

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**E-04/003.946/2011**

Contratação de empresa para prover solução de gestão de impressão monocromática e em cores de documentos oriundos de sistemas de informação e software de automação de escritório, compreendendo a disponibilização de equipamentos, todos os suprimentos (exceto papel e grampos), manutenções, software de gerenciamento, bilhetagem e postos de apoio aos serviços para todas as unidades da Secretaria de Estado de Fazenda pelo prazo de 12 (doze) meses.

I – OBJETO

Contratação de empresa para prover uma solução de gestão de impressão monocromática e em cores de documentos oriundos de sistemas de informação e software de automação de escritório, compreendendo a disponibilização de equipamentos, todos os suprimentos (exceto papel e grampos), manutenções, software de gerenciamento, bilhetagem e postos de apoio aos serviços para todas as unidades da Secretaria de Estado de Fazenda pelo prazo de 12 (doze) meses podendo ser renovado de acordo com os termos da lei.

II – JUSTIFICATIVA

A contratação em questão visa atender as necessidades de impressão e cópias de toda Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro. O modelo proposto por esse Termo de Referência tem por objetivo a redução de custos e melhoria na qualidade do serviço prestado.

III – ESPECIFICAÇÃO**III.1. Especificação técnica detalhada**

III.1.1 Objeto: contratação de solução de Reprodução de Documentos na cor preta e em cores para imagens e textos, utilizando equipamentos de tecnologia digital/laser, contemplando a impressão, cópia e digitalização por meio da disponibilização e instalação de impressoras e multifuncionais mono e policromáticas, nos seguimentos departamental e centralizada, com o apoio de sistemas para o gerenciamento, monitoramento, gestão de ativos e contabilização (bilhetagem) de documentos impressos, copiados e digitalizados, o fornecimento de todos os suprimentos, com exceção papel, com suporte técnico, manutenção presencial preventiva e corretiva e postos de suporte local, bem como operadores para o setor de reprografia.

III.1.2 Itens

III.1.2.1 Postos de reprodução**III.1.2.1.1 Posto de reprodução departamental****A. Posto de reprodução departamental impressão mono A4**

CARACTERÍSTICA	REQUISITO MÍNIMO
Tecnologia	Laser
duplex automático	Sim
velocidade impressão ppm – A4 ou carta	40
Produtividade mínima mensal	30.000
resolução – dpi – real (não será aceita resolução interpolada por software)	600x600 real
processador – MHz	500
memória mínima instalada – MB	512
sistemas operacionais suportados	2000/2003/2008, XP, Server, NT, Vista, Windows 7 e Linux
Capacidade entrada papel – folhas	700
Capacidade saída papel – folhas	500
formatos papel suportados	envelope, A4, A5, ofício
portas padrão	USB, Ethernet
Linguagens de impressão	Post Script 3, PCL5e e PCL6
ciclo de trabalho mínimo	80.000
deverá ser entregue devidamente acoplado à impressora dispositivo extra para saída de documentos impressos que possua separador automático de folhas	separador físico para no mínimo 5 jogos de 100 folhas cada ou por alceamento
impressão segura	Sim

B. Posto de reprodução departamental multifuncional monocromática A4

CARACTERÍSTICA	REQUISITO MÍNIMO
Tecnologia	Laser
Velocidade impressão/cópia ppm – A4 ou carta	45
Produtividade mínima mensal	30.000
resolução – dpi – real (não será aceita resolução interpolada por software)	600X600
processador – MHz	400
memória mínima instalada – MB	512
sistemas operacionais suportados	2000/2003/2008, XP, Server, NT, Vista, Windows 7 e Linux
Capacidade entrada papel – folhas	1000
Capacidade saída papel – folhas	500
formatos papel suportados	envelope, A4, A5, ofício
portas padrão	USB, Ethernet
Linguagens de impressão	PCL6 e PS 3
ciclo de trabalho mínimo	100.000
gerenciamento remoto	Sim
alimentador automático duplex	Sim
digitalização em cores	Sim
impressão segura	Sim

C. Posto de reprodução departamental multifuncional color A4

CARACTERÍSTICA	REQUISITO MÍNIMO
Tecnologia	Laser
duplex automático	sim
Velocidade impressão/cópia ppm – A4 ou carta	40/35 (mono/cor)

tempo 1ª página – segundos	15
resolução – dpi	600X600
processador – MHz	760
memória mínima instalada – MB	256
sistemas operacionais suportados	2000/2003/2008, XP, Server, NT, Vista, Windows 7 e Linux
Capacidade entrada papel – folhas	1000
Capacidade saída papel – folhas	250
formatos papel suportados	envelope, A4, A5, ofício
portas padrão	USB, Ethernet
Linguagens de impressão	PCL6 e PS 3
ciclo de trabalho mínimo	100.000
gerenciamento remoto	Sim
alimentador automático duplex	Sim
digitalização em cores	sim
impressão segura	sim

III.1.2.1.2 Posto de reprodução centralizado

D. Posto de reprodução centralizado multifuncional mono A3

CARACTERÍSTICA	REQUISITO MÍNIMO
Tecnologia	Laser
duplex automático	Sim
Velocidade impressão/cópia ppm – A4 ou carta	50/50
Produtividade mínima mensal	30.000
resolução de impressão – dpi	600x600

processador – MHz	400
memória mínima instalada – MB	512
sistemas operacionais suportados	2000/2003/2008, XP, Server, NT, Vista, Windows 7 e Linux
Capacidade entrada papel – folhas	2.000
Capacidade saída papel – folhas	300
formatos papel suportados	envelope, A3, A4, A5, ofício
portas padrão	USB, Ethernet
Linguagens de impressão	PCL6 e PS3
ciclo de trabalho mínimo	100.000
gerenciamento remoto	Sim
alimentador automático	Sim

E. Posto de reprodução centralizado multifuncional color A3

CARACTERÍSTICA	REQUISITO MÍNIMO
Tecnologia	Laser, led ou cera
duplex automático	Sim
Velocidade impressão/cópia ppm – A4 ou carta em cores/preto	40/40
Produtividade mínima mensal	30.000
resolução em cores – dpi	600 x 600
processador – MHz	800
memória mínima instalada – GB	1(UM)
disco rígido - GB	40
sistemas operacionais suportados	2000/2003/2008, XP, Server, NT, Vista, Windows 7 e Linux

Capacidade entrada papel – folhas	2.000
Capacidade saída papel – folhas	500
formatos papel suportados	envelope, A3, A4, A5, ofício
portas padrão	USB, Ethernet
Linguagens de impressão	PCL6 e PS 3
ciclo de trabalho mínimo	100.000
gerenciamento remoto	Sim
alimentador automático duplex	Sim
digitalização em cores	Sim
grampeador	Sim – O fornecimento do grampo não está no escopo desse contrato.

III.1.2.1.3 Observação quanto aos postos do tipo Multifuncionais:

- com objetivo de permitir a possibilidade de uso, ou não, da função fotocópia (reprodução rápida por meio da fotografia) tais equipamentos deverão permitir a sua habilitação ou suspensão;
- a **habilitação ou suspensão** poderá ser feita por meio de configuração no painel do equipamento, firmware, script ou ainda utilização de senha para o uso;
- tal facilidade não poderá implicar na perda de desempenho das outras funcionalidades do equipamento, tampouco em acréscimos no valor apresentado na planilha de detalhamento de preços;

III.1.2.1.4 Observação quanto aos postos departamentais:

- Trata-se de impressão segura a utilização de senha para liberação da impressão. Permitindo somente ao funcionário, através da digitação de sua senha no equipamento, a liberação da sua impressão. Tal recurso será utilizado com o objetivo de reduzir a quantidade de documentos impressos sem seu respectivo “dono”, bem como permitir a impressão de

documentos que são confidenciais.

III.1.2.1.5 Observação quanto a segurança:

- Todos os equipamentos deverão garantir a eliminação e não reutilização das informações dos documentos armazenados através da sobregravação efetiva dos dados.

III.1.2.2 Postos de Suporte (PS): a solução deve considerar os serviços de suporte técnico e manutenção local. Dessa forma então compreende dois tipos de suporte: - suporte técnico de 1º nível apoio ao usuário; e – suporte técnico de 2º nível, apoio presencial ao usuário.

III.1.2.2.1 A empresa Contratada deverá prover serviços de suporte técnico de 1º nível, com equipe para teleatendimento via 0800 ou equivalente e pela Internet. Tais serviços são externos às dependências da SEFAZ. Não serão aceitas quaisquer outras modalidades de ligações telefônicas que impliquem em custos extras à SEFAZ. Os pontos para suporte técnico de 1º nível deverão estar localizados dentro das instalações da empresa Contratada e abrangerão:

- (a) Abertura e acompanhamento de chamados para qualquer tipo de manutenção nos equipamentos e sistemas integrantes da solução contratada;
- (b) Resolução de dúvidas correlatas à solução implantada e assistência ao suporte técnico interno da SEFAZ, exclusivamente em relação ao escopo deste edital, e
- (c) Orientação/informação aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos postos de reprodução.

III.1.2.2.2 Os serviços de suporte técnico de 1º nível ao usuário deverão estar disponíveis aos servidores da SEFAZ mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:

- (d) Telefone 0800 ou equivalente: de segunda a sexta-feira, de 8h00 às 20h00;

- (e) Intranet para a realização de consultas: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano; e
- (f) Correio eletrônico e fax: para consultas, de 8h00 às 20h00 e para envio de solicitações e serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

III.1.2.2.3 Os custos do atendimento de 1º nível, descritos nos itens anteriores, deverão estar contemplados nos preços dos postos de reprodução.

III.1.2.2.4 Posto de suporte departamental para apoio 12 (doze) horas por dia em dias úteis.

- (g) A empresa Contratada deverá dispor de suporte de 1º nível para prestar apoio aos usuários finais, via 0800 ou equivalente, em horário contínuo, todos os dias da semana, independentemente de finais de semana ou feriados.
- (h) De acordo com o entendimento do gestor do contrato poderá ser solicitado, formalmente, tal serviço, segundo as necessidades da SEFAZ;
- (i) Caso o problema apresentado para o posto de suporte não seja solucionado por meio de ligações telefônicas, ou outra forma de comunicação, a solução deverá ocorrer dentro das primeiras quatro horas do próximo dia útil;
- (j) Os custos deverão estar explicitamente descritos na planilha de formação de preços, juntamente com os outros postos de suporte descritos a seguir.

III.1.2.2.5 Postos de suporte departamental e centralizado para prestar apoio presencial, nas dependências da empresa Contratada.

III.1.2.2.6 Haverá necessidade de um técnico residente na

sede, avenida Presidente Vargas, 670 para atendimento às demandas do prédio e dois operadores (no horário compreendido entre 09h00 e 18h00 de 2ª a 6ª exceto feriados) devidamente uniformizados para o setor da reprografia situado no mesmo local.

III.1.2.2.7 Os chamados técnicos efetuados à empresa Contratada, quando não resolvidos e fechados diretamente (no 1º nível), deverão ser encaminhados imediatamente aos postos de suporte departamental, para a resolução do problema, que serão os responsáveis pelo suporte técnico e apoio presencial aos usuários finais. As demandas virão exclusivamente por meio do suporte de 1º nível e não poderão receber chamados diretamente dos servidores da SEFAZ. Seus serviços estarão disponíveis em **dias comerciais das 8 às 20h, ininterruptamente**

III.1.2.2.8 Os serviços prestados pelos postos de suporte departamental terão por finalidade a resolução de problemas e recuperação de falhas dos postos de reprodução que não forem solucionados pelo suporte técnico de 1º nível. Caso os técnicos dos postos de suporte departamental não tenham condições de resolver os problemas poderão abrir chamados técnicos ao suporte de 3º nível (prestado pelo fabricante ou representante do mesmo), e acompanhar a resolução do problema para garantir a resolução dentro do prazo especificado nos requisitos mínimos de qualidade;

(1) Posto de suporte departamental

A. Posto de suporte departamental supervisão de serviços

- I. deverá ser composto por 1 (um) técnico da empresa Contratada, devidamente treinado e capacitado a exercer as atividades descritas a seguir, bem como 1 (um) computador, seus periféricos e sistemas necessários à completa gestão dos serviços contratados;
- II. será responsável pela supervisão de todos os técnicos e serviços disponibilizados pela empresa Contratada, respondendo

diretamente ao gestor do contrato da SEFAZ;

- III. deverá aplicar treinamento on-site aos funcionários da SEFAZ, a fim de que estes possam fazer o melhor uso dos postos de reprodução;
- IV. deverá operar todos os sistemas de apoio descritos no item III.1.2.3, bem como gerar todos os relatórios conforme solicitação do fiscal/gestor do contrato;
- V. será responsável pela abertura de todos os chamados técnicos de 3º nível que exijam manutenção preventiva e/ou corretiva, bem como pelo acompanhamento e fechamento, assegurando assim o cumprimento dos requisitos mínimos de qualidade;
- VI. deverá operar todos os sistemas complementares à solução de reprodução de documentos, sendo responsável, também, pelo tratamento das imagens digitalizadas, realizadas nos postos de reprodução;

B. Posto de suporte departamental reposição de suprimentos

VII. Substituição do cartucho de toner;

- a) o posto deverá se encarregar de manter os equipamentos sempre providos de suprimentos e em condições de pleno funcionamento dentro dos requisitos mínimos de qualidade. Todos os suprimentos, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis. As trocas de peças e acessórios devem ser efetuadas em até 72 horas e os suprimentos em até 24 horas. A qualquer momento o gestor da SEFAZ poderá exigir comprovação de sua originalidade e, não sendo esta aceita, a empresa Contratada sofrerá as sanções previstas em Lei;
- b) os custos relativos à reposição de suprimentos nos postos de reprodução deverão estar contemplados no preço por milheiro de páginas impressas. Nos casos em que a SEFAZ não optar pelos serviços de troca serão realizados por técnicos próprios, sendo então a responsável por tais serviços.
- c) a empresa Contratada terá liberdade para propor a logística a ser utilizada na reposição dos suprimentos que contemplará instalação de almoxarifado em local disponibilizado pela SEFAZ, com capacidade para armazenar suprimentos em

quantidade suficiente para atender à demanda por período mínimo de 1 (um) mês.

VIII. Abastecimento de papel;

- a) a empresa Contratada será responsável pela logística de alimentação de papel nos equipamentos de acordo com a demanda da SEFAZ, destinada aos postos de reprodução, devendo o controle dos respectivos centros de custos serem feitos por páginas impressas;
- b) a empresa Contratada será responsável por todos os procedimentos de recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços.

IX. Retirada de atolamentos de papeis;

X. Configuração básica dos equipamentos;

(2) Posto de suporte centralizado

C. Posto de suporte centralizado apoio 6 horas, para operar os serviços realizados nos postos de reprodução centralizados, com jornada de trabalho de 6 (seis) horas corridas.

I. Substituição do cartucho de toner;

- a) a empresa Contratada deverá se encarregar de manter os equipamentos sempre providos de suprimentos e em condições de pleno funcionamento, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste edital. Todos os suprimentos, peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis. A qualquer momento a SEFAZ poderá exigir a comprovação de originalidade e, não sendo esta aceita, a empresa Contratada sofrerá as sanções previstas em Lei;
- b) os custos relativos à reposição de suprimentos nos postos de reprodução deverão estar contemplados no preço por milheiro por páginas impressas. Nos casos em que a SEFAZ não optar pelo uso posto de suporte centralizado, os serviços de troca serão de sua própria responsabilidade.

- c) A empresa Contratada terá liberdade para propor a logística a ser utilizada na reposição dos suprimentos que contemplará instalação de almoxarifado em local disponibilizado pela SEFAZ com capacidade para armazenar suprimentos em quantidade suficiente para atender à demanda por período mínimo de 1 (um) mês.

II. Abastecimento de papel;

- d) a empresa Contratada será responsável pela logística de alimentação de papel nos equipamentos de acordo com a demanda da SEFAZ, destinada aos postos de reprodução, devendo o controle dos respectivos centros de custos serem feitos por páginas impressas;
- e) a empresa Contratada será responsável por todos os procedimentos de recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços.

III. Retirada de atolamentos de papéis dos postos de reprodução centralizados;

IV. Configuração básica dos equipamentos dos postos de reprodução centralizados;

V. Monitoramento da fila de impressão no software disponibilizada pela empresa Contratada, escalonando a impressão das demandas segundo a disponibilidade dos postos de reprodução Centralizados;

VI. Controle de qualidade dos trabalhos demandados, tais como conferência da qualidade de papel e impressão, agrupamento e formação de lotes, expedição e comunicação ao usuário final quando da necessidade de reenvio do job (serviço);

VII. Executar os procedimentos de controle de produção e qualidade na impressão e envelopamento de serviços de alta escala;

D. Posto de suporte centralizado apoio 8 horas, para coordenar e operar os serviços realizados nos postos de reprodução centralizados, com jornada de trabalho de 8 (oito) horas.

- I. Além das tarefas previstas no item anterior o posto de serviço ficará responsável por;

- a. Elaborar procedimentos para o setor de operação de impressão, garantindo o controle dos trabalhos e qualidade dos mesmos, desde o controle das filas de impressão para os diversos postos de reprodução centralizados, passando pela impressão dos serviços, e, se for o caso, o envelopamento e expedição;
- b. Receber a demanda de serviços de larga escala oriundos dos usuários finais, planejar a execução, acompanhar e entregar ao demandante;
- c. Coordenar os serviços dos operadores quando for o caso e montar escalas se for o caso, para o cumprimento dos serviços;
- d. Reportar ao gestor do contrato sobre os problemas relacionados à execução do serviços.

III.1.2.3 Sistemas de apoio à solução(S)

III.1.2.3.1 São sistemas de informação que têm o propósito de permitir o **monitoramento dos postos de reprodução**, passando pela contabilização dos serviços realizados e com informações gerenciais sobre a solução. Os custos relativos aos sistemas de apoio devem estar incluídos nos postos de reprodução.

- I. O sistema de abertura e acompanhamento de chamados via Web deverá possibilitar a abertura e posicionamentos posteriores, sendo aderente ao ITIL (Information Technology Intrastructure Library) no que se refere aos conceitos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças. O sistema será utilizado para gerenciar as Ordens de Serviços (para os serviços sob demanda), consolidar relatórios operacionais e gerenciais dos Postos de Reprodução, contemplando ainda os seguintes recursos:

Requisitos Mínimos do Sistema
1. Deverá disponibilizar todas as suas funcionalidades operacionais através da Web (Internet e Intranet);
2. Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional;

3. A documentação e interação deverão ser online, com Help On Line;
4. Deverá estar disponível e possuir manuais de utilização em língua portuguesa;
5. Deverá implementar campos e menus nas telas de chamados;
6. Deverá operar em rede TCP/IP;
7. Deverá permitir acesso somente por meio de senha individual, podendo ser alterada pelo próprio usuário;
8. Deverá possibilitar níveis de acesso personalizados para usuários distintos;
9. Deverá possuir registros em “logs” das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo;
10. Deverá permitir a vinculação de documentos aos processos de negócios;
11. Deverá possuir recurso nativo, específico para cadastramento e manipulação de base de conhecimento, possibilitando o armazenamento de problemas e soluções, viabilizando o atendimento on-line pelo operador do Help Desk;
12. Deverá permitir que os usuários efetuem consultas no sistema, via WEB, sobre a situação “status” dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;
13. Permitir o desenvolvimento de novos relatórios através de consultas OLAP. Todos os relatórios desenvolvidos devem ser disparados, sem a necessidade da abertura de um segundo aplicativo;
14. Deverá emitir relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk, com possibilidade de filtrar por período;
15. Deverá emitir relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk por departamento ou unidade de negócios, com possibilidade de filtrar por período;
16. Deverá emitir relatório do total de chamadas recebidas pelo Help Desk agrupadas por tipo de problema, com possibilidade de filtrar por período;

17. Deverá emitir relatório sumarizado dos atendimentos efetuados pelo Help Desk ou Suporte Técnico em um determinado período, agrupado conforme avaliados pelos usuários em Bom, Regular e Ruim;
18. Deverá emitir relatório das chamadas recebidas pelo Help Desk, descrevendo o tempo de atendimento, técnico responsável, problema, setor solicitante, com possibilidade de filtrar por “status” e período;
19. Deverá emitir relatório de todas as chamadas atendidas pelo Help Desk, descrevendo “status” da OS, problema, setor solicitante, sendo possível filtrar os mesmos por técnico e período;
20. Deverá possuir cadastro e controle dos equipamentos com a identificação por chave única, bem como permitir a descrição dos equipamentos em campo texto sem limite de tamanho;
21. Deverá permitir a associação do registro de equipamento com o contrato de serviços e termos de garantia;
22. Deverá permitir o agrupamento dos equipamentos por tipo;
23. Deverá permitir o armazenamento de transferências de localização dos equipamentos, com possibilidade de recuperação do histórico;
24. Deverá permitir o registro e análise do histórico de falhas e resolução de problemas dos equipamentos;
25. O controle do fluxo das chamadas deverá permitir o armazenamento de todas as etapas pelas quais as ordens de serviço passaram, com possibilidade de recuperação do histórico;
26. Deverá possuir módulo de tratamento de dados estatísticos para geração dos seguintes relatórios:
 - a. Indicadores de disponibilidade de equipamentos;
 - b. Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, etc;
 - c. Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos;
 - d. Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviços.
27. Deverá possibilitar a abertura automática de Ordens de

Serviço, sem necessidade de intervenção humana, para reposição de consumíveis dos PS, mediante comunicação TCP/IP;

28. Deverá permitir a associação de chamados com outros anteriormente criados (chamado filho), possibilitando que o fechamento do “pai” seja automaticamente replicado aos filhos;

29. Deverá realizar a verificação automática de chamados já abertos para os equipamentos e/ou usuários solicitantes, evitando duplicidade de chamados.

III.1.2.3.2 Sistema de bilhetagem e contabilização

I. O sistema de bilhetagem e contabilização (**SBC**) deverá ser responsável pela captura das informações dos contadores físicos e lógicos de impressão, cópia e digitalização de todos os postos de reprodução. O(s) arquivo(s) de log (registro de operações) deverá conter, no mínimo:

- a. Nome do trabalho;
- b. Tamanho do arquivo;
- c. Número de páginas;
- d. Identificação do usuário;
- e. Nome/código do box (equipamento); e
- f. A estação de trabalho que solicitou o serviço;

II. Deverá gerar histórico de serviços solicitados pelo usuário/impressora/centro de custo, consolidando as quantidades realizadas por período. O processo será realizado na própria rede da SEFAZ, não sendo exigida nenhuma modificação estrutural, ficando ao encargo da empresa Contratada a distribuição do software conforme os padrões de segurança da informação estabelecidos pela SEFAZ.

III. Para subsidiar o faturamento dos serviços, serão coletados os volumes de serviços registrados nos postos de reprodução (contadores físicos). A empresa Contratada deverá realizar a leitura mensal de todos os postos de reprodução por ela instalados e receber o ateste pelo fiscal/gestor da SEFAZ.

IV. Requisitos técnicos do sistema:

Requisitos Mínimos do Sistema (**SBC**)

1. Operar nos ambientes Cliente-Servidor e WEB (Internet/Intranet);
2. Operar em ambiente MS-Windows NT, 2000 ou superior para a plataforma Server, e MS-Windows 98, 2000 Professional e XP ou

superior para a plataforma Client;
3. Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
4. Possuir versão Client a serem instaladas nas estações e versão Server a ser instalada em ambiente de monitoramento;
5. Controlar acesso aos equipamentos através da configuração de Contas e Grupos de Usuários;
6. Gerenciar integralmente equipamentos de diversos fabricantes;
7. Utilizar, além do SNMP, protocolo específico, proprietário ou não, que supere as funcionalidades do citado SNMP para captura de informações das impressoras;
8. Utilizar, além do uso dos protocolos citados anteriormente, método para captura de informações sobre os trabalhos diretamente do servidor de impressão da rede;
9. Utilizar, além dos métodos citados anteriormente, método que possibilite a captura das informações sobre os trabalhos de impressão (bilhetagem) em ambientes onde não exista servidor de impressão;
10. As informações de bilhetagem devem contemplar: <ul style="list-style-type: none">a. Usuário que realizou a impressão;b. Centro de Custo do Usuário;c. Equipamento utilizado (não importando se estiver ligada diretamente na estação de trabalho via interface paralela ou USB, ligada a um servidor de dados, ligada a um servidor de impressão ou conectada diretamente na estação de trabalho via rede TCP/IP);d. Número de páginas impressas;e. Data e hora da impressão;f. Características da impressão: simplex/duplex – monocromática/ colorida – A4/A3;g. Aplicativo que originou a impressão;h. Endereço IP da estação de trabalho que originou o serviço de impressão.
11. A integração do sistema de contabilização com o sistema de gestão de ordens de serviços deverá possibilitar que sejam controlados com

precisão todos os custos e volumes envolvidos na execução dos serviços;

12. O software de bilhetagem deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão.

III.1.2.3.3 Sistema de monitoramento de posto de reprodução

- I. O sistema de monitoramento do posto de reprodução (SMPR) será responsável por acompanhar e disponibilizar informações, em tempo real, referentes ao perfil de consumo de cada equipamento, seus níveis de disponibilidades e de consumíveis. Os serviços devem ser controlados por um sistema especializado de monitoramento e gerenciamento remoto dos postos de reprodução, de acordo com os requisitos mínimos descritos a seguir:

Requisitos Mínimos do Sistema (SMPR)

1. Deverá fazer uso do protocolo SNMP para captura de informações dos equipamentos;
2. Deverá realizar monitoramento específico para equipamentos com interface de rede nativa a partir de locais remotos;
3. Deverá emitir alerta em tempo-real com relação ao toner e papel com possível aplicação de filtros;
4. Deverá controlar o acesso aos equipamentos através da configuração de Contas e Grupos de Usuários;
5. Deverá gerenciar equipamentos de diversos fabricantes;
6. Deverá preservar em banco de dados informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período ou data;
7. Interface com usuário configurável;
8. Possibilitar agendamento e automação de tarefas relacionadas ao gerenciamento e manutenção dos equipamentos. Por exemplo: atualização, reboots e relatórios;
9. Utilizar, além do uso dos protocolos citados anteriormente, método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão da rede.

III.1.2.3.4 Sistema de acompanhamento gerencial

- I. O sistema de acompanhamento gerencial (SAG) é um portal gerencial para consolidar, em tempo real, todas as informações de consumo e utilização de recursos por posto de reprodução, centro de custos, usuário e faturamento previsto para determinado período, bem como acompanhamento das ordens de serviços para impressão sob demanda. Deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

Requisitos Mínimos do Sistema (SAG)
1. Prover aos usuários acesso aos relatórios e consultas de acompanhamento das impressões e consumíveis, permitindo analisar o volume impresso por diversos filtros (unidade, usuário, centro de custo e impressora);
2. Possibilitar cadastro e manutenção dos centros de custos;
3. Interface amigável via WEB;
4. Permitir a visualização de relatórios de impressões por equipamento da unidade utilizando os seguintes filtros: <ul style="list-style-type: none">a. Unidade;b. Intervalo de Datas;c. Usuário;d. Centro de custo;e. Equipamento;f. Nome do aplicativo;g. Documento: nome do documento impresso;h. Data e hora;i. Tipo (PB – Preto e Branco / C – Color);j. Modo: Simplex ou Duplex;k. Quantidade de páginas.
5. Permitir visualizar o consumo mensal de cada equipamento por centro de custo, permitindo acompanhar mês a mês a evolução da produção;
6. Permitir visualizar os suprimentos (papel, toner) enviados para cada centro de custo, bem como realizar o aceite destes itens através da

confirmação de recebimento do consumível;

7. Permitir visualizar todos os pedidos enviados à localidade, bem como os dados detalhados de cada pedido (quantidade, consumível, nome, rg, matrícula, data de entrega e data de solicitação);

8. Permitir a geração de relatórios de faturamento contendo:

- a. Data Inicial do faturamento;
- b. Data Final do faturamento;
- c. Valor do PS;
- d. MI: valor do Milheiro Impresso
- e. Descontos relacionados a penalizações ou não cumprimento de SLA's;
- f. Valor total do faturamento;
- g. Para cada faturamento gerado, deverão ser gerados os seguintes relatórios:
 - 8.g.1. Relatório Sintético: descrevendo por centro de custo o valor consolidado de cada componente de custo vinculado, e
 - 8.g.2. Relatório Detalhado: descrevendo todas as informações dos componentes.

III.2. Requisitos mínimos de qualidade

III.2.1 A adequação das especificações funcionais será constatada na fase de avaliação da aceitabilidade da proposta classificada em primeiro lugar. A empresa vencedora do certame licitatório deverá disponibilizar um equipamento de cada modelo solicitado para realizar todos os testes necessários. O Pregoeiro emitirá sua decisão com auxílio do DGAF e da ATI, os quais auxiliarão na confrontação dos documentos técnicos dos equipamentos com as especificações técnicas do termo de referência, além de comprovar o funcionamento e desempenho dos equipamentos. Recursos acerca da aceitabilidade deverão ser interpostos de acordo com o edital.

III.2.2 A ratificação da adequação dos equipamentos na forma anterior não impede o exame do recebimento provisório na fase de execução da contratação.

III.2.3 Os equipamentos solicitados pela SEFAZ deverão estar em pleno funcionamento no máximo em 30 (trinta dias) corridos a contar do recebimento da ordem para início dos serviços.

III.2.4 A solicitação de novos **boxes**, após o início da prestação de serviços,

deverá ser atendida no máximo em 15 (quinze) dias corridos a contar da oficialização do pedido pelo gestor do contrato à empresa Contratada.

III.2.5 Quanto ao funcionamento dos boxes, após a instalação dos mesmos, é requerida a seguinte disponibilidade:

III.2.5.1 os boxes nas unidades departamentais não poderão ficar mais de 30 minutos sem funcionamento, devendo ser consertado dentro desse período ou então substituído por outro equivalente em termos de características. Durante o prazo de manutenção ou substituição os equipamentos dos colaboradores que fazem uso do box deverão ser configurado para utilizarem o box mais próximo, com o objetivo de não interromper os trabalhos.

III.2.5.2 os boxes na unidade centralizada não poderão ficar mais de 30 minutos sem funcionamento, devendo ser consertado dentro desse período ou então substituído por outro equivalente em termos de características.

III.2.6 Os postos de suporte solicitados pela SEFAZ deverão estar em pleno funcionamento no máximo em 30 (trinta dias) corridos a contar da homologação para início dos serviços.

III.2.7 A solicitação de novos postos de suporte, após o início da prestação de serviços, deverá ser atendida no máximo em 3 (três) dias corridos a contar da oficialização do pedido pelo gestor do contrato à empresa Contratada.

III.2.8 Quanto ao desempenho dos postos de suporte, após a disponibilização dos mesmos, é requerida a seguinte métrica:

Ocorrência	Tempo de resolução
a) Atolamento de papel	Máximo 10 minutos a partir da abertura do chamado
b) Configuração de equipamento	Máximo 1 hora a partir da abertura do chamado
c) Instalação de <i>driver</i>	máximo 1 hora a partir da abertura do chamado
d) Troca de suprimentos	máximo 10 minutos a partir da abertura do chamado ou alerta no sistema de controle de ativos

III.2.9 Nenhum sistema de apoio à solução não poderá ficar fora do ar por mais de 2 (duas) horas, a contar da comunicação de indisponibilidade do serviço, feita pelo gestor ou fiscal do contrato.

III.3. Avaliação técnica da solução

III.3.1 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá em no máximo 10 (quinze) dias úteis, contados da comunicação da SEFAZ, entregar os seguintes componentes da solução, conforme especificações técnicas e requisitos deste termo de referência:

III.3.1.1 1 (uma) unidade de cada posto de reprodução;

III.3.1.2 1 (uma) licença de cada um dos sistemas de apoio anteriormente descritos, acompanhada dos manuais e documentação técnica, em língua portuguesa, que comprovem as características exigidas;

III.3.1.3 Toda a infraestrutura de servidores de rede necessários e suficientes para a instalação dos sistemas de apoio à solução e os sistemas propriamente ditos que forem necessários.

III.3.2 Os equipamentos e softwares deverão ser entregues e instalados na sede dos órgãos participantes, em ambiente de laboratório específico para esta finalidade, visando avaliar o desempenho dos processos e sistemas de gerenciamento dos serviços que compõem a solução;

III.3.3 Os testes de avaliação da solução serão executados por equipe técnica designada pela SEFAZ, acompanhada dos profissionais da licitante vencedora, para a execução da seguinte verificação.

III.3.3.1 Constatação das especificações técnicas mínimas explícitas neste termo de referência com as documentações emitidas pelos fabricantes dos equipamentos, relativos aos postos de reprodução;

III.3.3.2 Constatação das principais características de desempenho dos postos de reprodução, realizados com os mesmos em funcionamento.

III.3.4 Em caso de atraso ou não entrega dos equipamentos e sistemas sem justificativa aceita pelo Pregoeiro ou não atendimento aos requisitos e características técnicas testadas, a licitante será desclassificada, aplicando-se as penalidades previstas em Lei.

III.3.5 A licitante somente será declarada vencedora após a realização e conclusão dos testes e avaliações, com a aprovação da SEFAZ dos produtos que integram a solução.

III.3.6 A avaliação será efetuada por equipe técnica da SEFAZ, em até 5 (cinco) dias úteis, a qual emitirá laudo fundamentado quanto à aprovação ou não da solução apresentada, remetendo-o ao pregoeiro, que dará prosseguimento ao certame.

III.3.7 Os equipamentos serão devolvidos a licitante classificada no estado em que se encontram, podendo estes compor o lote de entrega definitiva, desde que sejam observados os requisitos mínimos exigidos neste termo de referência.

III.4. Características adicionais da solução

III.4.1 A área de cobertura por página impressa para os formatos A4 e A3 é de 5%.

III.4.2 Todos os descartes (cartuchos e toners) devem ser realizados segundo as recomendações normativas sobre o assunto, dando um fim responsável a tais materiais de tal forma que cause o menor impacto possível, de acordo com as boas práticas de preservação do meio ambiente.

III.4.3 Sobre os postos de reprodução policromáticos:

III.4.3.1 Quando um determinado trabalho for encaminhando possuindo somente a cor preta (ou tons de cinza) deverá ser contabilizado como uma impressão na cor preta.

III.4.3.2 O uso destes tipos de postos podem, ao juízo dos fiscal/gestor do contrato, estar condicionado a um prévio credenciamento e/ou cota de uso dentro de um determinado mês. O controle de usuários desses serviços deverá ser feito a partir das senhas de acesso à rede que os colaboradores já possuem.

III.4.4 Sobre os postos de reprodução centralizados.

III.4.4.1 Tais postos de reprodução devem apresentar a característica de linguagem *PostScript*. Todos os formulários gravados para a utilização desse recurso devem ser transportados para os novos postos a serem fornecidos. Na realização da Vistoria poderão ser obtidas informações mais detalhadas que a empresa Licitante julgar necessárias.

III.4.4.2 A empresa Contratada deve realizar todo o trabalho de transferência e adaptação, se for o caso, com o objeto de preservar todo o investimento

e trabalho realizado pela SEFAZ.

III.4.4.3 Caso a versão de linguagem *PostScript* seja diferente da utilizada na SEFAZ, além da migração, deverá ser realizado treinamento para a equipe de desenvolvedores da SEFAZ.

IV – CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU FORNECIMENTO

IV.1. Local de execução dos serviços: Os serviços serão executados nos endereços dos participantes indicados no Encarte C, ou nos endereços da SEFAZ.

IV.2. Prazo de Entrega:

IV.2.1 Os serviços deverão estar em plena execução em até 45 (quarenta e cinco) dias consecutivos, a partir da homologação para início dos serviços, de acordo com o seguinte cronograma de inicialização dos trabalhos.

Cronograma

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo
1	O Gestor do contrato comunica à empresa Contratada (nova) o início dos trabalhos, determinando uma data e local para a reunião de iniciação, bem como a apresentação formal do representante (Preposto). O Gestor do contrato comunica à empresa Contratada (atual) a início da desativação dos serviços, determinando a mesma data e local para a reunião, antecipando o Plano de Transição delineado.	SEFAZ	D+3 dias
2	A empresa Contratada (nova) deve encaminhar comunicação formal apresentando o Preposto, acatando a convocação. A empresa Contratada (atual) deve encaminhar comunicação acatando a convocação e indicando o responsável técnico para providenciar a desativação dos serviços.	Contratada Nova e Atual	D+3 dias
3	Reunião de iniciação/encerramento dos serviços. A SEFAZ apresenta a sua necessidade de boxes (equipamentos) bem como os postos de serviços.	Todas	D+5 dias
4	Empresa Contratada (nova) encaminha o cronograma de ativação dos servidores de rede para apoiar os sistemas da solução, a data de entrega de boxes e disponibilização dos postos de serviços.	Contratada Nova e Atual	D+10 dias
5	Reunião na SEFAZ para aprovar os planos de transição (início e finalização) dos serviços.	Todas	D+12 dias
6	Realização dos trabalhos propriamente ditos	Todas	D+30

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo
			dias
7	Reunião convocada pela SEFAZ com as empresas Contratadas para fazer a avaliação dos trabalhos e termos de encerramento da transição	Todas	D+35 dias

Onde: D = homologação para início dos serviços;

IV.2.2 Todos os postos de reprodução componentes da solução deverão ser novos de primeiro uso. A entrega de postos deverá ser feita juntamente com a declaração do fabricante do equipamento, confirmando serem todos novos, sem qualquer uso anterior e não reconicionados.

IV.2.2.1 Cada grupo (departamental ou centralizado) de posto de reprodução deverá ser de um único fabricante. Isso se deve por conta de assegurar a padronização do uso por parte dos colaboradores (usuários finais) e facilidades de prestação de suporte.

IV.2.2.2 Todos os postos de reprodução deverão possuir recurso de contabilização de páginas impressas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema de bilhetagem e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

IV.2.3 Todos os cartuchos e toners, bem como as peças e acessórios utilizados nos boxes devem ser originais do fabricante dos equipamentos, não sendo admitidos produtos remanufaturados, similares ou compatíveis. Segundo juízo do gestor do contrato, a qualquer momento poderá ser exigida a comprovação de tal originalidade. Não sendo comprovada, a empresa Contratada sofrerá as sanções previstas em Lei, por descumprimento de obrigações.

IV.2.4 Para efeitos de comprovação da bilhetagem (número de páginas impressas) a empresa Contratada deverá fornecer, ao final de cada mês, a contabilização dos contadores físicos dos boxes, dentro do seguinte modelo de formulário:

Boxes Utilizados no mês: XXXXXXXXXXXX de 9999								
#	Box de impressão	Nº Série	Contador Físico			Período de uso		Comentários: (Funcionamento normal no mês ou substituição)
			Início	Final	Qtd. Impr.	Início	Final	
1	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	
2	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	
3	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	
n	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	

IV.2.5 O fornecimento dos serviços está condicionado ao atendimento das Obrigações da Contratada, descritos no item VIII.

IV.2.6 O fornecimento dos serviços deve ser feito dentro das condições de qualidade requeridas na especificação (Item III). Caso não estejam dentro dos limites ali indicados, fica sujeito à aplicação de penalidades previstas no item IX.

V – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

V.1.Do Recebimento

V.1.1 O início dos serviços está condicionado à transição contratual, conforme detalha a o quadro seguinte de ações:

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo
1	O Gestor do contrato comunica à empresa Contratada (nova) o início dos trabalhos, determinando uma data e local para a reunião de iniciação, bem como a apresentação formal do representante (Preposto). O Gestor do contrato comunica à empresa Contratada (atual) a início da desativação dos serviços, determinando a mesma data e local para a reunião, antecipando o Plano de Transição delineado.	SEFAZ	D+3 dias
2	A empresa Contratada (nova) deve encaminhar comunicação formal apresentando o Preposto, acatando a convocação. A empresa Contratada (atual) deve encaminhar comunicação acatando a convocação e indicando o responsável técnico para providenciar a desativação dos serviços.	Contratada Nova e Atual	D+3 dias
3	Reunião de iniciação/encerramento dos serviços. A SEFAZ apresenta a sua necessidade de boxes (equipamentos) bem como os postos de serviços. Os termos da transição (encerramento dos serviços atuais e a entrada dos novos) devem ser discutidos, orientados pelo documento Plano de Sustentação entre as três empresas.	Todas	D+5 dias
4	Empresa Contratada (nova) encaminha o cronograma de ativação dos servidores de rede para apoiar os sistemas da solução, a data de entrega de boxes e disponibilização dos postos de serviços.	Contratada Nova e Atual	D+10 dias

#	Ação	Responsável	Prazo Máximo
	Empresa Contratada (atual) encaminha o cronograma de desativação dos servidores de rede para apoiar os sistemas da solução, o detalhamento da forma de retirada das impressoras, bem como a forma de transferência dos dados sobre a bilhetagem ocorrida nos últimos anos de prestação dos serviços.		
5	Reunião na SEFAZ para aprovar os planos de transição (início e finalização) dos serviços.	Todas	D+12 dias
6	Realização dos trabalhos propriamente ditos	Todas	D+30 dias
7	Reunião convocada pela SEFAZ com as empresas Contratadas para fazer a avaliação dos trabalhos e termos de encerramento da transição	Todas	D+35 dias

VI.1.1 Decorrido um período de prestação de serviços, preferencialmente um mês calendário cheio (do primeiro ao último dia), a empresa Contratada deverá apresentar toda a documentação necessária para a SEFAZ proceder ao pagamento dos serviços prestados. Os seguintes documentos são necessários:

VI.1.1.1 nota fiscal/fatura com a descrição dos grupos (boxes, páginas impressas, postos de serviços) com as quantidades, valores unitários e valor total por grupo.

VI.1.1.1.1 postos de reprodução colocados à disposição, segundo necessidades determinadas pela SEFAZ, por meio do gestor do contrato;

VI.1.1.1.2 número de páginas impressas, considerando os diversos formatos (basicamente o tamanho de papel e a quantidade de cores utilizada na impressão) realizadas nos equipamentos, dentro de um determinado mês, feitas dentro da SEFAZ e fora (nas dependências da empresa Contratada);

VI.1.1.1.3 quantidade de postos de suporte colocados à disposição, segundo necessidades determinadas pela SEFAZ, por meio do gestor do contrato;

VI.1.1.1.4 Os quadros apresentados a seguir detalham o nível de informação necessário para a medição dos serviços, segundo os tipos:

Relação de Boxes						
#	Descrição do Box	Quantidade			Valor Unitário	Valor Total
		Completo	Fração	Total		
1	Xxxxxx	Yyyy	X,xxx	Zzz,zz	Uuu,uuu	Ttt,tt
2	Xxxxxx	Yyyy	X,xxx	Zzz,zz	Uuu,uuu	Ttt,tt
N	Xxxxxx	Yyyy	X,xxx	Zzz,zz	Uuu,uuu	Ttt,tt
TOTAL						Ttt,tt

Relação de Postos de Serviços						
#	Descrição do Serviço	Qtd. por Mês			Vlr. Unit.	Vlr. Total
		Completo	Fração	Total		
1	XXXXXXXXX-----XXXXXXXXXX	YYY	X,XX	ZZZ,ZZ	UUU,UU	T.TTT,TT
2	XXXXXXXXX-----XXXXXXXXXX	YYY	X,XX	ZZZ,ZZ	UUU,UU	T.TTT,TT
3	XXXXXXXXX-----XXXXXXXXXX	YYY	X,XX	ZZZ,ZZ	UUU,UU	T.TTT,TT
n	XXXXXXXXX-----XXXXXXXXXX	YYY	X,XX	ZZZ,ZZ	UUU,UU	T.TTT,TT
TOTAL						TTT.TTT,TT

VI.1.1.2 Os valores envolvidos na mensuração do total dos serviços prestados são aqueles constantes na proposta de preços da empresa Contratada;

VI.1.1.3 A contabilização do volume impresso, nas dependências da SEFAZ, deverá ser feita de duas formas;

VI.1.1.3.1 bilhetagem: por meio de programas de computador, contabilizando por equipamento e usuário a quantidade de páginas, tipo de papel (A4 e A3) e formato (Simplex e Duplex); e

VI.1.1.3.2 verificação dos contadores físicos dos equipamentos. Todos os meses uma planilha deverá ser gerada com os valores dos contadores físicos dos boxes, semelhante ao quadro seguinte:

Boxes Utilizados no mês: XXXXXXXXXXXX de 9999								
#	Box de impressão	Nº Série	Contador Físico			Período de uso		Comentários: (Funcionamento normal no mês ou substituição)
			Início	Final	Qtd. Impr.	Início	Final	
1	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	
2	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	
3	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	
n	YYYYYY-----YYYYYY	SSS	9.999	9.999	9.999	99	99	

VI.1.1.4 A bilhetagem (software) poderá ser confrontada com a verificação dos contadores físicos, que deverão ser realizadas todos os meses, segundo o entendimento do gestor ou fiscal;

VI.1.1.5 manter a regularidade fiscal da empresa;

VI.1.1.6 relativo aos técnicos colocados na SEFAZ para desenvolver as atividades dos postos de serviços:

VI.1.1.6.1 relação dos técnicos com a folha de pagamento abrangendo as obrigações decorrentes de norma coletiva de trabalho;

VI.1.1.6.2 comprovação de recolhimento de encargos sociais para os técnicos ocupantes dos postos de serviços;

V.2 - Do Pagamento

VI.2.1 O pagamento referente à prestação dos serviços será efetuado mensalmente e será solicitado pelo gestor do contrato uma vez que toda a documentação necessária tenha sido encaminhada, verificada, e as faturas devidamente atestadas com a sua (gestor) identificação;

VI.2.2 Após a verificação e atestado, toda a documentação será encaminhada ao setor de contratos para análise e prosseguimento. O pagamento ocorrerá num prazo máximo de 30 dias consecutivos a contar da data de atestado nas notas fiscais/faturas.

VI – OBRIGAÇÕES DA SEFAZ

A SEFAZ, durante a vigência do respectivo Contrato, compromete-se a:

VII.1. Proporcionar todas as facilidades para a Contratada executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da SEFAZ, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à

identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

VII.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

VII.3. Comunicar prontamente à Contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

VII.4. Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

VII.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

VII.6. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

VII.7. Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com o estabelecido no item VI – Condições de Recebimento e Pagamento;

VII – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada, durante a vigência do respectivo Contrato, compromete-se a:

VIII.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;

VIII.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;

VIII.3. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a SEFAZ;

VIII.4. Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar à SEFAZ;

VIII.5. Obter todas as licenças, aprovações e franquias necessárias à execução dos fornecimentos e dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as

leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, à sua custa, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública;

VIII.6. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da SEFAZ;

VIII.7. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da SEFAZ;

VIII.8. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela SEFAZ;

VIII.9. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da SEFAZ, a que a Contratada tiver conhecimento. Providenciar que todo técnico alocado, antes do início das atividades, faça a assinatura do Termo de Sigilo e Responsabilidade, conforme modelo em anexo;

VIII.10. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

VIII.11. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da SEFAZ;

VIII.12. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela SEFAZ sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência;

VIII.13. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela SEFAZ;

VIII.14. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;

VIII.15. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos deste Termo de Referência, ou por solicitação da SEFAZ devidamente justificada;

VIII.16. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;

VIII.17. Promover a realização de workshops, dentro dos órgãos da SEFAZ, com o objetivo de informar e demonstrar a eficiente utilização dos recursos disponíveis nos novos equipamentos. Estima-se que 20% (vinte por cento) dos colaboradores participem dos workshops, aproximadamente 200 pessoas;

VIII.18. Deverão ser produzidas mídias (eletrônicas e em papel) esclarecendo sobre o bom uso dos equipamentos, de tal forma que realizem bem os trabalhos no menor custo possível. Cartazes e folders serão produzidos para chamar a atenção sobre os novos recursos, fazendo com que os colaboradores utilizem a Intranet para verem as apresentações sobre os equipamentos disponíveis. Sempre que o gestor do contrato considerar pertinente, novos materiais e workshops deverão ser produzidos e apresentados.

VIII – PENALIDADES

IX.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, a SEFAZ poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, as penalidades impostas neste Termo de Referência e no Edital, bem como aquelas previstas na legislação pertinente.

IX – CONDIÇÕES GERAIS

X.1. Da Vistoria Facultativa

- X.1.1** Poderá ser realizada vistoria técnica nas instalações da SEFAZ, conforme endereços indicados, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas antes da data de abertura da Licitação. A vistoria somente será realizada no horário de funcionamento regular do órgão.
- X.1.2** O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio dos telefones indicados, mencionando o número do Edital, as informações de contato da Empresa Licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.
- X.1.3** Quando da vistoria ao local dos serviços, as licitantes devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.
- X.1.4** Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Licitante tenha pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.
- X.1.5** Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica responsável, designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo do Anexo III, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando-o, oportunamente, à sua

proposta.

X.2. Do Atestado de Capacidade Técnica

X.2.1 A empresa Licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação, podendo a comprovação se dar mediante o somatório de vários atestados. Explicitamente deverão ser apresentados os seguintes elementos:

X.2.1.1 número de identificação e vigência do contrato de prestação de serviços;

X.2.1.2 identificação do funcionário que acompanhou a realização dos serviços, bem como endereço e telefones de contatos;

X.2.1.3 quantidade de postos de reprodução (box ou equipamento) alocados no contrato. Quantidade mínima aceitável de 86 (oitenta e seis), equivalente a 30% (trinta por cento) do total de boxes estimado, que é de 285 (duzentos e oitenta e cinco) boxes;

X.2.1.4 volume de páginas impressas por mês nas dependências da SEFAZ. Quantidade mínima aceitável de 658 (seiscentos e cinquenta e oito) milheiros, equivalente a 30% (trinta por cento) do total de milheiros estimados, que é de 2.192 (dois mil, cento e noventa e dois) milheiros;

X.2.1.5 identificação do sistema de abertura e acompanhamento de chamados. O sistema deve ser aderente ao ITIL em termos de gerenciamento de incidentes;

X.2.1.6 comprovação de operação e gestão de Central de Serviços/Service Desk, em regime de 24x7, nas dependências da empresa Contratada;

X.2.1.7 o(s) atestado(s) será(ão) diligenciados, dentro do que prevê a Lei Federal n.º 8.666/93, no Art. 43, § 3º.

X.3. Da Proposta de Preços

X.3.1 As quantidades estimadas de cada elemento (postos de

Comissão de Pregão Eletrônico**Serviço Público Estadual****Processo nº E-04/ 003.946/2011****Data: 18/04/2011** **fls.: 510****Rubrica: _____**

reprodução, milheiros por posto de reprodução nas formas: - mono; e - color, postos de suporte) estão colocados no modelo da planilha de preços.

Tipo	Descrição	Modelo	Qtde	Milheiros	Preto/Colorida	Equipamentos		Milheiros		Total
						Valor Unit	Total	Valor Unit	Total	
A	Posto de Repr Depart Impressão Mono A4		34	306	preto e branco					
B	Posto de Repr Depart Multifuncional Mono A4		151	1661	colorida					
C	Posto de Repr Depart Multifuncional Color A4		17	85	colorida					
				34	preto e branco					
D	Posto de Repr Central Multifuncional Mono A3 (com operadores)		32	416	preto e branco A3					
E	Posto de Repr Central Multifuncional Color A3 (com operadores)		8	84,8	preto e branco A3					
				64,2	colorida					
	Total		242	2651,00						

X.4. Da Proposta Técnica

X.4.1 Sobre os postos de reprodução devem ser apresentados documentos que comprovem as características mínimas exigidas, de acordo com o item III.1.2.1, sendo que a comprovação técnica poderá ser realizada por intermédio de manuais, folders, prospectos, em forma de papel ou em meio digital, até mesmo por reprodução de informações obtidas na internet (desde que retiradas do site do fabricante do equipamento), ou ainda por declaração do fabricante;

X.4.2 Sobre os sistemas de apoio devem ser apresentados documentos que comprovem as características mínimas exigidas, de acordo com o item III.1.2.3, emitidos pelos fabricantes (empresa que detém os direitos de autoria do(s) software(s)).

X.5. Do Acompanhamento

X.5.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução dos Contratos será realizados por servidores especialmente designados como membros da Comissão de Acompanhamento de Execução do Contrato.

SEFAZ, 29 de Agosto de 2011.

Responsáveis pela elaboração do Termo de Referência:

Débora Peçanha Gonçalves
Diretora
DGAF

Bruno da Penha Lemos
Gerente de Infra-estrutura
ATI

ENCARTE A**Atestado de vistoria**

Modelo do Atestado de Vistoria da licitante às instalações da SEFAZ, que poderá ser apresentado junto com a Proposta de Preço (ajustada ao valor do lance vencedor ou negociado).

ATESTADO DE VISTORIA FACULTATIVA

Atestamos para fins de comprovação junto à Comissão Permanente de Licitação, relativamente ao Edital Nº xxxx/2011, que o Sr. (a) _____, RG _____, representante da empresa _____, esteve visitando nesta data, as instalações físicas do edifício sede da Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, situado na Av. Presidente Vargas 670, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta para a licitação em questão.

Data: ____/____/____

1. Responsável SEFAZ pelo Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula / registro: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

ENCARTE BTermo de Sigilo e Responsabilidade

Modelo do Termo de Sigilo e Responsabilidade

A <<empresa Contratada>>, com sede <<endereço da empresa contratada>>, aqui denominada <<sigla da empresa Contratada>>, e de outro lado <<nome do técnico>> , <<nº da ID do técnico>>, <<CPF do técnico>>, residente e domiciliado(a) <<endereço do técnico>>, doravante chamado **RESPONSÁVEL**, têm entre si justa e acertada a celebração do presente **TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE**, através do qual o **RESPONSÁVEL** declara conhecer e obedecer as regulamentações descritas na **Política de Segurança da Informação da SEFAZ** e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais de propriedade da Instituição, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão da sua atuação na SEFAZ, estabelece contato com informações privadas, que são conceituadas como **restrita** ou **confidencial**. Estas informações devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, sem a expressa e escrita autorização.

SEGUNDA - As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse **restrito** ou de **confidencial**, e não são ou não deveriam ser, de conhecimento de terceiros, como por exemplo:

- 1- programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;
- 2- toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da Instituição e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões "**beta**" de quaisquer programas, etc.;
- 3- documentos relativos à lista de usuários da SEFAZ e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;
- 4- metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pela SEFAZ;
- 5- parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações da SEFAZ, sejam eles executados interna ou externamente;
- 6- parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações da SEFAZ, sejam elas residentes interna ou externamente;
- 7- objetivos e conteúdo de processos judiciais, administrativos disciplinares, inquéritos, sindicâncias e de tomadas de contas especiais;
- 8- objetivos, conteúdos e resultados dos projetos de pesquisa e de bolsas destinadas ao

desenvolvimento tecnológico;

- 9- objetivos e conteúdos de documentos referentes a invenções ocorridas no âmbito dos mecanismos de fomento à ciência e tecnologia;
- 10- relatórios de atividades da instituição ou de qualquer órgão interno, enquanto não tornados públicos;
- 11- circulares e comunicações internas;
- 12- quaisquer processos ou documentos classificados como **restrito** ou **confidencial** pela SEFAZ.

TERCEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece ser a lista acima meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam, ou que venham a surgir no futuro, devem ser mantidas em segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** não deverá divulgar a mesma, até que venha a ser expressamente autorizado, pela SEFAZ, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma interpretar-se-á o silêncio da SEFAZ como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

QUARTA - O RESPONSÁVEL reconhece expressamente que:

Parágrafo Primeiro – Ao término da prestação dos serviços com a SEFAZ, objeto do Contrato <<nº do contrato>> celebrado entre a SEFAZ e a <<empresa Contratada>>, deverá entregar ao Gestor responsável pelo acompanhamento e controle da execução do serviço na SEFAZ, todo e qualquer material de propriedade deste.

Parágrafo Segundo - Deve devolver, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver matéria sigilosa relacionada com a SEFAZ, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle.

Parágrafo Terceiro – Assume o compromisso de não utilizar qualquer informação da SEFAZ, adquirida pela prestação de serviços.

QUINTA - O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente a SEFAZ acerca de qualquer violação das regras de proteção das informações eletrônicas por parte dele ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação, não intencional ou culposa, do sigilo das informações da SEFAZ.

SEXTA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilidade civil, criminal e administrativa do **RESPONSÁVEL**, nos moldes previstos na legislação pátria.

Parágrafo Único – Apurada a responsabilidade no âmbito administrativo, a SEFAZ comunicará o ocorrido à empresa contratada para adoção das medidas cabíveis, inclusive substituindo o mesmo por outro prestador de serviços, de mesmo nível técnico.

Comissão de Pregão Eletrônico

Serviço Público Estadual

Processo nº E-04/ 003.946/2011

Data: 18/04/2011 fls.: 515

Rubrica: _____

SÉTIMA – O presente instrumento tem o seu início de vigência na data de sua assinatura.

Parágrafo Único - As obrigações a que aludem este instrumento perdurarão por 05 (cinco) anos, contados a partir do término do instrumento de avença de que trata o **§1º da Cláusula Quarta**.

Rio de Janeiro (RJ), ____ de _____ de ____.

Responsável

<<empresa Contratada>>

Testemunhas: