



# **Outsourcing de Impressão**

**Departamento de Tecnologia da Informação**

**2019**



**departamento de tecnologia da informação**

Outsourcing de Impressão - 2019

# **OUTSOURCING DE IMPRESSÃO**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BORJA**

**Eduardo Bonotto**

Prefeito

**Roque Langendolff Feltrin**

Vice-Prefeito

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

**Domingos Plínio Klein**

Secretário de Administração

**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Sandra Regina Souto de Faria**

Diretor Departamento de Tecnologia da Informação

**Fabício Minuzzi Duarte**

**Jonathas William Oliveira**

**Renan Streck Donato**

**Rodrigo Ferreira Vigna**



## SUMÁRIO

<b>1. JUSTIFICATIVA DO PROJETO</b>	<b>4</b>
<b>2. LEVANTAMENTO DOS CUSTOS DA CONTRATAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>4. DEFINIÇÃO DO OBJETO</b>	<b>8</b>
<b>5. DA ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO</b>	<b>8</b>
5.3. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	13
5.3.1. REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS	13
<b>6. ESTABELECIMENTO DAS REGRAS, CONDIÇÕES E GERENCIAMENTO</b>	<b>16</b>
6.1. DEFINIÇÕES GERAIS	16
6.2. DOS LOCAIS E HORÁRIOS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	17
6.3. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	18
6.4. DAS FORMAS DE REQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS	18
6.5. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	18
6.6. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA	19
6.7. DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS DE BILHETAGEM	21
6.8. DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	22
6.9. DOS TREINAMENTOS	22
6.10. DO SUPORTE TÉCNICO	23
6.11. DO FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS	27
6.12. DO SISTEMA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS	27
<b>7. DO PREÇO</b>	<b>30</b>
<b>8. CONCLUSÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA</b>	<b>30</b>



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

### 1. JUSTIFICATIVA DO PROJETO

1.1. Atualmente a PMSB conta com empresa contratada para prestar o serviços de Outsourcing de impressão na Prefeitura Municipal de São Borja e Unidades subordinadas, O referido contrato prevê o fornecimento de máquinas fotocopiadoras multifuncionais digitais laser, para todos os Departamentos e Unidades Subordinadas informados neste documento.

1.2. Todas as impressoras são utilizadas em larga escala e atendem basicamente as demandas das unidades onde encontram-se instaladas.

1.3. O Projeto em tela, tem por objetivo, entre outros, possibilitar as seguintes vantagens:

- Redução nos custos de impressão;
- Rápida reposição de suprimentos;
- Substituição imediata de impressora em caso de falha;
- Atualização tecnológica periódica das impressoras;
- Manutenção rápida por equipe treinada e especializada;
- Gestão do volume de impressão;
- Software especializado de gerenciamento de impressão, incluso no contrato;
- Transparência nas operações do contrato;
- Distribuição justa dos custos de impressão por departamento ou centro de custo;
- Possibilidade de limitar o volume impresso, caso seja necessário;
- Transformar passivo e patrimônio em despesas;

1.4. Além destas vantagens devemos considerar alguns fatores estratégicos que podem facilitar o gerenciamento e controle das impressoras:

- a) Eliminação do custo de manutenção: Se tiver problema com uma impressora, basta chamar a assistência da empresa responsável pelo contrato de outsourcing de impressão, que a mesma realizará o atendimento sem custo adicional. Caso o problema seja complexo ou a impressora precisar ir para manutenção em um laboratório especializado, poderá ter a opção de solicitar um equipamento de reserva (backup) para colocar no lugar do removido.
- b) Troca de equipamento quando ele ficar obsoleto: Sempre que a necessidade mudar ou a tecnologia evoluir, poderá ser solicitado a substituição ou atualização dos equipamentos, sem custos;
- c) Eliminar o custo de estoque de toner: Manter estoque de toner é caro e complexo de gerenciar a reposição. Quando se aluga uma impressora, já



## **departamento de tecnologia da informação**

Outsourcing de Impressão - 2019

está sendo contratada toda a logística de toner e consumíveis, e isto se torna uma responsabilidade da empresa que aluga a impressora;

- d) Logística reversa: Hoje é obrigatório remeter para os fabricantes de toner todos os cartuchos vazios, este procedimento fica a cargo da empresa de outsourcing de impressão;
- e) Software de bilhetagem de impressão: A maior parte das empresas especializadas em outsourcing de impressão oferece a seus clientes softwares de bilhetagem de impressão, para que eles possam monitorar os gastos com impressão, mesmo que isto possa representar um pequeno aumento no valor do contrato, pode representar uma economia de até 30% no volume mensal de impressões;

## **2. LEVANTAMENTO DOS CUSTOS DA CONTRATAÇÃO**

2.1 Os procedimentos de levantamento das estimativas de custos serão realizados, segundo DECRETO MUNICIPAL nº 17.528 de 02 de Fevereiro de 2018 (Estabelece os procedimentos para compras no âmbito da Prefeitura Municipal de São Borja) em seu CAPÍTULO III, SEÇÃO III - Da Cotação de Preço, Art. 5º e parágrafos, pelo Setor de Compras do Departamento de Contratos e Licitações da Secretaria Municipal de Orçamento e Projetos - SMPOP.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

Atualmente, com base nas pesquisas de despesas relacionadas à custos com contrato de outsourcing de impressão. Verificou-se vantajosa a contratação da terceirização das impressões. Segue abaixo levantamento realizado nos anos de 2017 dos gastos relativos a impressão e 2018. No ano de 2017 havia somente 06<sup>1</sup> impressoras instaladas e em 2018 já possuíam cerca de 83 impressoras instaladas em diversos locais da Prefeitura.

Através dos registros encontrados nos sistemas de Gestão fornecidos pelo Departamento de Contratos e Licitações, foi possível observar que em 2017, existiam

<sup>1</sup>Contrato de Licitação Previa um total de 06 equipamentos, sendo que foram aditivadas mais unidades, mas não encontramos estas informações nos sistemas.



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

despesas com a contratação de (a)cópias reprográficas<sup>2</sup>, (b)compras de papel<sup>3</sup>, (c)recargas de tonners<sup>4</sup> das impressoras e (d)Serviços de Impressão<sup>5</sup> obteve-se a soma dos valores de aproximadamente: (a)R\$25.766,23 + (b)R\$79.200,00 + (c)R\$25.370,00 + (d)R\$33.971,28 = **TOTALIZANDO no ano de 2017 o valor de R\$164.307,51**. No ano de 2018, conforme verificação, as despesas gastas com impressão foram: (e)Serviços de cópias reprográficas<sup>6</sup> - Valor aproximado de R\$6.244,66, (f) aquisição de papéis<sup>7</sup> - Valor somado de R\$18.592,80 e (g)Serviços de Impressão<sup>8</sup> de R\$90.422,54, TOTALIZANDO R\$115.260,00.

Pode-se perceber que a redução de custos de 2017 (sem o projeto de outsourcing de impressão) para o ano de 2018 (com o projeto de impressão) houve uma redução de aproximadamente **quarenta e nove mil reais, sem levar em consideração os custos de aquisição, manutenção, logística de suprimentos e de gastos com pessoal; Inequivocamente, percebe-se que o projeto de Outsourcing de Impressão é a forma mais econômica e eficiente a ser adotado na pela Administração Municipal.**

Isso tudo posto sem considerar também os benefícios em se ter disponível em praticamente todas as unidades equipamentos novos, sempre com suprimentos disponíveis e com as manutenções em dia, beneficiando tanto as rotinas administrativas quanto eficiência posta à disposição da população.

A contratação de um único fornecedor é imprescindível para alcançar benefícios operacionais, econômicos e de gestão. Abaixo são elencados os principais benefícios, e o impacto observado caso não seja utilizado a regra ora proposta:

a) Ganho de escala - vários fornecedores alocariam tipos/modelos distintos de equipamentos em quantidades fragmentadas, aumentando seus custos de aquisição e de suprimentos, que naturalmente seriam repassados ao contratante;

b) Racionalização das atividades administrativas - vários fornecedores

2Licitação 21/2017.

3Licitação 08/2017.

4Licitação 46/2017.

5Licitação 04/2013.

6Licitação 88/2018 - Processo 129/2018.

7Licitação 66/2018 - Processo 100/2018.

8Licitação



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

demandariam a gestão e fiscalização de vários instrumentos contratuais e maior alocação de tempo e/ou recursos humanos;

c) Padronização do parque de impressão - vários fornecedores podem alocar diversos tipos/modelos de equipamentos não garantindo padrões de desempenho de maneira uniforme à todos os usuários dos serviços; perde-se eficiência operacional com a falta de uniformização de procedimentos de instalação, monitoramento e manutenção dos equipamentos, impactando no tempo de atendimento; aumenta-se o esforço de implantação e integração de diversas soluções técnicas ao ambiente computacional da presidência;

d) Racionalização da gestão operacional dos serviços - vários fornecedores poderiam utilizar soluções distintas de gestão e bilhetagem dificultando o processo de controle sobre os documentos impressos e de consolidação dos seus dados, o gerenciamento qualitativo do serviço prestado e de seu pagamento; demandariam a interação com múltiplas equipes de atendimento aumentando o esforço de gestão;

e) Agilidade de redimensionamento do serviço contratado - vários fornecedores, por serem múltiplos e por utilizarem vários tipos/modelos de equipamentos, teriam pouca capacidade técnica/administrativa de se adequarem, de forma mais ampla e integrada, às novas necessidades ou diretrizes adotadas pela Presidência da República, podendo impactar serviços críticos;

f) Finalmente, o não parcelamento do objeto é condição imperativa para o pleno atendimento das necessidades da Prefeitura Municipal. Só é possível garantir a eficácia operacional e o padrão de qualidade e níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência por meio de um único agente (fornecedor) provedor dos serviços e recursos especificados. Note-se que não há restrição a um único modelo/fabricante de equipamentos, nem tampouco da solução de gestão, mas sim apontamos a necessidade inequívoca de um único articulador desses recursos para que todos os benefícios elencados anteriormente se potencializem.

## 4. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de impressão, cópia, digitalização, caracterizado como *outsourcing* de impressão, com fornecimento de



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

impressoras multifuncionais e suporte, além de peças, papéis e consumíveis, para pleno funcionamento dos equipamentos, de acordo com as condições e especificações constantes do termo de referência.

### 5. DA ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

TIPO	DESCRIÇÃO
A	Impressão e digitalização monocromática de <b>grande porte</b> com suporte técnico, papéis e suprimentos.
B	Impressão e digitalização monocromática de <b>médio porte</b> com suporte técnico, papéis e suprimentos.
C	Impressão colorida e digitalização de <b>médio porte</b> com suporte técnico, papéis e suprimentos.
D	Impressão e digitalização monocromática de <b>grande porte</b> com suporte técnico, papéis e suprimentos para impressão em formato A3.

**Tabela 1** - Descrição dos tipos de Equipamentos

LOCAIS DE INSTALAÇÃO, QUANTIDADES E TIPO DE EQUIPAMENTOS			
ID	DEPARTAMENTO/UNIDADE	TIPO DA IMPRESSORA A SER INSTALADA	QTD DE IMPRESSORA(S)
1	SAD - DTI	B	1
2	SAD - DRH	A	1
3	SAD - FOLHA	B	1
4	SAD - Protocolo-Web	A	1
5	SAD - DMPD	A	1
6	GAP - Junta Militar	B	1
7	GAP - Administrativo	A	1
8	GAP - DECOM	C	1
9	SMF - Contabilidade	B	1
10	SMF - Tesouraria	B	1
11	SMF - Atendimento	A	1
12	SMF - Tributação / Fiscalização	B	1



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

13	SMF - ICM	B	1
14	SMF - REDE SIM	A	1
15	SMF - REFIS	B	1
16	SMPOP - Contratos / Atend.	A	1
17	SMPOP - Projetos / Fiscal.	D	1
18	SMAMA - Agricultura	B	1
19	SMAMA - Meio Ambiente	B	1
20	SMIESUST - Administrativo.	A	1
21	SMIESUST - Cemitério	B	1
22	SMIESUST - Serviços Urbanos	B	1
23	SMIESUST - Obras	B	1
24	SMCTEL - Administrativo	B	1
25	SMED - Administrativo (Direção)	B	1
26	SMED - Administrativo	A	1
27	SMED - Administrativo (Dep. pessoal)	D	1
28	SMED - Administrativo (Protocolo)	A	1
29	SMED - Administrativo (Pedagógico)	C	1
30	SMED - EMEI Antônio Pedro de Mello	B	1
31	SMED - EMEI Catarina Bengochêa	B	1
32	SMED - EMEI Darci Sarmanho Vargas	B	1
33	SMED - EMEI Ecilda Miranda	B	1
34	SMED - EMEI Luiz Antônio Rigo	B	1
35	SMED - EMEI Maria Edi Grass dos Santos	B	1
36	SMED - EMEI Onze de Junho	B	1
37	SMED - EMEI Prof. Perciliana Macedo	B	1
38	SMED - EMEI Quero-Quero	B	1
39	SMED - EMEI Tio Calandro	B	1
40	SMED - EMEI Vicentina Goulart	B	1
41	SMED - EMEF Aparício Mariense	B	1



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

42	SMED - EMEF Cândida Vargas	B	1
43	SMED - EMEF Duque de Caxias	B	1
44	SMED - EMEF Fernando Ferrari	B	1
45	SMED - EMEF Francisco Miranda	B	1
46	SMED - EMEF Neith Aragon Motta	B	1
47	SMED - EMEF República Argentina	B	1
48	SMED - EMEF Sagrado Coração de Jesus	A	1
49	SMED - EMEF Ubaldo Sorrilha da Costa	B	1
50	SMED - EMEF Vicente Goulart	B	1
51	SMED - CETIM Neuza Goulart Brizola	A	1
52	SMED - Administrativo (Transporte)	B	1
53	SMED - Administrativo (CAM)	B	1
54	SMS - CAPS AD	B	1
55	SMS - FARMÁCIA BÁSICA	B	1
56	SMS - FARMÁCIA BÁSICA PASSO	B	1
57	SMS - NASF	B	1
58	SMS - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	B	1
59	SMS - Administrativo (Contabilidade)	B	1
60	SMS - Administrativo (Cartão SUS)	B	1
61	SMS - CEMAE (PAM)	B	1
62	SMS - Administrativo (Geral SMS)	A	1
63	SMS - Administrativo (CPD)	B	1
64	SMS - Administrativo (RH)	B	1
65	SMS - SAE (Farmácia Especializada)	B	1
66	SMS - SAE (Farmácia Especializada 2)	B	1
67	SMS - MAC (TFD)	B	1
68	SMS - MAC (Transporte)	B	1



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

69	SMS - Laboratório de Fronteira	B	1
70	SMS - CAPS1 - Dr. Caio Escobar	B	1
71	SMS - CENTRAL DE VACINAS	B	1
72	SMS - ESF 01	B	1
73	SMS - ESF 02	B	1
74	SMS - ESF 03	B	1
75	SMS - ESF 04	B	1
76	SMS - ESF 05	B	1
77	SMS - ESF 06	B	1
78	SMS - ESF 07	B	1
79	SMS - ESF 08	B	1
80	SMS - ESF 09	B	1
81	SMS - ESF 10	B	1
82	SMS - ESF 11	B	1
83	SMS - ESF 12	B	1
84	SMS - ESF 15	B	1
85	SMDS - Administrativo	B	1
86	CJ - CONSULTORIA JURÍDICA	B	1
<b>TOTAL</b>		<b>MODELO A</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>		<b>MODELO B</b>	<b>69</b>
<b>TOTAL</b>		<b>MODELO C</b>	<b>02</b>
<b>TOTAL</b>		<b>MODELO D</b>	<b>02</b>

**Tabela 2** - Relação de Equipamentos necessários e locais de instalação.

## 5. DA DESCRIÇÃO

### 5.1. DESCRIÇÃO

Outsourcing de impressão ou solução de impressão e digitalização de documentos corporativos.

### 5.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

5.2.1. O total de itens INICIAIS a serem disponibilizados nas unidades estão relacionados na (tabela 2).

5.2.2. Em casos de alterações das necessidades e demandas dos departamentos, a critério da Prefeitura e suas secretarias, poderá ocorrer o acréscimo ou a redução de equipamentos (itens).

5.2.3. A Prefeitura poderá solicitar a retirada do equipamento das unidades, cessando os respectivos pagamentos das franquias relacionadas aos itens.

ID	DESCRIÇÃO	QTDE	TIPO
1.	Impressora Multifuncional monocromática de grande porte.	13	Produto
2.	Impressora Multifuncional monocromática de médio porte.	69	Produto
3.	Impressora Multifuncional colorida de médio porte.	02	Produto
4.	Impressora Multifuncional monocromática de grande porte com suporte para impressão de folhas no formato A3	02	Produto
4.	Suporte Técnico	-	Serviço

**Tabela 3** - Total de itens que compõem o levantamento de equipamentos.

### 5.3. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 5.3.1. REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS

5.3.1.1. A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos multifuncionais (impressão, cópia e digitalização), bem como os softwares associados, contemplando inclusive, instalação nas dependências da Prefeitura de São Borja, especificações técnicas e demais características constantes deste Termo de Referência.

5.3.1.2. Os equipamentos a serem fornecidos quando se tratar da primeira instalação, deverão ser novos de primeiro uso, comprovados mediante apresentação da Nota Fiscal de aquisição em nome do licitante.

5.3.1.3. Será admitida a substituição de modelos de equipamentos por motivos de atualização tecnológica, desde que se mantenham minimamente as configurações solicitadas neste Termo de Referência e/ou seja previamente autorizado pelo Fiscal do contrato designado.

5.3.1.4. A digitalização não deverá ser objeto de contabilização para fins de composição de custos da solução, não podendo, portanto, ser faturado.

5.3.1.5. Ao serem instaladas em suas localidades finais, as impressoras deverão receber seus “nomes de máquinas” de acordo com as orientações do Departamento de Tecnologia da Informação da Prefeitura de São Borja.

5.3.1.6. Os equipamentos disponibilizados devem ser classificados da seguinte forma:

TIPO A – Impressora Multifuncional monocromática de grande porte.

TIPO B – Impressora Multifuncional monocromática de médio porte.

TIPO C – Impressora Multifuncional colorida.

TIPO D – Impressora Multifuncional monocromática de grande porte com capacidade de impressão em formato A3.

5.3.1.7. Os equipamentos disponibilizados devem ter as seguintes especificações mínimas:



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

Tipo/Especificação	Tipo A	Tipo B	Tipo C	Tipo D
1. Função Cópia	Sim	Sim	Sim	Sim
2. Cópia Monocromática	Sim	Sim	Sim	Sim
3. Cópia Colorida	Não	Não	Sim	Não
4. Cópia frente e verso, automático	Sim	Sim	Sim	Sim
5. Função digitalização	Sim	Sim	Sim	Sim
6. Digitalização monocromática	Sim	Sim	Sim	Sim
7. Digitalização color	Sim	Sim	Sim	Sim
8. Digitalização frente e verso, automática	Sim	Sim	Sim	Sim
9. Sistema de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) com recursos do próprio scanner para digitalizar e enviar o arquivo PDF para pasta em servidor de arquivos, via rede local	Sim	Não	Sim	Sim
10. Velocidade mínima de digitalização a 300 x 300 DPI, preto e branco (ipm).	30	13	30	30
11. Função impressão	Sim	Sim	Sim	Sim
12. Impressão monocromática	Sim	Sim	Sim	Sim
13. Impressão colorida	Não	Não	Sim	Não
14. Impressão, frente e verso, automático	Sim	Sim	Sim	Sim
15. Resolução de impressão (mínimo)	1200x1200 DPI	600x600 DPI	1200x1200 DPI	600x600 DPI
16. Função de impressão confidencial/segura	Sim	-	-	Sim
17. Impressão 1º folha, em segundos	8	10	8	8
18. Velocidade mínima de impressão em A4 monocromática (página por minuto)	50	30	20	20



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

19. Tecnologia de impressão	Laser/LED	Laser/LED	Laser/LED	Laser/LED
20. HD (mínima)	250 GB	-	250 GB	250 GB
21. Memória RAM (mínimo)	2GB	128 MB	2GB	2GB
22. Adaptador de rede Ethernet 100/1000 Mbps	Sim	Sim	Sim	Sim
23. Interface USB 2.0 frontal ou lateral que permita a impressão/digitalização de ou para um pen drive. (mínimo)	Sim	Sim	Sim	Sim
24. Tensão de funcionamento (equipamento bivolt ou acompanhado de transformador)	100V a 240V	100V a 240V	100V a 240V	100V a 240V
25. Dispositivo economizador de energia	Sim	Sim	Sim	Sim
26. Contador de impressão/cópia	Sim	Sim	Sim	Sim
27. Drive de impressão PCL5, PCL6 ou Post Script 3	Sim	Sim	Sim	Sim
28. Envio de documentos via e-mail, rede LAN nos formatos TIFF/JPEG/PDF	Sim	Sim	Sim	Sim
29. Ciclo de impressão mensal - Duty Cycle (mínimo)	30.000	30.000	20.000	20.000
30. Suporte papel A4, carta, Ofício, envelope, executivo	Sim	Sim	Sim	Sim
31. Suporte papel A3	Não	Não	Sim	Sim
32. Gramatura de papel aceitável	64-120 G/M2	64-120 G/M2	64-120 G/M2	60-90 G/M2
33. Capacidade de folhas bandeja alimentador automático	50	30	30	50
34. Capacidade de folhas bandeja de entrada (mínimo)	250	250	250	250
35. Capacidade de folhas bandeja de saída (mínimo)	250	250	250	250
36. Vidro de originais para cópias/digitalização no tamanho A4,	Sim	Sim	Sim	Sim
37. Resolução de digitalização/cópia, mono e color	600x600 DPI	600x600 DPI	600x600 DPI	600x600 DPI
38. Redução/Ampliação (mínima)	25%-400%	25%-400%	25%-400%	25%-400%



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

39. Interface com o usuário em português	Sim	Sim	Sim	Sim
40. Suporte à sistemas operacionais Windows 7, Windows 8, Windows 10 e Linux Ubuntu 14.04 ou ou Redhat Linux ou superior	Sim	Sim	Sim	Sim

**Tabela 4** - Especificações mínimas dos equipamentos.

## 6. ESTABELECIMENTO DAS REGRAS, CONDIÇÕES E GERENCIAMENTO

### 6.1. DEFINIÇÕES GERAIS

6.1.1. Os valores da contratação do serviço deverão ser compostos pelo custo para cada equipamento utilizado e custo determinado para cada página impressa, sendo o fornecimento dos suprimentos, inclusive papel, e a manutenção dos equipamentos de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

6.1.2. O período de medição abrangerá o período compreendido entre o 1º (primeiro) dia, a contar da instalação dos equipamentos até o último dia de cada mês, anterior ao mês corrente.

6.1.3. Para o faturamento das páginas impressas, serão sempre considerados os volumes de impressão, registrados nos contadores de impressão dos hardwares dos equipamentos.

6.1.4. Nos casos de instalação ou remoção de equipamentos do parque, deverão ser anexados aos faturamentos os registros de quantidade de páginas impressas dos hardwares nos momentos de instalação ou remoção dos equipamentos, e os chamados que originaram o pedido.

6.1.5. A fim de validar o volume impresso, as planilhas de medição deverão conter o aceite do Gestor ou Fiscal do Contrato designado.

6.1.6. Como a quantidade de máquinas necessárias para atendimento às necessidades da Prefeitura de São Borja e sua distribuição podem ser alterados no decorrer da vigência contratual, a estimativa prévia do volume de serviços e da quantidade de multifuncionais contratadas poderá variar mensalmente, devendo a CONTRATADA somente faturar os itens que foram, de fato, utilizados, conforme conferência realizada pelo FISCAL DO CONTRATO.



## **departamento de tecnologia da informação**

Outsourcing de Impressão - 2019

6.1.7. Não haverá pagamento mínimo mensal de páginas, ou seja, franquia de páginas impressas.

6.1.8. De posse dos aceites e da planilha de medição, a CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal do serviço realizado, e enviar posteriormente toda documentação área responsável pela gestão do contrato por parte da Prefeitura de São Borja, a fim de se proceder o pagamento.

6.1.9. Os serviços prestados que forem recusados pela Prefeitura de São Borja por má qualidade (impressões e cópias ilegíveis ou de difícil leitura) serão objeto de glosa.

### **6.2 DOS LOCAIS E HORÁRIOS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

6.2.1. Os serviços deverão ser executados nas unidades/departamentos da Prefeitura de São Borja, que possui sede principal no endereço Rua Aparício Mariense nº 2751, Centro, São Borja-RS, 97670-000.

6.2.2. Os serviços deverão ser executados na Prefeitura de São Borja, durante a semana e em horário comercial, das 07:00 as 13:00 horas e das 14:00 às 17:00h, nos dias considerados como dias úteis.

6.2.3. Os serviços executados pela CONTRATADA aos sábados, domingos e feriados, ou em horário não comercial, não implicam acréscimo ou majoração nos valores dos serviços contratados.

6.2.4. No caso de substituição dos equipamentos, deverá ser agendado dia e hora, previamente entre as partes, observando as regras onde a Prefeitura de São Borja se localiza ou em suas unidades, no tocante ao transporte de equipamentos nas dependências do edifício.

### **6.3. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

6.3.1. A prestação dos serviços será executada de acordo com o Nível de Severidade:

A)Nível de Severidade 1: São serviços requisitados para restabelecer os equipamentos e sistemas ofertados por motivo de falha, parada ou falha grave de funcionamento.

B)Nível de Severidade 2: São serviços requisitados para restabelecer os equipamentos e sistemas ofertados com alertas e que não impedem o uso.

C)Nível de Severidade 3: São serviços para fornecimento de insumos que possam causar interrupção ou afetar significativamente o desempenho dos equipamentos e sistemas.

### **6.4. DAS FORMAS DE REQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.4.1. As manutenções e os serviços deverão ser requisitados através do Sistema próprio de Chamados da Prefeitura de São Borja, disponível na Intranet, onde será disponibilizado acesso (Login e Senha), onde os atendimentos deverão ser acompanhados e gerenciados pela CONTRATADA.

6.4.2. Os Servidores municipais poderão abrir Chamados diretamente no Sistema de



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

Chamados da Prefeitura e a CONTRATADA receberá alertas para realização dos atendimentos, devendo descrever no próprio sistema todos os acompanhamentos e tarefas realizadas para que o Gestor do Contrato efetue a Verificação e Validação dos atendimentos e conseqüentemente o encerramento das demandas.

6.4.3. As manutenções serão efetuadas sem qualquer ônus para a Prefeitura de São Borja.

## 6.5. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.5.1. Os serviços somente poderão ser executados após a expressa e obrigatória autorização da Prefeitura de São Borja.

6.5.2. Depois de iniciado o atendimento este não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços.

6.5.3. A Contratada deverá entregar Manual de instalação, operação e manutenção do sistema, com descrição geral dos seus componentes e instruções de instalação e configurações expressas, que contenha ainda as especificações físicas, operacionais e de manutenção do equipamento, além da descrição funcional de comandos e alarmes de acordo com as características previstas neste documento, sendo toda ela em língua portuguesa em mídia impressa ou eletrônica.

6.5.4. Serão executados de acordo com o Nível de Severidade.

### Nível de Severidade "1":

a) Falhas nos equipamentos, que impeçam o seu uso. Após registro do incidente, deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo de 2 (duas) horas.

b) Falhas nos sistemas ofertados, que impeçam o seu uso. Após registro do incidente, deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo de 4 (quatro) horas.

### Nível de Severidade "2":

a) Falhas nos equipamentos, com alertas que no impeçam o uso. Após registro do incidente deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo de 4 (quatro) horas.

b) Falhas nos sistemas ofertados, com alertas que no impeçam o uso. Após registro do incidente, deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo de 8 (oito) horas.

### Nível de Severidade "3":

a) Entrega de insumos (suprimentos consumíveis (papel, toner, revelador, fusor, grampos, entre outros)). Após registro do evento em no máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas.

### 6.5.5. Escalonamento de Severidade

Quando as requisições de Nível de Severidade "2" não forem solucionadas no intervalo de tempo estabelecido, por culpa da CONTRATADA, estas serão escalonadas para o Nível de Severidade "1", obedecendo aos prazos do nível escalonado, independente das penalidades previstas.

a) A Prefeitura de São Borja poderá requerer o escalonamento de requisição para níveis superiores de severidade.

b) Os prazos das requisições escalonadas passam a contar do início previsto para a nova severidade.

### 6.5.6. Acompanhamento da Execução dos Serviços:

6.5.6.1. O Preposto deverá ter a sua indicação formalizada junto à Prefeitura de São Borja



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

e contar com a sua anuência.

6.5.6.2. No obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste termo de referência, Prefeitura de São Borja reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que, de qualquer forma, restrinja a plenitude dessa responsabilidade, podendo:

- a) Sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária.
- b) Determinar que os serviços realizados com falha, erro ou negligência sejam executados novamente.

## 6.6. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.6.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

6.6.2. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.6.3. Atender prontamente às reclamações da Prefeitura de São Borja, prestando os esclarecimentos devidos e efetuando as correções e adequações que se fizerem necessárias.

6.6.4. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar sua execução, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela Prefeitura de São Borja.

6.6.5. Exercer a direção técnica e administrativa, fornecendo mão-de-obra especializada sem nenhum vínculo empregatício com a Prefeitura de São Borja, promovendo o controle de jornada e dos serviços, relacionado a execução do Contrato.

6.6.6. Responsabilizar-se por todas as despesas com material, mão-de-obra, acidentes de trabalho, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, transportes, materiais, seguros operacionais, taxas, tributos, contribuições de qualquer natureza ou espécie e quaisquer outras despesas necessárias à perfeita execução dos serviços contratados, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

6.6.7. Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da Prefeitura de São Borja.

6.6.8. Designar formalmente um preposto responsável pela execução dos serviços, que será a pessoa de contato entre a CONTRATADA e o Fiscal do Contrato designado da Prefeitura de São Borja.

6.6.9. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, ou dos materiais empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

6.6.10. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Prefeitura de São Borja ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento, ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos à Contratada o valor

*Departamento de Tecnologia da Informação - Secretaria de Administração - SAD*

Fone: 3431.4130 / 3430.3079 (ramal 301 e 238) | [dti@saoborja.rs.gov.br](mailto:dti@saoborja.rs.gov.br) / [dtipmsb@gmail.com](mailto:dtipmsb@gmail.com).



## **departamento de tecnologia da informação**

Outsourcing de Impressão - 2019

correspondente aos danos sofridos.

6.6.11. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades executadas sem prévia autorização da Prefeitura de São Borja.

6.6.12. Cientificar o fiscal do contrato, imediatamente e por escrito, a respeito de qualquer anormalidade ou irregularidade verificada na execução dos serviços, mantendo um “diário de ocorrências” durante toda a prestação dos serviços.

6.6.13. Elaborar relatórios e pareceres técnicos, a qualquer tempo, durante a execução do objeto ora contratado, de modo a permitir o efetivo acompanhamento dos trabalhos pela Prefeitura de São Borja, sempre que solicitado.

6.6.14. Fornecer à Prefeitura de São Borja, sempre que solicitados, e em tempo hábil, todos os esclarecimentos e informações necessários relacionados às atividades desenvolvidas por fora deste Contrato.

6.6.15. Providenciar, quando for o caso, a substituição imediata de qualquer de seus técnicos alocados aos serviços, desde que solicitada pela Prefeitura de São Borja, correndo esta substituição por conta e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

6.6.16. Observar o Acordo de Níveis de Serviço (ANS), fornecendo as informações necessárias para seu acompanhamento e aferição.

6.6.17. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

6.6.18. Quanto ao sigilo e confidencialidade dos dados e informações disponibilizadas pela Prefeitura de São Borja para a perfeita execução deste Contrato, a CONTRATADA se compromete a:

6.6.18.1. Manter completo sigilo e confidencialidade sobre dados e informações obtidos em virtude da execução do Contrato, bem como sobre todos os resultados e análises dele decorrentes, obrigação está válida mesmo após o encerramento do Contrato por qualquer motivo, transferindo Prefeitura de São Borja a propriedade dos resultados para todos os efeitos legais.

6.6.18.2. Responsabilizar-se penal, civil e administrativamente pelos danos causados diretamente à Prefeitura de São Borja ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, incluindo por parte de seus prepostos.

6.6.18.3. Adotar as medidas e as políticas necessárias à preservação do sigilo e confidencialidade dos dados e informações recebidos em virtude da execução deste Contrato.

6.6.18.4. Utilizar os dados e informações recebidos exclusivamente para a execução deste contrato.

6.6.18.5. Divulgar dados e informações somente após prévia e expressa autorização da autoridade competente da Prefeitura de São Borja.

6.6.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no § 1º do art. 57 da Lei n 8.666, de 1993.

6.6.20. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá.

6.6.21. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão à Prefeitura de São Borja para a execução do serviço.

6.6.22. Instruir seus empregados quanto necessidade de acatar as normas internas da Prefeitura de São Borja.

6.6.23. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas,

*Departamento de Tecnologia da Informação - Secretaria de Administração - SAD*

Fone: 3431.4130 / 3430.3079 (ramal 301 e 238) | [dti@saoborja.rs.gov.br](mailto:dti@saoborja.rs.gov.br) / [dtipmsb@gmail.com](mailto:dtipmsb@gmail.com).



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

6.6.24. Registrar todos os atendimentos no sistema próprio de chamados da Prefeitura de São Borja, devendo conter o máximo de informações e detalhes que permitam o acompanhamento pelos Técnicos do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI e do Fiscal do Contrato.

### 6.7. DA INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS DE BILHETAGEM

6.7.1. A instalação e configuração do software de bilhetagem na Prefeitura de São Borja não requer a abertura de Ordem de Serviço e não são itens faturáveis.

6.7.2. Os serviços de treinamento, serão realizados mediante a abertura de Ordem de Serviço expedida pela Prefeitura de São Borja.

6.7.3. Os serviços de suporte, serão realizados mediante abertura de chamado no sistema próprio de chamados da Prefeitura de São Borja.

### 6.8. DA INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

6.8.1. Os equipamentos deverão ser entregues e ativados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da assinatura do contrato, dentro do qual a CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para pleno funcionamento, inclusive instalação dos drivers de rede e configurações no computadores.

6.8.2. Antes da instalação, a CONTRATADA deverá apresentar cópia autenticada do documento do fabricante sobre a conformidade da qualidade de produção dos equipamentos ofertados.

6.8.3. Antes do Processo licitatório, a CONTRATADA poderá realizar vistoria de reconhecimento no local da execução do Contrato. A visita às instalações será facultativa. A vistoria poderá ser agendada junto Prefeitura de São Borja, no Departamento de Tecnologia da Informação, com Técnico em Informática: Renan Streck Donato, pelo email [dti@saoborja.rs.gov.br](mailto:dti@saoborja.rs.gov.br) ou pelo telefones: (55) 3431-4455 (ramal 248), no horário das 07:00 às 13 horas até 03 dias antes da data estipulada para o certame.

6.8.4. Para a vistoria, a licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

6.8.5. Os equipamentos deverão ser fornecidos com todos os itens acessórios necessários à sua perfeita instalação e funcionamento.

6.8.6. A CONTRATADA deverá instalar e configurar os equipamentos e sistemas na Prefeitura de São Borja. Para tanto:

a) Deverão contemplar a perfeita e integral adequação do produto ao especificado neste documento.

b) Deverá ser realizada de tal forma que as interrupções no ambiente de trabalho da Prefeitura de São Borja sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias, e ainda, não causem transtornos aos usuários finais e degradação de desempenho decorrente da interoperabilidade dos produtos fornecidos.

c) Todos os equipamentos que forem substituídos à pedido ou por atualização/defeito, deverão ser reconfigurados pela CONTRATADA para impressão e funcionamento nos mesmos equipamentos que estavam configurados para impressão. A empresa CONTRATADA deverá deixar as estações de trabalho (Computadores) configurados e em pleno funcionamento para impressão e escaneamento, evitando ao máximo as paradas operacionais.



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

d) O Fiscal do Contrato emitirá o Termo de Aceite Definitivo em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da instalação e configuração dos sistemas especificados, podendo ser prorrogável a critério da Prefeitura de São Borja por, no máximo, 15 (quinze) dias.

### 6.9. DOS TREINAMENTOS

6.9.1. O treinamento deverá ser categorizado em Técnico e Operacional.

a) O Treinamento Operacional deverá ser ministrado em 4 (quatro) horas.

b) O Treinamento Técnico deverá ser ministrado em 4 (quatro) horas.

c) Ambos devem ser ministrados nas dependências da Prefeitura de São Borja, em local indicado pelo Departamento de Tecnologia da Informação, em horário e datas a serem agendados em comum acordo com a empresa CONTRATADA.

6.9.2. A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento à equipe técnica definida pela Prefeitura de São Borja.

6.9.3. A CONTRATADA deverá satisfazer às seguintes exigências para os treinamentos de usuários:

a) O Treinamento Técnico deverá contemplar todas as funcionalidades e operações dos sistemas ofertados. Deve abordar os aspectos operacionais, métodos de programação, modificações e funcionalidades do sistema, bem como os aspectos de hardware e software, de acordo com as especificações deste documento.

b) O Treinamento Operacional deverá contemplar a forma de uso dos aparelhos entregues quanto sua operação básica e uso das facilidades comuns do mesmo.

c) A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas necessárias, tais como transporte, hospedagem e diárias dos instrutores, material didático (digital e impresso), e demais gastos para a execução do treinamento.

d) À Prefeitura de São Borja ficará resguardado o direito de acompanhar o treinamento através de representantes do DTI.

e) O Programa ou conteúdo programático, datas e horários e ficha de avaliação, serão propostos pela CONTRATADA e deverão ser aprovados pelo Diretor do DTI.

f) A CONTRATADA deverá indicar os recursos necessários à realização do treinamento (configuração mínima dos equipamentos, recursos, etc.) com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de sua realização.

g) A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais capacitados no software para a função de instrutores dos treinamentos.

h) Após a realização do treinamento previsto na Ordem de Serviço, a Prefeitura de São Borja deverá avaliar a qualidade do curso, conforme a Ficha de Avaliação de Treinamento ofertada pela Prefeitura de São Borja.

i) Caso verifique alguma inconsistência ou divergência nas avaliações, a Prefeitura de São Borja deverá notificar a CONTRATADA sobre as divergências.

j) A CONTRATADA deverá encaminhar justificativa das divergências encontradas no processo de avaliação em até 3 (três) dias úteis.

k) A Prefeitura de São Borja avaliará os motivos das não conformidades, podendo registrar e aceitar as justificativas ou solicitar a repetição do treinamento realizado.

l) Ao final, caso a Prefeitura de São Borja aceite os serviços, assinar o Termo de Aceite Definitivo com as devidas ressalvas.



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

### 6.10. DO SUPORTE TÉCNICO

6.10.1. A CONTRATADA deverá prover suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços descritos neste termo, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes no nível de serviço exigido, visando a não interrupção dos serviços contratados.

6.10.2. Para tanto, caberá a CONTRATADA prover a instalação e configuração de impressoras, bem como fazer a reposição de insumos e peças que apresentarem defeitos, além de auxiliar os usuários na utilização dos equipamentos e serviços, e solucionar dúvidas.

6.10.3. Caso sejam evidenciados incidentes que prejudiquem o correto funcionamento dos serviços prestados, a Prefeitura de São Borja poderá acionar o suporte técnico especializado para solucionar o problema em questão.

6.10.4. Toda solicitação de suporte emitida pela Prefeitura de São Borja deverá ser registrada, controlada e acompanhada pela CONTRATADA através do sistema próprio de chamados da Prefeitura de São Borja.

6.10.5. Todos os Equipamentos deverão ser cadastrados no sistema próprio de gestão de chamados da Prefeitura, com as respectivas localizações, com os dados de identificação dos equipamentos e números de série.

6.10.6. Todo chamado a ser aberto deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, a localidade, o horário de abertura pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, a identificação da impressora, número de série do equipamento, a descrição do chamado e a solução aplicada.

6.10.7. Serão consideradas como Suporte Técnico todas as atividades empreendidas pela CONTRATADA necessárias para assegurar a disponibilidade do ambiente da Solução com o objetivo de possibilitar a continuidade dos serviços instalados e de garantir a alta disponibilidade objetiva, englobando o insumo papel e trocas de tonners e peças de reposição.

6.10.8. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de todos e quaisquer recursos necessários para o amplo atendimento desse item (6.10).

6.10.9. Os custos de Suporte Técnico deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos no ANEXO I.A - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS deste Termo de Referência.

6.10.10. O Suporte Técnico deverá ser acionável e realizado de segunda a sexta, no horário de 07:00 às 13 horas e das 14:00 às 17:00 horas, compreendendo:

a) Manutenção Corretiva: série de procedimentos destinados a reparar e a corrigir os componentes da Solução, sem ônus à Prefeitura de São Borja, mantendo seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos eventualmente apresentados, devendo a CONTRATADA:

I. Atuar em casos de incidentes, mediante identificação da causa raiz do problema, definição e implantação da Solução de contorno para garantir o nível de disponibilidade do ambiente, e aplicação da Solução definitiva.

II. Promover o escalonamento ao suporte especializado do fabricante dos incidentes e problemas cuja Solução não tenha sido alcançada, para rápida normalização do ambiente.

b) Manutenção Preventiva: série de procedimentos destinados a analisar o desempenho ou estado e a prevenir indisponibilidades ou falhas dos componentes da Solução, sem ônus à Prefeitura de São Borja, devendo a CONTRATADA:

I. Realizar manutenções preventivas programadas, destinadas a prevenir



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

falhas e indisponibilidades dos componentes da Solução, bem como das ferramentas de apoio eventualmente instaladas, mantendo-as em perfeito estado de funcionamento, conforme especificado em projeto e nos manuais dos respectivos produtos.

II. Monitorar a disponibilidade e a performance e efetuar as consequentes reconfigurações necessárias.

III. Identificar tendências de aumento do consumo dos recursos de infraestrutura e interagir com a equipe técnica da Prefeitura de São Borja para definir a necessidade de incremento de tais recursos.

c) Manutenção Adaptativa: série de procedimentos destinados a adequar os itens de configuração em razão de alterações no ambiente tecnológico que suporta a Solução devendo a CONTRATADA:

- I. Informar Prefeitura de São Borja a necessidade de atualização de qualquer software que compõe a Solução.
- II. Apresentar ao DTI da Prefeitura de São Borja o prazo em que a Solução estará apta a funcionar de forma adequada com as novas versões da Solução.
- III. Realizar a análise dos eventuais impactos positivos e negativos advindos da utilização das novas versões da Solução.
- IV. Realizar o acompanhamento da instalação das novas versões da Solução objetivando dar garantia na continuidade da Solução.
- V. Acatará eventual manifestação contrária da Prefeitura de São Borja em relação à instalação de novas versões da Solução.
- VI. Instalação de novas versões: a garantia da CONTRATADA em fornecer à Prefeitura de São Borja, sem ônus adicionais, todas as novas versões, releases ou pacotes de correio disponibilizados pelo fabricante, prevendo a instalação de novas versões ou releases da Solução, corretivas ou evolutivas, devendo a CONTRATADA:
  - Apresentar à Prefeitura de São Borja as novas versões ou releases, manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem.
  - Avaliar as novas versões e releases, luz do ambiente da Prefeitura de São Borja e do conjunto de melhores práticas preconizadas pelo fabricante.
  - Analisar a compatibilidade com a parametrização e customização realizadas para a Prefeitura de São Borja, incluindo análise dos riscos e indicação de benefícios.
  - Emitir, após as análises citadas, relatório contendo as recomendações para instalação.
- VII. Elaborar planejamento detalhado da instalação, incluindo procedimentos requeridos, tempo necessário para sua realização, período previsto para indisponibilidade e procedimentos de retorno à situação anterior em caso de problemas por ela ocasionados.
- VIII. Realizar a instalação e reparação dos drivers e softwares necessários para o correto funcionamento das funcionalidades e conectividade das impressoras com as estações de trabalho.

**Departamento de Tecnologia da Informação - Secretaria de Administração - SAD**

Fone: 3431.4130 / 3430.3079 (ramal 301 e 238) | [dti@saoborja.rs.gov.br](mailto:dti@saoborja.rs.gov.br) / [dtipmsb@gmail.com](mailto:dtipmsb@gmail.com).



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

Condições a serem observadas com relação prestação do serviço de Suporte Técnico da Solução:

- a) Intervenções programadas que necessitem de paralisações da Solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente, devendo ser agendadas pela CONTRATADA com a Prefeitura de São Borja com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.
- b) Geração de Relatórios de Ocorrência, para todos os eventos de suporte técnico, contendo, quando for o caso, informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.
- c) Atualização da documentação técnica pertinente às eventuais intervenções vinculadas às ocorrências de Suporte Técnico.
- d) O tempo para o atendimento deverá ser de até no máximo o previsto no item (6.3 - DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS), devendo iniciar o atendimento inicial em até 60 minutos da abertura do chamado no sistema.
- e) Entende-se por início do atendimento o retorno quando da abertura do chamado para solução do incidente.
- f) As manutenções corretivas, por solicitação expressa da Prefeitura de São Borja e preventiva, por solicitação da CONTRATADA, serão realizadas dentro do limite do horário já especificado e salvo entendimento entre as partes.
- g) Nos casos em que não seja possível o reparo do equipamento dentro do prazo estabelecido será facultado à CONTRATADA a instalação de outro equipamento em perfeitas condições de uso e com a mesma configuração. Nesse caso o chamado será suspenso até que o equipamento original possa retornar ao parque. Caso o equipamento substituído fique em manutenção por um período superior 10 (dez) dias corridos contando finais de semana, o mesmo deve ser substituído definitivamente por um novo.
- h) Em qualquer caso, em que o equipamento for retirado de seu local de instalação original, deverá possuir um chamado aberto, que contenha obrigatoriamente o registro do contador de páginas do hardware no momento da saída do equipamento, a homologação do registro pelo responsável da Prefeitura de São Borja, bem como o motivo de sua remoção. Em qualquer hipótese a CONTRATADA não poderá cobrar as despesas com embalagem, seguro, transporte e reinstalação do equipamento em novo local.
- i) Nos casos de instalação de novos equipamentos, deverá possuir um chamado aberto no sistema, que conterá obrigatoriamente o registro do contador de impressão do Hardware no momento de entrada do equipamento, a homologação do registro pelo responsável Fiscal da Prefeitura de São Borja, bem como o motivo de sua instalação.
- j) Nos casos de substituição temporária dos equipamentos, os registros do contador de Hardware, tanto do equipamento defeituoso, quanto do substituto instalado, deverão ser associados em um só chamado e comunicados detalhadamente ao Fiscal do contrato.
- k) Será facultada à Prefeitura de São Borja a utilização de sistema próprio de gestão de chamados, que deverá ser utilizado pela CONTRATADA para acompanhamento de chamados e medição dos níveis de serviço, ainda que esta possua sistema próprio de acompanhamento.
- l) Os registros de quantidade de páginas impressas no momento da remoção e instalação de equipamentos deverão ser anexados nas faturas de pagamento para a comprovação do quantitativo de páginas impressas no mês pelos equipamentos.

**Departamento de Tecnologia da Informação - Secretaria de Administração - SAD**

Fone: 3431.4130 / 3430.3079 (ramal 301 e 238) | [dti@saaborja.rs.gov.br](mailto:dti@saaborja.rs.gov.br) / [dtipmsb@gmail.com](mailto:dtipmsb@gmail.com).



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

### 6.11. DO FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS

6.11.1. Todos os consumíveis/papéis/peças de reposição (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, toners, cilindros e reveladores) e acessórios deverão ser novos e originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos em hipótese alguma, produtos remanufaturados, similares, compatíveis, reenvasados ou reconicionados. O fornecimento de papel será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.11.2. Os serviços de reposição dos componentes e manutenção operacional (troca de fusores, reveladores, toner, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso ou por qualquer tipo de quebra) serão executados exclusivamente pelos profissionais da CONTRATADA, Tais custos deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos no ANEXO I.A - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS – deste Termo de Referência.

6.11.3. A logística da CONTRATADA terá de contemplar a gestão de estoque de suprimentos, com especial atenção ao estoque de papel sulfite branco formato A4, em quantidade suficiente para atender demanda por um período mínimo de um mês, em cada unidade da Prefeitura.

6.11.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar por modelo instalado em cada unidade/setor, um conjunto completo de toner a ser utilizado emergencialmente (toner de reserva).

6.11.5. A CONTRATADA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente.

6.11.6. As impressoras a serem fornecidas poderão ser de diferentes fabricantes, porém todas deverão ser compatíveis com o software de gerenciamento especificado neste Termo de Referência (sistema de gestão dos serviços, sistema de contabilização de bilhetagem de impressão e sistema de impressão retida).

### 6.12. DO SISTEMA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

6.12.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado para garantir todo o inventário do parque instalado e facilitar a gestão dos serviços. Tal sistema deve possuir as seguintes capacidades:

- a) Apresentar uma única interface on-line para acesso da Prefeitura de São Borja, onde estejam reunidas todas as especificações citadas neste item, bem como as informações consolidadas de todos os equipamentos instalados.
- b) Operar em ambiente Web (internet ou intranet), devendo ter sua interface de acesso com compatibilidade com Mozilla Firefox ou Google Chrome, em suas últimas versões.
- c) Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente via rede TCP/IP os equipamentos instalados, permitindo checagem do status da impressora e nível dos suprimentos de impressão. Este processo deverá ser realizado na própria rede da Prefeitura de São Borja, seguindo a política de segurança vigente, não exigindo nenhuma modificação estrutural, nem permitindo o envio de dados a servidores externos rede.
- d) Operar em sistema operacional Windows Server 2012 R2 e/ou Linux\_x64.
- e) Emitir alertas, em tempo real, quando os equipamentos apresentarem baixo



## **departamento de tecnologia da informação**

Outsourcing de Impressão - 2019

nível de insumos e consumíveis, permitindo assim ações proativas para evitar a interrupção do serviço prestado.

f) Permitir a impressão de relatórios e a exportação nos formatos de planilha eletrônica (em formato .csv, .ods ou .xlsx), contendo minimamente os modelos e o quantitativo de equipamentos instalados, a unidade onde o equipamento encontra-se instalado, se o equipamento encontra-se ativo ou não, a data da última impressão e o nível de insumos disponíveis.

6.12.2. A CONTRATADA será responsável pela instalação do sistema de gestão dos serviços nos equipamentos da Prefeitura de São Borja.

6.12.3. Após sua instalação, o sistema deverá ter sua autenticação integrada à base de dados de acesso da Prefeitura de São Borja. Caso seja comprovada a inviabilidade técnica de integração aos ambientes, será admitida, alternativamente, autenticação ofertada pela CONTRATADA, ficando a seu encargo o registro de todos os usuários na base de autenticação.

6.12.4. Toda e qualquer informação, relatório ou dado deverá ser disponibilizado somente às pessoas indicadas pela Prefeitura de São Borja. A disponibilização de tais dados a terceiros, sem a prévia anuência da Prefeitura de São Borja, poderá acarretar em interrupção contratual, não excluindo a responsabilização civil e criminal.

6.12.5. Os custos com este serviço deverão estar diluídos nos preços revistos neste Termo de Referência.

6.12.6. O sistema ofertado deverá ter capacidade para administrar e gerenciar a quantidade e modelos de impressora que venham a ser instalados pela CONTRATADA.

### **6.12.7. DO SISTEMA IMPRESSÃO**

6.12.7.1. O SISTEMA DE CONTABILIZAÇÃO DE BILHETAGEM deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas em todo o ambiente. Tal sistema deve possuir as seguintes capacidades:

a) Implementar restrição de acesso às funções dos equipamentos como: restringir impressão e cópia por usuário ou grupo, cujo objetivo, é trabalhar com o Sistema de Impressão retida podendo ser implementado via cota de impressões.

b) Bilhetar impressões realizadas por dispositivo USB.

c) Implementar cota para usuário e grupo por tipo de impresso.

d) Apresentar uma única interface on-line para acesso da Prefeitura de São Borja, onde estejam reunidas todas as especificações citadas neste item, bem como as informações consolidadas de todos os equipamentos instalados.

e) Operar em ambiente Web (internet ou intranet), devendo ter sua interface de acesso com compatibilidade com Mozilla Firefox ou Google Chrome, em suas últimas versões.

f) Monitorar de forma remota, via rede TCP/IP, o número de páginas impressas em todo parque instalado. Este processo deverá ser realizado na própria rede da Prefeitura de São Borja, seguindo a política de segurança vigente, não exigindo nenhuma modificação estrutural.

g) Operar em sistema operacional Windows Server 2012 R2 e/ou Linux\_x64.

h) Permitir a definição de perfis de utilização para que seja possível aplicar restrições quanto ao acesso a equipamentos ou recursos de impressão. Estes perfis serão estabelecidos de acordo com a função do usuário, como por exemplo, perfil "GESTOR".

i) Permitir a definição de grupos e subgrupos de usuários para que seja possível

*Departamento de Tecnologia da Informação - Secretaria de Administração - SAD*

*Fone: 3431.4130 / 3430.3079 (ramal 301 e 238) | [dti@saaborja.rs.gov.br](mailto:dti@saaborja.rs.gov.br) / [dtipmsb@gmail.com](mailto:dtipmsb@gmail.com).*



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

aplicar restrições quanto ao acesso a equipamentos ou recursos de impressão e a geração de relatórios a partir deles. Estes grupos serão estabelecidos de acordo com a localização dos usuários, como por exemplo, grupo "SAD", subgrupo "DTI", subgrupo "DRH".

j) Permitir a atribuição de diversos perfis, grupos e subgrupos a um mesmo usuário.

k) Permitir a definição de custos de página impressa por modelo de equipamento, diferenciando custos para impressão monocromática dependendo do formato do papel.

l) Permitir a geração de relatórios contendo minimamente:

- Informar o CPF e/ou código do usuário;
- nome do documento;
- horário de impressão;
- impressora;
- número de páginas;
- quantidade de folhas utilizadas na impressão;
- indicação de impressão simples ou duplex;
- modo de impressão (monocromática);
- tamanho do papel;
- e custo para cada trabalho impressão.

m) Os relatórios poderão ser impressos e exportados em formatos de saída em planilha eletrônica (em formato .csv, .xls ou .ods).

n) Os relatórios deverão ser compostos a partir de períodos determinados pelo usuário.

o) Os relatórios deverão ser compostos de forma hierarquizada, conforme estrutura da organização (grupos e subgrupos) até a extração de relatórios específicos por usuário.

p) Em caso de relatórios por grupos, estes devem fazer a contabilização total de volumes e custos por grupos.

6.12.7.2. A CONTRATADA deverá preservar em banco de dados, durante toda vigência contratual, as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário, identificando minimamente o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, quantidade de folhas utilizadas nas impressões, indicação de impressão simples ou duplex, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho, data e hora, sendo também responsável pela realização e guarda de cópias de segurança (backup) dessas informações. Devendo fornecer estas informações/backups dos dados ao Gestor e ao Fiscal do contrato da Prefeitura de São Borja quando solicitado.

6.12.7.3. A critério da CONTRATADA, o sistema de contabilização de bilhetagem de impressão poderá ser fornecidos a partir de um único software e instalados em um único hardware. Observa-se que todos os valores para manutenção, licenciamento e aquisição destes equipamentos deverão estar contemplados no custo destes serviços.

6.12.7.4. Os custos com este serviço deverão estar diluídos na proposta de preços prevista neste Termo de Referência.

### 6.12.7.5. DO SISTEMA RECONHECIMENTO ÓPTICO DE CARACTERES - OCR

6.12.7.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de reconhecimento óptico de caracteres (OCR), sem restrição de licença para uso, embarcado nos equipamentos ofertados com a devida funcionalidade para digitalizar documentos, com o reconhecimento de caracteres, sejam eles escaneados, escritos à mão, datilografados ou

*Departamento de Tecnologia da Informação - Secretaria de Administração - SAD*

*Fone: 3431.4130 / 3430.3079 (ramal 301 e 238) | [dti@saoborja.rs.gov.br](mailto:dti@saoborja.rs.gov.br) / [dtipmsb@gmail.com](mailto:dtipmsb@gmail.com).*



## departamento de tecnologia da informação

Outsourcing de Impressão - 2019

impressos.

### 7. DO PREÇO

7.1. A proposta de preços deverá prever todos os custos e despesas diretas ou indiretas relacionadas com a prestação de serviços do objeto deste TR, tais como: remuneração de pessoal, encargos trabalhistas, alimentação, transportes, tributos, dentre outras, devendo as licitantes apresentarem suas propostas tomando por base as PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS, Anexo I.A deste documento.

### 8. CONCLUSÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

8.1. Pelo exposto, este foi o levantamento e o estudo realizado pelo Departamento de Tecnologia da Informação - DTI. Neste estudo buscamos principalmente, contribuir com uma solução de qualidade e que possa permitir a melhoria geral nos atendimentos tanto no ambiente interno quanto no externo, através da melhoria significativa dos serviços prestados pela Prefeitura aos cidadãos, gerando eficiência e redução de custos aos cofres públicos.

É o estudo. À superior consideração.  
Cordialmente,

São Borja, 15 de março de 2019.

---

**Renan Streck Donato**

**Técnico em Informática - MAT. 1618**

Departamento de Tecnologia da Informação

Secretaria Municipal de Administração - SAD

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO BORJA



departamento de tecnologia da informação  
Outsourcing de Impressão - 2019  
**ANEXO I – PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS (R\$)**

VALORES REFERENTES À IMPRESSÃO DE PÁGINAS		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	VALOR UNITÁRIO POR IMPRESSÃO (R\$0,00)
1	Valor de Impressão por página com o fornecimento de insumos de impressão, inclusive folhas e <i>tonners</i> para <b>IMPRESSÃO MONOCROMÁTICA</b>	
2	Valor de Impressão por página com o fornecimento de insumos de impressão, inclusive folhas e <i>tonners</i> para <b>IMPRESSÃO COLORIDA</b>	

São Borja, 15 de março de 2019.

**Domingos Plínio Klein**  
Secretário Municipal de Administração

**Eduardo Bonotto**  
Prefeito Municipal

**Renan Streck Donato**  
Técnico em Informática - Matrícula 1618  
Departamento de Tecnologia da Informação