 20 (vinte) alunos por turma. As salas de treinamento serão nos ambientes da própria PGE.
- 3.8.2.1 Deverão ser abordados, no mínimo, os seguintes tópicos:
- a) procedimentos em caso de falhas;
  - b) manuseio de papel nas impressoras;
  - c) desatolamento de papel na impressora;
  - d) cópia de documentos; e
  - e) operação padrão dos equipamentos.
- 3.8.2.2 Ficará, a critério da CONTRATADA, abordar, além dos tópicos mínimos descritos no subitem acima, outros pontos que se fizerem necessários para uma melhor capacitação dos servidores da CONTRATANTE.
- 3.8.2.3 O treinamento deverá contar com demonstração presencial dos recursos e funcionalidades dos equipamentos multifuncionais, bem ainda com a distribuição de cartilhas, apostilas, vídeos de demonstração, apresentações eletrônicas, entre outros materiais.
- 3.8.2.3.1 Todo o material de apoio deverá ser submetido à PGE para prévia aprovação num prazo de, ao menos, 10 (dez) dias úteis antes da data designada para cada treinamento.



- 3.8.2.3.2 Caso julgue necessária a realização de algum ajuste no material de apoio ao treinamento, a PGE solicitará, formalmente, a efetivação da adequação com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data designada para o treinamento.
- 3.8.2.4 Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais devidamente capacitados pelos fabricantes.
- 3.8.2.5 Todos os treinamentos deverão estar concluídos até o término de instalação do primeiro lote de equipamentos.
- 3.8.3 A CONTRATADA também deverá treinar equipes de servidores das demais unidades da PGE e das Assessorias Jurídicas das Secretarias de Estado, a serem indicadas pela Fiscalização do contrato, com o igual objetivo de garantir o correto e eficiente uso dos recursos e funcionalidades dos equipamentos multifuncionais, bem ainda com o igual objetivo de orientar a respeito dos procedimentos de atendimento e encaminhamento das requisições e incidentes para as equipes da CONTRATADA.
- 3.8.3.1 Aplica-se ao presente item, no que couber, as mesmas regras constantes do precedente item 3.8.2.
- 3.8.3.2 O treinamento das equipes de servidores das demais unidades da PGE e das Assessorias Jurídicas das Secretarias de Estado poderá ser presencial ou mediante o emprego de ferramentas próprias ao ensino à distância.
- 3.8.3.2.1 Caso o treinamento seja realizado mediante o emprego de ferramentas próprias ao ensino à distância, todos os funcionários das unidades externas poderão participar, sem necessidade de prévia indicação das equipes.
- 3.8.4 A CONTRATADA também deverá treinar a equipe da Fiscalização do contrato quanto ao uso e funcionalidades dos sistemas de monitoramento, gerenciamento e bilhetagem. Serão, no máximo, 02 (duas) turmas com carga horária de até 16 (dezesesseis) horas, limitada a 20 (vinte) alunos por turma.
- 3.8.4.1 Aplica-se ao presente item, no que couber, as mesmas regras constantes do precedente item 3.8.2.

### **3.9 DO FORNECIMENTO DE PEÇAS, SUPRIMENTOS E INSUMOS**

- 3.9.1 Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento contínuo de suprimentos, insumos e consumíveis de impressão (inclui papel ribbon, rolo de etiquetas adesivas, grampos e exclui os demais tipos de papel e materiais utilizados nos serviços de plastificação e encadernação), bem como quaisquer outras peças, cabos e componentes em quantidade necessária ao pleno funcionamento dos equipamentos durante a vigência



do contrato.

- 3.9.2 Os suprimentos deverão ser do mesmo fabricante dos equipamentos ou similar com qualidade igual ou superior, inteiramente novos, de primeiro uso. Em hipótese alguma serão aceitos produtos que não atendam a essas especificações.
- 3.9.3 O fornecimento, transporte, instalação e logística reversa de todos os itens necessários ao bom desempenho do serviço são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.9.3.1 A logística reversa deverá observar as normas ambientais que disciplinam o adequado descarte e destinação dos suprimentos, insumos e consumíveis de impressão substituídos durante a execução contratual, especialmente a Lei nº 4.191, de 30 de setembro de 2003.
- 3.9.4 A CONTRATADA deverá controlar a substituição regular de consumíveis, propondo o melhor aproveitamento e uso destes recursos.
- 3.9.5 Para fins de garantia de continuidade dos serviços no caso de indisponibilidade temporária no mercado ou problemas com relação à aquisição de suprimentos, a CONTRATADA deverá manter um estoque mínimo adequado para manter a perfeita execução contratual.

### **3.10 DA ASSITÊNCIA TÉCNICA E DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA**

- 3.10.1 Os equipamentos instalados deverão ser mantidos em perfeito estado de funcionamento e conservação, devendo a CONTRATADA proceder às manutenções preventivas e corretivas sem que haja ônus adicional para a CONTRATANTE, nem prejuízo à execução dos serviços.
- 3.10.2 A manutenção preventiva e corretiva será realizada por meio de técnico devidamente qualificado, uniformizado e identificado por meio de crachá, fornecendo cópia da ordem de serviço ou relatório descrevendo os serviços realizados, a data, a hora de início e término do reparo ou manutenção, nome e assinatura do técnico.
- 3.10.3 A CONTRATADA, quando da elaboração do plano de implantação previsto no item 3.11, deverá apresentar um plano de operação, contendo um cronograma de manutenção preventiva, o qual deverá ser fielmente cumprido ao longo da execução contratual.
- 3.10.4 Caso surjam problemas que não possam ser resolvidos pelos operadores de equipamentos, a CONTRATADA deverá enviar técnico especializado, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, contado a partir do momento do primeiro chamado.



- 3.10.4.1 Após a chegada da CONTRATADA ao local do atendimento para assistência técnica, com técnico(s) especializado(s), o prazo máximo para resolução do problema será de 8 (oito) horas úteis.
- 3.10.4.2 A CONTRATADA poderá solicitar, motivadamente, a dilação do prazo estabelecido no subitem anterior mediante requerimento justificado da CONTRATADA e concordância da Fiscalização.
- 3.10.5 A CONTRATADA deverá manter telefone ou outro meio de comunicação para o recebimento dos chamados, no horário de 7h às 20h, em dias úteis.
- 3.10.5.1 Se a contratada for sediada fora do Estado do Rio de Janeiro, deverá ser disponibilizado um número para ligação gratuita, na modalidade “0800”.
- 3.10.6 Caso a CONTRATADA não resolva a questão objeto do chamado, no prazo fixado no item 3.10.4, deverá ser providenciada a instalação de outro equipamento com as mesmas especificações, ou superior, em até 02 (dois) dias úteis, quando se tratar de equipamento utilizado em uma das centrais de reprografia, e em até 05 (cinco) dias úteis nas demais hipóteses, quando então, a partir do funcionamento do equipamento substituto, ficará suspensa a contagem do prazo de resolução do problema.
- 3.10.7 Quando o mesmo equipamento apresentar 04 (quatro) defeitos técnicos sucessivos, que impliquem inoperância do serviço, na periodicidade de 60 (sessenta) dias consecutivos, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição deste por um novo equipamento de primeiro uso com as mesmas especificações em até 02 (dois) dias úteis, quando se tratar de equipamento utilizado em uma das centrais de reprografia, e em até 05 (cinco) dias úteis nas demais hipóteses.

### **3.11 DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.11.1 A execução do objeto será iniciada com uma fase preliminar de implantação dos serviços, a qual seguirá o cronograma definido na tabela abaixo:

ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	MÉTRICA	PRAZO MÁXIMO

**ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	MÉTRICA	PRAZO MÁXIMO
01	Levantamento das características das instalações físicas e tecnológicas onde serão implantados os serviços/equipamentos e todas as outras informações necessárias para a implantação/configuração da solução.	Prazo, em dias úteis, a contar da data designada no Memorando de Início do Serviço.	5
02	Elaboração e apresentação do plano de implantação perante a CONTRATANTE.	Prazo, em dias úteis, após a finalização do levantamento descrito no Item 01	3
03	Ajustes do plano de implantação após avaliação pela CONTRATANTE.	Prazo, em dias úteis, após a conclusão do Item 02	2
04	Entrega, Instalação, Configuração, Homologação, Implantação e testes da solução de monitoramento, gerenciamento e bilhetagem da impressão corporativa.	Prazo, em dias úteis, após a conclusão do Item 03	20
05	Entrega, Instalação, Configuração, testes e implantação das impressoras que compõem a solução de impressão corporativa mínima, conforme cronograma da 1ª Entrega– ANEXO B.	Prazo, em dias úteis, após a conclusão do Item 04	30
06	Entrega por Demanda	Prazo, em dias úteis, a contar de cada solicitação	30

- 3.11.2 O Plano de Implantação conterá, no mínimo, os seguintes elementos: (a) cronograma de implantação dos serviços, (b) resultados obtidos na inspeção inicial realizada pela CONTRATADA, (c) apresentação de preposto e (d) plano de operação para a boa execução do objeto, incluindo um cronograma de manutenção preventiva.

**4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

- 4.1 O prazo de vigência do contrato será de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data designada no Memorando de Início dos Serviços, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato perante a Imprensa Oficial, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada no Memorando de Início dos Serviços.



## **5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1 A CONTRATADA deverá:

- 5.1.1 Prestar os serviços contratados, nos termos da legislação vigente aplicável e nos termos explicitados no presente instrumento, garantindo a qualidade dos serviços de impressão e de reprografia executados;
- 5.1.2 Cumprir todos os requisitos de segurança da informação, respeitando a preservação do sigilo, da integridade, dos direitos autorais e dos aspectos legais concernentes aos documentos que lhe forem entregues para a prestação dos serviços;
- 5.1.3 Acompanhar, durante o processo de migração para a implantação dos serviços contratados, os controles necessários do processo de troca dos equipamentos de reprografia existentes e promover o processo de instalação dos novos equipamentos, de forma que não ocorra a descontinuação dos serviços, tampouco a sobreposição integral com o contrato anteriormente vigente. Portanto, conforme item 3.11, os primeiros dias envolverão o planejamento e a implantação do serviço na PGE-RJ;
- 5.1.4 Designar, quando da apresentação do Plano de Implantação de que trata o item 3.11, preposto para representar administrativamente a CONTRATADA sempre que necessário, o qual deverá estar habilitado a responder qualquer indagação pela CONTRATADA sobre a parte operacional e de qualidade dos serviços executados, bem como solucionar qualquer problema relacionado com a sua execução, qualidade e quantidade dos materiais;
  - 5.1.4.1 O preposto deverá ser identificado perante a Fiscalização do contrato, a qual fará constar no Livro de Ocorrências o nome, a qualificação, o endereço físico e eletrônico, além do número de telefone. A CONTRATADA deverá comunicar à Fiscalização qualquer alteração dos dados do preposto que a representa;
  - 5.1.4.2 O preposto deverá, juntamente com o servidor designado para esse fim, assinar o “Termo de Abertura do Livro de Ocorrências”, destinado ao assentamento das principais ocorrências durante a vigência contratual. Poderá, alternativamente, ser utilizado um sistema eletrônico de registro de ocorrência em substituição ao Livro, cabendo à Fiscalização o fornecimento de conta e senha para o preposto;
  - 5.1.4.3 O preposto deverá comparecer quinzenalmente, durante toda a vigência do contrato, na sede da PGE para se reunir com a Fiscalização do contrato, visando a analisar as ocorrências daquele período, ou, quando for convocado, a fim de prestar esclarecimento





- ou promover ajuste operacional;
- 5.1.5 Manter o rol de equipamentos instalados em perfeito estado de funcionamento, bem como manter um estoque mínimo de material de consumo para atendimento imediato nas demandas por suprimentos;
- 5.1.6 Acatar as exigências da Fiscalização da PGE quanto à execução dos serviços, horários, qualidade e quantidade dos materiais e providenciar a imediata correção de deficiências constatadas quanto à execução dos serviços contratados;
- 5.1.7 Manter atualizado o número de telefone (fixo ou celular) para contatos ou abertura de chamados;
- 5.1.8 Recrutar, em seu nome e sob a sua responsabilidade, os empregados que serão alocados na execução do objeto contratual, os quais não ostentarão vínculo empregatício com a PGE-RJ, devendo efetuar todos os pagamentos de salários, cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, inclusive aquelas decorrentes de acidentes, indenizações, seguros e quaisquer outras verbas decorrentes da sua condição de empregadora;
- 5.1.9 Atender a todas as obrigações da legislação de acidentes de trabalho, inclusive o transporte, quando os empregados alocados na execução do objeto contratual forem vítimas durante a realização dos serviços, ainda que dentro das instalações da PGE;
- 5.1.10 Exercer controle próprio sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados;
- 5.1.11 Apresentar e manter os empregados adequadamente uniformizados e identificados, de forma condizente com o serviço a executar, repondo imediatamente as peças desbotadas ou em mau estado de conservação, a critério da Fiscalização da PGE, independente dos prazos estabelecidos em convenção coletiva da categoria, sem repasse dos custos;
- 5.1.12 Manter o quadro de pessoal em número suficiente para o atendimento da prestação dos serviços, conforme nível mínimo de acordo de serviço, importando o descumprimento em descontos no faturamento e aplicação das penalidades cabíveis à CONTRATADA;
- 5.1.13 Responder por qualquer dano causado, ainda que involuntariamente, ao patrimônio da PGE ou de terceiros por seus empregados, devendo ser adotadas, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, as providências necessárias ao integral ressarcimento;
- 5.1.14 Apresentar à Fiscalização do contrato, no início dos serviços e sempre que houver alteração ou solicitação, a relação nominal dos empregados, bem como a comprovação do vínculo empregatício e as respectivas cargas horárias em conformidade com as leis trabalhistas;



- 5.1.15 Responsabilizar-se pelo descarte e destinação sustentável de peças, componentes e equipamentos que forem substituídos, incluindo o transporte, após devidamente autorizado pela Fiscalização do contrato, desde que não possam ser reutilizados, na forma da legislação afeta à matéria, nos prazos máximos de 3 (três) dias úteis contados do recebimento da requisição da CONTRATANTE para as unidades localizadas na Capital e de 22 (vinte e dois) dias úteis nas demais localidades de prestação de serviço;
- 5.1.16 Comprovar, sempre que exigido pela Fiscalização do Contrato, o adequado descarte e destinação sustentável das peças, componentes e equipamentos que forem substituídos;
- 5.1.17 Realizar os cálculos referentes à glosa por serviços de baixa qualidade;
- 5.1.18 Manter, durante toda a duração do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- 5.1.19 Promover ao término do prazo de vigência contratual a desmobilização do serviço, com a desinstalação e a retirada dos equipamentos, nas exatas datas assinaladas pela PGE, conforme cronograma de desmobilização que será entregue pela CONTRATANTE com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

## **6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 6.1 A CONTRATANTE deverá:
  - 6.1.1 Fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no contrato;
  - 6.1.2 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93;
  - 6.1.3 Disponibilizar o local e os meios adequados para a execução dos serviços;
  - 6.1.4 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados, observados, inclusive, os termos do Acordo de Nível de Serviço – ANS, especialmente no que diz respeito aos eventuais descontos decorrentes de desconformidades apuradas na prestação dos serviços, ficando esclarecido que estes somente serão aplicados a contar do segundo mês de vigência do contrato;
  - 6.1.5 Prestar as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratual pela CONTRATADA;
  - 6.1.6 Documentar e notificar, por escrito, à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo



para a sua correção ou regularização;

- 6.1.7 Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto;
- 6.1.8 Observar e por em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas com as condições de funcionamento, uso e segurança dos equipamentos, quando julgar pertinente ou oportuno;
- 6.1.9 Não receber ou solicitar a imediata retirada pela CONTRATADA de qualquer equipamento, por descumprimento das especificações técnicas contidas neste instrumento ou por desempenho incompatível com o objeto do contrato.

## **7. DA FISCALIZAÇÃO**

- 7.1 Por Fiscalização entende-se a atividade exercida de modo sistemático pela PGE e seus prepostos, objetivando a verificação do cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos.
- 7.2 A PGE manterá desde o início dos serviços, a seu critério exclusivo, uma equipe de Fiscalização constituída por profissionais habilitados que considerar necessários ao acompanhamento e controle dos trabalhos.
- 7.3 A CONTRATADA deverá facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da Fiscalização, permitindo o acesso aos serviços em execução, bem como atendendo prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas.
- 7.4 A atuação ou a eventual omissão da Fiscalização durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.
- 7.5 A Fiscalização tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:
  - 7.5.1 Exercer rigoroso controle sobre o cronograma de rotinas de execução dos serviços, fazendo com que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, nos termos estabelecidos no presente instrumento;
  - 7.5.2 Solucionar as dúvidas e questões pertinentes à prioridade ou sequência dos serviços em execução, bem como às interferências e interfaces dos trabalhos da CONTRATADA com as atividades das unidades desta PGE;
  - 7.5.3 Paralisar ou solicitar o refazimento de qualquer serviço que não seja executado em conformidade com as normas técnicas ou qualquer disposição aplicável ao objeto do contrato;



- 7.5.4 Aprovar partes, etapas ou a totalidade dos serviços executados, verificar e atestar as respectivas medições, bem como conferir, certificar e encaminhar para pagamento as faturas emitidas pela CONTRATADA, observados os termos do Acordo de Nível de Serviço – ANS, especialmente no que diz respeito aos eventuais descontos decorrentes de desconformidades apuradas na prestação dos serviços;
- 7.5.5 Avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do contrato;
- 7.5.6 Relatar à CONTRATADA, para análise de possível substituição, os casos em que qualquer de seus empregados embarace ou dificulte a ação da Fiscalização ou cuja presença no local dos serviços seja considerada prejudicial ou inadequada ao andamento dos trabalhos;
- 7.5.7 Examinar a documentação dos empregados colocados a seu serviço, para comprovar o registro de função profissional.

## **8. DA VISTORIA**

- 8.1 É facultado aos licitantes vistoriar as dependências da PGE e das Assessorias Jurídicas das Secretarias de Estado com o objetivo de conhecer o local e as condições para a prestação dos serviços objeto desta licitação.
- 8.2 A opção pela vistoria constitui direito e ônus do licitante, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas que não ostenta caráter eliminatório do certame para fins de exame de habilitação. Se, facultativamente, o licitante resolver não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços objeto da licitação, caso vitorioso no certame, não poderá alegar desconhecimento das condições dos locais como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato ou atrasos em sua implementação.
- 8.3 O agendamento para a realização da vistoria poderá ser feito com a Assessoria de Serviços da PGE, por meio dos telefones (21) 2332-7272, no horário de 10h às 12h e 14h às 17h.

## **9. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 9.1 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, atualmente Banco Bradesco S/A, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.
- 9.2 O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela (mês).
- 9.3 Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega e instalação



(quando houver) do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

- 9.4 A fiscalização do contrato terá o prazo de até 15 (quinze) dias para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento.
- 9.5 Em caso de erro, a fatura será devolvida à CONTRATADA, e o prazo referido no subitem anterior retornará à contagem inicial.
- 9.6 Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta comercial.

## 10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 10.1 Em caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração, a CONTRATADA inadimplente estará sujeita às penalidades previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.
- 10.2 A inexecução do objeto, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, a multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento), conforme preceitua o artigo 87 do Decreto n.º 3.149/80.

## 11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1 Os recursos necessários à realização do objeto ora licitado correrão à conta do Fundo Especial da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – FUNPERJ e estarão vinculados à seguinte dotação orçamentária:

**Fontes:** 230/232

**Programa de Trabalho:** 0961.03.122.0002.2016

**Naturezas das Despesas:** 3390.37.01/3390.39.14

## 12. DA GARANTIA

- 12.1 Exigir-se-á do licitante vencedor, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, **contado da data de recebimento da via do contrato assinada**, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo art. 56, § 1º, da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 5%



- (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.
- 12.2 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.
- 12.3 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

### 13. ESTIMATIVA DE CONSUMO

- 13.1 Para fins de estimativa do consumo, segue a média de impressões e de cópias reprográficas mensais ATUALMENTE apuradas na PGE:

TIPO DE EQUIPAMENTO	ESTIMATIVA MENSAL DE CONSUMO POR TIPO DE EQUIPAMENTO				
	IMPRESSÕES				GRAMPOS
	IMPRESSÃO PROVENIENTE DE EQUIPAMENTO DO TIPO 1	IMPRESSÃO PROVENIENTE DE EQUIPAMENTO DO TIPO 2 E 3 MONOCROMÁTICO	IMPRESSÃO PROVENIENTE DE EQUIPAMENTO DO TIPO 2 E 3 POLICROMÁTICO	IMPRESSÃO PROVENIENTE DE EQUIPAMENTO TÉRMICO MONOCROMÁTICO – ETIQUETA ADESIVA (102 mm x 51mm)	(EQUIPAMENTO TIPO 3)
TOTAL	615.297	357.752	48.652	5000	10000

- 13.2 A média descrita acima não consiste em franquia mínima ou máxima mensal, mas consubstancia um quantitativo estimado, que poderá variar ao longo da vigência contratual para mais ou para menos. Trata-se de informação que visa apenas a permitir que a CONTRATADA compreenda, desde logo, a extensão do serviço a ser prestado.

### 14. FORMAÇÃO DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

- 14.1 O preço dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA abrangerá todos os itens mencionados ao longo deste Termo de Referência, especialmente:
- 14.1.1 Custo da locação dos equipamentos, considerando cada tipo de equipamento e quantidade;
- 14.1.2 Custo do fornecimento de solução completa de gerenciamento do serviço contratado, incluindo gerenciamento de equipamentos e de consumo e controle de impressões;
- 14.1.3 Custo de instalação e configuração de equipamentos e da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todos os seus componentes;
- 14.1.4 Custo da desmobilização do serviço ao final do contrato;
- 14.1.5 Custo de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com peças de reposição;
- 14.1.6 Custo dos suprimentos, insumos e consumíveis de impressão (inclui papel ribbon, rolo de etiquetas, grampos e exclui os demais tipos de papel adesivos e materiais utilizados nos serviços de plastificação e encadernação);
- 14.1.7 Custo da assistência técnica *on site* de equipamentos e programas;
- 14.1.8 Custo da disponibilização da mão de obra, com dedicação exclusiva, de operadores de



equipamentos nas centrais de reprografia da PGE localizadas no Edifício Sede e no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro;

14.1.9 Custo do fornecimento de solução corporativa de reconhecimento ótico de caracteres (OCR);

14.1.10 Custo do treinamento e capacitação;

14.1.11 Custo dos grampos utilizados pelos equipamentos do TIPO 3 – Multifuncional Corporativa A3 (Policromática com acessórios de finalização);

14.1.12 Custo por página impressa, de acordo com cada tipo de impressora e cada tipo de impresso (se monocromático ou policromático, se formato A3 ou formato A4);

14.1.12.1 As impressões em formato A3 custarão o dobro do preço unitário de cada impressão em formato A4;

14.2 Para fins do cálculo do preço a ser pago pela prestação dos serviços, deverá ser adotada a tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	ITEM	QUANTIDADES E VALORES ESTIMADOS			
			QUANTIDADE E CONSUMO ESTIMADO	VALOR UNIT. (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL (48MESES) R\$
1	Multifuncional Departamental Monocromática – TIPO 01	Locação Mensal	219			
2	Multifuncional Corporativa A3 Policromática – TIPO 02	Locação Mensal	40			
3	Multifuncional Corporativa A3 Policromática – TIPO 03	Locação Mensal	3			
4	Impressora Térmica De Transferência Direta – TIPO 04	Locação Mensal	5			
5	Impressão proveniente dos Equipamentos do TIPO 1	Página Impressa/mês	615.297			
6	Impressão monocromática proveniente dos Equipamentos dos TIPOS 2 e 3	Página Impressa/mês	357.752			
7	Impressão policromática proveniente dos equipamentos dos TIPOS 2 e 3	Página Impressa/mês	48.652			
8	Impressão proveniente de Equipamento Térmico monocromático – etiqueta	Etiqueta Impressa ou equivalente em Metro Linear / mês	5.000	DEVIDO AO EQUIPAMENTO NÃO POSSUIR CONTADOR, O CUSTO DOS SUPRIMENTOS E ETIQUETAS IMPRESSAS NO MÊS DEVERÃO ESTAR INCLUSOS NO PREÇO DE LOCAÇÃO		
9	Operador de Reprografia	Posto de Trabalho	5			
VALOR ESTIMADO – R\$						

14.3 O pagamento será efetivado a partir da entrega de cada equipamento devidamente





instalado e configurado, bem como da apuração do total de impressões e cópias reprográficas a cada período de, ao menos, 30 (trinta) dias.

- 14.4 Os custos relativos às impressões provenientes dos Equipamentos Térmicos – TIPO 4 – estarão incluídos no custo de locação do equipamento, não gerando cobranças adicionais.
- 14.5 A apuração do total de impressões e cópias reprográficas será efetuada mediante apresentação de relatório mensal produzido pela CONTRATADA, por meio de processo automatizado de coleta dos contadores físicos dos equipamentos.
- 14.6 A CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos que permitam que a Comissão de Fiscalização do contrato possa obter localmente e remotamente o volume mensal a partir do contador físico do equipamento e relatórios gerenciais produzidos pelo software de gerenciamento, exceto no que diz respeito à impressora com tecnologia térmica.
- 14.7 A Fiscalização do contrato deverá recolher as folhas de papel inutilizadas pelos servidores públicos como decorrência de impressões com baixa qualidade, de modo a descontar este quantitativo do valor final da fatura.

## 15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 15.1 A Proponente deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem experiência em prestação de serviços de *outsourcing* de impressão, contemplando a disponibilização e instalação de equipamentos tipo impressora multifuncional, com serviços de impressão nas dependências do CONTRATANTE, com abrangência de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do volume anual estimado de páginas impressas e equipamentos previsto neste Termo de Referência, incluindo, ainda, gerenciamento dos serviços com uso de sistemas de controle e monitoramento dos equipamentos de impressão, serviços de suporte técnico, manutenção e fornecimento de suprimentos.
- 15.1.1 Será aceito o somatório de atestados ou declarações para comprovar a capacidade técnica, desde que reste demonstrada a execução concomitante, por período não inferior a 12 (doze) meses dos serviços.



**ANEXO A – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

A Procuradoria Geral do Estado – PGE avaliará mensalmente o desempenho da CONTRATADA, segundo os critérios abaixo descritos, promovendo ajustes nos pagamentos mensais, conforme a faixa de pontuação abaixo indicada, observado o constante do quadro abaixo.

**1 - FINALIDADE:** Garantir que a prestação dos serviços seja executada com padrão de qualidade condizente com as especificações técnicas inerentes à contratação.

**2 - INDICADORES:** Regularidade no cumprimento dos prazos dos chamados de manutenção e de assistência técnica, dos prazos para a substituição dos equipamentos (quando necessário) e dos prazos de logística reversa e desmobilização.

**3 - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO:** Registros eletrônicos das ordens de serviços efetuados pela Fiscalização para atendimentos, Fichas de Acompanhamento de Contrato ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do contrato.

**4 - FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO:****QUADRO DE PONTUAÇÃO**

	Item Contratual	Pontuação	Critério
1	Atendimento dos serviços demandados perante os operadores de reprografia, na forma do item 3.7.6 do T.R.	0,1 a cada não atendimento no prazo estipulado	Por número de atendimento fora do prazo descrito no item 3.7.6, conforme registros no sistema de atendimento da PGE, sem justificativa aceita pela Fiscalização. O atendimento concluído, mas não aceito pela Fiscalização como apto a atender à demanda do usuário, também será considerado como fora do prazo estabelecido.
2	Solicitação de Manutenção Corretiva prevista no item 3.10.4 do T.R.	0,5 a cada dia de atraso na mesma ocorrência	Por número de atendimento fora do prazo descrito no item 3.10.4, conforme registros no sistema de atendimento técnico da PGE, sem justificativa aceita pela Fiscalização. O atendimento concluído, mas não aceito pela Fiscalização como apto a atender à demanda do usuário, também será considerado como fora do prazo estabelecido.
3	Instalação de novo equipamento em substituição a equipamento fora de uso em manutenção corretiva prevista no item 3.10.6 do T.R.	0,5 a cada dia de atraso na mesma ocorrência	Por descumprimento do prazo de substituição de equipamento descrito no item 3.10.6, conforme registros no sistema de atendimento técnico da PGE, sem justificativa aceita pela Fiscalização. O atendimento concluído, mas não



			aceito pela Fiscalização como apto a atender à demanda do usuário, também será considerado como fora do prazo estabelecido.
4	Substituição de equipamento que apresentar 04 (quatro) defeitos técnicos sucessivos, que impliquem inoperância do serviço, na periodicidade de 60 (sessenta) dias consecutivos, prevista no item 3.10.7 do T.R.	0,5 a cada dia de atraso na mesma ocorrência	Por descumprimento do prazo de substituição de equipamento descrito no item 3.10.7, conforme registros no sistema de atendimento técnico da PGE, sem justificativa aceita pela Fiscalização. O atendimento concluído, mas não aceito pela Fiscalização como apto a atender à demanda do usuário, também será considerado como fora do prazo estabelecido.
5	Cumprimento do cronograma de desmobilização previsto no item 5.1.19	0,5 a cada dia de atraso no cumprimento do cronograma de desmobilização	Por descumprimento do cronograma de desmobilização previsto no item 5.1.19, sem justificativa aceita pela Fiscalização.
6	Logística reversa com adequado descarte e destinação ambiental dos suprimentos substituídos prevista no item 3.9.3.1 e no item 5.1.15	0,5 a cada ocorrência	Por descarte ou destinação inadequados dos suprimentos substituídos prevista no item 3.9.3.1 e no item 5.1.15

**5 - PERIODICIDADE:** Mensal.

**6 - INÍCIO DA MEDIÇÃO:** O ANS terá aplicação inicial (contagem da pontuação) no segundo mês de vigência do contrato.

**7 - MECANISMO DE CÁLCULO:** Descontos nos pagamentos mensais segundo o somatório dos pontos indicados no Quadro constante deste ANS, de acordo com a respectiva faixa de pontuação na forma abaixo definida:

**7.1 - FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:**

- De 5 a 9 pontos = recebimento de **98%** do valor da fatura de serviços;
- De 10 a 15 pontos = recebimento de **96%** do valor da fatura de serviços;
- Acima de 15 pontos = recebimento de **94%** do valor da fatura de serviços.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº E-14/001.035249/2015

Data: 07/08/2015 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**8 - DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO:**

<b>Data de Referência:</b> <b>Dia:</b> ex.: 02, mês 08, ano 2016	<b>Forma de entrega:</b> especificar se eletrônico ou pessoalmente, por meio de representante da Contratada, conforme determinação da Comissão de fiscalização.
---	---

**OBSERVAÇÕES:** a) As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste Acordo de Nível de Serviço, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;

b) Mensalmente, após o último dia do mês, a Fiscalização do Contrato da PGE deverá preencher este formulário para obtenção do resultado do Acordo de Nível de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente;

c) O Setor Financeiro da PGE receberá a Nota Fiscal do mês sempre acompanhada do ANS do respectivo período.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_  
Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

\_\_\_\_\_  
Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 2



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo nº E-14/001.035249/2015

Data: 07/08/2015 Fls. \_\_\_\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

**FICHA DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATO Nº \_\_\_\_/2017**

Contrato nº \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Número do Chamado: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

**Ocorrência**

**Item Contratual**

**Servidor PGE-RJ  
(sob carimbo)**


**COMUNICADO À CONTRATADA**

**Funcionário:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

Elaboração:

Pela equipe da Gerência de Tecnologia da Informação e Gerência de Bens e Serviços, representados pelos gerentes dos setores.

\_\_\_\_\_  
*Gerente de Tecnologia da Informação*  
*Diretoria de Gestão/PG-12/PGE-RJ*

\_\_\_\_\_  
*Gerente de Bens e Serviços*  
*Diretoria de Gestão/PG-12/PGE-RJ*



## ANEXO B – CRONOGRAMA DE ENTREGA MÍNIMA E INSTALAÇÃO DAS IMPRESSORAS

**II. 1 – A 1ª Entrega** – A CONTRATADA deverá realizar a entrega, instalação, configuração, testes e implantação dos equipamentos nos setores, indicados na tabela abaixo, que compõem a solução de impressão corporativa, em até 30 (trinta) dias úteis, após a implantação da solução de monitoramento, gerenciamento e bilhetagem da impressão corporativa, conforme cronograma estipulado no item 5 da tabela constante do item 3.11.

**II. 2 – A 2ª Entrega** - Será realizada por demanda. A CONTRATADA deverá prestar os mesmos serviços da **1ª Entrega**, que compõem a solução de impressão corporativa, e terá prazo de até 30 (trinta) dias úteis, após a Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, conforme cronograma estipulado no item 6 da tabela constante do item 3.11. Por questões técnicas e de gestão, a CONTRATANTE poderá promover alterações nos quantitativos dos equipamentos.

Setor	QUANTIDADE		QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE
	TIPO 01		TIPO 02	TIPO 03	TIPO 04
	1ª Entrega	2ª Entrega	1ª Entrega (Única)	1ª Entrega (Única)	1ª Entrega (Única)
SEDE e TJ	34	64	26	3	5
1ª PR - Niterói	9	-	1	-	-
2ª PR – Duque de Caxias	6	-	1	-	-
3ª PR – Nova Iguaçu	6	-	1	-	-
4ª PR – Barra do Piraí	6	-	1	-	-
5ª PR – Volta Redonda	6	-	1	-	-
6ª PR – Angra dos Reis	6	-	1	-	-
7ª PR - Petrópolis	6	-	1	-	-
8ª PR – Nova Friburgo	6	-	1	-	-
9ª PR – Macaé	4	-	1	-	-
10ª PR – Campos dos Goytacazes	7	-	1	-	-
11ª PR - Itaperuna	7	-	1	-	-
12ª PR – Cabo Frio	6	-	1	-	-
13ª PR – São Gonçalo	6	-	1	-	-
PG 13 - Brasília	12	-	1	-	-
CRLS – Rio de Janeiro	3	-	-	-	-
CASC	2	-	-	-	-
Assessorias Jurídicas	23	-	-	-	-
TOTAL de Entregas	155	64	40	3	5