



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Anexo I

TERMO DE REFERÊNCIA – TR

Pregão Eletrônico – RP nº 008/2014

1 – DO OBJETO

1.1 – Registro de Preços - RP, por 12 (doze) meses, de prestação de serviços de produção e reprodução de documentos e imagens, folhas impressas e/ou copiadas, com locação de equipamentos via mainframe ou rede de dados, incluindo software de gerenciamento e controle, manutenção preventiva e corretiva, bem como o fornecimento de todos os suprimentos (inclusive papel), visando o posterior atendimento aos Órgãos da Administração Pública Direta e Entidades da Administração Indireta e Fundacional – Órgãos Aderentes, situados no Estado do Rio de Janeiro.

1.2 - O preço a ser registrado, refere-se à taxa fixa mensal relativa às Estações Digitais de Serviço (EDS) e, aos preços por milheiro produzido.

1.3 – Os Serviços deverão contemplar sistemas para bilhetagem e contabilização, para o monitoramento das EDS, para a gestão de incidentes e para acompanhamento gerencial das quantidades dos documentos impressos e copiados.

1.3.1 - Estão inclusos nos serviços acima, a disponibilização de equipamentos e software, o fornecimento de todos os suprimentos, suporte técnico via WEB e telefônico e, ainda, assistido, com manutenção presencial, preventiva e corretiva e treinamento para a execução dos serviços.

2 - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 – Todas as necessidades do CONTRATANTE deverão ser atendidas com a disponibilização de serviços na forma das EDS – Estações Digitais de Serviços, conforme descrição abaixo:

2.1.1 – DEPARTAMENTAL

2.1.1.1 - Tem como objetivo principal prover os serviços de impressão e cópia departamental, sem operador, com a disponibilização de equipamentos e consumíveis para utilização dos respectivos usuários do setor. Esta modalidade será atendida através da disponibilização das seguintes EDS:

a) TIPO I – EDS Departamental Impressão Preto e Branco de Pequeno Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de pequenos grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede e recursos de impressão em preto e branco.

b) TIPO II – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Pequeno Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de pequenos grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão, reprodução, digitalização e transmissão de fax em preto e branco.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

c) TIPO III – EDS Departamental Impressão Colorida de Pequeno Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de pequenos grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, de recursos de impressão em cores.

d) TIPO IV – EDS Departamental Multifunção Colorida de Pequeno Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de pequenos grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão, reprodução e digitalização em cores.

e) TIPO V – EDS Departamental Impressão Preto e Branco de Médio Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de médios grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede e recursos de impressão em preto e branco.

f) TIPO VI – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Médio Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de médios grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão, reprodução e transmissão via fax em preto e branco, e digitalização em cores.

g) TIPO VII – EDS Departamental Impressão Colorida de Médio Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de médios grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, de recursos de impressão em cores.

h) TIPO VIII – EDS Departamental Multifunção Colorida de Médio Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de médios grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão, reprodução, digitalização em cores.

i) TIPO IX – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Grande Porte Formato A4

Serviço destinado ao uso compartilhado de grandes grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão e reprodução em preto e branco, e digitalização em cores.

j) TIPO X – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Grande Porte Formato A3

Serviço destinado ao uso compartilhado de grandes grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão e reprodução em preto e branco, com capacidade de manipulação de papéis no formato A3.

k) TIPO XI – EDS Departamental Multifunção Colorida de Grande Porte Formato A3

Serviço destinado ao uso compartilhado de grandes grupos de usuários, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão, reprodução e digitalização em cores.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

2.1.2 – CENTRAL DE IMPRESSÃO E CÓPIA (AMBIENTE DE PRODUÇÃO)

2.1.2.1 - Tem como objetivo principal prover os serviços de impressão e cópia de documentos não absorvidos pela infraestrutura departamental, em diversas localidades centralizadas. Esta modalidade será atendida através da disponibilização dos seguintes EDS:

a) TIPO XII – EDS Impressão Produção Preto e Branco Formato A3

Serviços destinados a produção de grandes quantidades de documentos em preto e branco.

b) TIPO XIII – EDS Multifunção Produção Preto e Branco Formato A3

Serviços destinados à produção e reprodução de grandes quantidades de documentos em preto e branco.

c) TIPO XIV – EDS Impressão Produção Colorida Formato A3

Serviços destinados à produção de grandes quantidades de documentos em cores, em alta qualidade nas gramaturas especificadas no apenso I.

d) TIPO XV – EDS Multifunção Produção Colorida Formato A3

Serviços destinados à produção e reprodução de grandes quantidades de documentos em cores, em alta qualidade nas gramaturas especificadas no apenso I.

e) TIPO XVI – EDS Impressão Alta Produção Preto e Branco Formato A3

Serviços destinados a grandes quantidades de documentos em preto e branco.

2.1.3 – ENGENHARIA

2.1.3.1 - Tem como objetivo principal prover, os serviços de impressão e/ou cópia, de documentos com formatos especiais de papel, especificados no apenso I:

a) TIPO XVII – EDS Impressão Engenharia

Serviço destinado ao uso em atividades de desenho, engenharia, arquitetura, geoprocessamento e comunicação, dispondo de conectividade em rede, além do recurso de impressão em grandes formatos em cores, conforme especificado no apenso I, item 17;

b) TIPO XVIII – EDS Multifunção Engenharia

Serviço destinado ao uso em atividades de desenho, engenharia, arquitetura, e arquivo técnico, dispondo de conectividade em rede, além de recursos de impressão, reprodução em preto, e digitalização em cores, com capacidade de manipulação de papel no formato A0.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

2.1.4 – Milheiros De Produção

2.1.4.1 – Destinam-se ao controle e faturamento da produção das EDS disponibilizados para a prestação dos serviços. Esta modalidade deve ser atendida com disponibilização dos seguintes tipos de milheiros:

a) Milheiro PB – EDS Departamentais

Milheiro de páginas produzidas em preto e branco nas EDS de perfil Departamental dos TIPOS I, II, V, VI, VIII, IX, X e XI.

b) Milheiro COR – EDS Departamentais

Milheiro de páginas produzidas nas EDS de perfil Departamental dos TIPOS III, IV, VII e XI; e produzidas em cores nas EDS de perfil Departamental do TIPO VIII.

c) Milheiro PB – EDS de Produção

Milheiro de páginas produzidas em preto nas EDS de perfil de Produção dos TIPOS XII, XIII e XVI.

d) Milheiro COR – EDS de Produção

Milheiro de páginas produzidas nas EDS de perfil de Produção dos TIPOS XIV e XV.

e) Milheiro COR Engenharia – EDS Impressão de Engenharia

Milheiro de metros produzidos nas EDS Impressão de Engenharia do TIPO XVII.

f) Milheiro PB Engenharia - EDS Multifunção de Engenharia

Milheiro de metros produzidos nas EDS Multifunção de Engenharia do TIPO XVIII.

2.1.4.2 – Todo papel fornecido pela CONTRATADA deveser branco A4, A3 e bobinas (A0) 75g. (todo papel especial de diferentes formatos ou gramatura será de responsabilidade da CONTRATANTE).

2.1.4.3 – Quaisquer páginas produzidas nas EDS dos TIPOS III, IV e VII serão contabilizadas como coloridas.

2.2 – DA GESTÃO DA EQUIPE

2.2.1 - A operação dos serviços de ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL E SERVIÇO DE MONITORAÇÃO deverá ser executada por funcionários da CONTRATADA, devidamente treinados e certificados para a execução dos serviços, comprovados através de certificados em cursos específicos pelos fabricantes dos equipamentos componentes das EDS.

2.2.2 - Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para a execução dos serviços deverão ter vínculo empregatício com a mesma, em regime CLT.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

2.2.3 - A CONTRATADA deverá manter atualizado o conhecimento técnico dos profissionais para atender este Instrumento Contratual, de forma a garantir a total agilidade na resolução de problemas relacionados à operação do mesmo.

2.2.4 - A CONTRATADA deverá ministrar treinamento aos usuários do CONTRATANTE, quando da instalação de novas EDS, sem quaisquer ônus adicionais.

2.2.5 - Todos os custos decorrentes de alimentação e transporte para o local de trabalho para os seus profissionais serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

2.2.6 - Nas localidades dotadas de estações de MONITORAÇÃO OU OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS as atribuições de controle de estoque de materiais e supervisão dos serviços de monitoração, manutenção, operação e supervisão dos equipamentos e sistemas inerentes à prestação dos serviços detalhados neste Termo de Referência serão de incumbência da CONTRATADA.

3 - DA DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS DE APOIO AOS SERVIÇOS

3.1 - De forma a garantir a plena operacionalização da solução dos serviços, a CONTRATADA deverá prover toda a infraestrutura de equipamentos e recursos humanos, além de disponibilizar e fazer uso dos seguintes sistemas informatizados que serão responsáveis pela gestão, controle e monitoramento da evolução diária dos ativos de acordo com sua disponibilidade e utilização:

a) Sistema de Bilhetagem e Contabilização - Sistema responsável pela captura das informações de utilização das EDS, de forma a permitir a coleta de dados dos contadores físicos e sua bilhetagem lógica para validação e acompanhamento dos volumes impressos no período.

b) Sistema de Monitoramento dos Equipamentos - Sistema responsável pelo monitoramento e gerenciamento remoto dos equipamentos componentes das EDS para possibilitar o acompanhamento de disponibilidade dos mesmos.

c) Sistemas de Gestão de Incidentes - Sistema responsável pela gestão de incidentes na utilização das EDS, de forma a garantir o registro, acompanhamento e gestão dos chamados de suporte e manutenção, tendo em vista os SLA's acordados.

d) Sistema de Acompanhamento Gerencial - Sistema responsável em fornecer informações on-line da utilização das EDS, de forma a permitir o acompanhamento pela Contratada dos relatórios de consumo e utilização do parque, bem como a evolução do faturamento previsto para o período.

e) Sistema de Gestão da Central de Impressão e Cópia – Sistema responsável pela gestão e operacionalização das Centrais de Impressão e Cópia, de forma a permitir a automação dos pedidos e ordens de serviço para as Centrais de Impressão e Cópia.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

3.2 - SISTEMAS DE BILHETAGEM E CONTABILIZAÇÃO

3.2.1 - Sistema responsável pela captura das informações dos contadores físicos e lógicos de impressão das EDS de Pequeno, Médio e Grande Portes, e cópia do parque instalado de equipamentos **Departamentais de Médio e Grande Portes**, com arquivos de log contendo:

- a) Nome do trabalho;
- b) Tamanho do arquivo;
- c) Número de páginas;
- d) Identificação do usuário;
- e) Nome/código da impressora, e
- f) Estação de trabalho.

3.2.2 - O sistema deverá ainda gerar o histórico de impressão por usuário/ impressora/centro de custo, consolidando a quantidade de impressões realizadas no período. Este processo deverá ser realizado na própria rede do CONTRATANTE, não exigindo nenhuma modificação estrutural, ficando a cargo da CONTRATADA a distribuição do software conforme os padrões de segurança da informação estabelecidos pelo CONTRATANTE.

3.2.3 - Para o faturamento dos serviços, serão sempre considerados os volumes de impressão registrados nos contadores dos equipamentos (contador físico). Será de responsabilidade da CONTRATADA a leitura mensal dos contadores dos equipamentos disponibilizados.

3.2.4 - O Sistema de Bilhetagem e Contabilização deverá ser fornecido, instalado e customizado pela CONTRATADA e contemplar os seguintes requisitos:

- a) Operar nos ambientes Cliente-Servidor e/ou WEB (Internet/Intranet);
- b) 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;
- c) Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras;
- d) Possuir versão Client a serem instaladas nas estações e versão Server a ser instalada em ambiente de monitoramento;
- e) Gerenciar integralmente equipamentos de diversos fabricantes;
- f) 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;
- g) As informações de bilhetagem a serem coletadas devem contemplar:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Usuário que realizou a impressão;
- Centro de Custo do Usuário;
- Equipamento utilizado;
- Número de páginas impressas;
- Data e hora da impressão;
- Características da impressão: simplex/duplex – monocromática/colorida – A-4/A-3/A0;
- Aplicativo que originou a impressão; e
- Endereço IP da estação de trabalho que originou o serviço de impressão.

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

3.3 - SISTEMA DE MONITORAMENTO DOS EQUIPAMENTOS

3.3.1 - Este sistema será responsável pelo monitoramento e gerenciamento remoto dos equipamentos componentes das EDS, além de acompanhar e disponibilizar informações em tempo real, referentes ao perfil de consumo de cada EDS, sua disponibilidade e níveis de consumíveis.

3.3.2 - O Sistema de Monitoramento das EDS deverá ser fornecido, instalado e customizado pela CONTRATADA e contemplar os requisitos mínimos descritos abaixo:

- a) Deverá fazer uso do protocolo SNMP para captura de informações dos equipamentos;
- b) Deverá realizar monitoramento específico para equipamentos com interface de rede nativa a partir de locais remotos;
- c) Deverá emitir alerta em tempo-real, com relação ao toner e ao papel;
- d) Deverá gerenciar equipamentos de diversos fabricantes.

3.4 - SISTEMAS DE GESTÃO DE INCIDENTES

3.4.1 - O sistema deverá ser responsável pela gestão de incidentes na utilização das EDS disponibilizados pela CONTRATADA devendo possibilitar a abertura e acompanhamento de registros e informar o seu posicionamento, sendo aderente aos preceitos do ITIL no que se refere aos conceitos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças;

3.4.2 - Este sistema deverá ser fornecido, instalado e customizado pela CONTRATADA em seu ambiente e contemplar os seguintes requisitos mínimos obrigatórios:

- a) Deverá disponibilizar todas as suas funcionalidades operacionais através da Web (Internet e Intranet);



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- b) Os dados deverão residir em ambiente de Banco de Dados Relacional;
- c) Deverá operar em rede TCP/IP;
- d) Deverá possibilitar níveis de acesso personalizados para usuários distintos;
- e) Deverá possuir registros em “logs” das alterações e cadastros realizados em qualquer módulo do mesmo;
- f) Deverá permitir a vinculação de documentos aos processos de negócios;
- g) 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 da CONTRATADA;
- h) 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;
- i) Permitir a customização de novos relatórios de acordo com as demandas do CONTRATANTE desde que acordado entre as partes;
- j) Deverá emitir relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk, com possibilidade de filtrar por período;
- k) Deverá emitir relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk por departamento ou unidade de negócios, com possibilidade de filtrar por período;
- l) Deverá emitir relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk por departamento ou unidade de negócios, com possibilidade de filtrar por período;
- m) Deverá emitir relatório do total de chamadas recebidas pelo Help Desk agrupadas por tipo de problema, com possibilidade de filtrar por período;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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;
- q) 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;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- r) Deverá permitir a associação do registro de equipamento com o contrato de serviços e termos de garantia;
- s) Deverá permitir o agrupamento dos equipamentos por tipo;
- t) Deverá permitir o armazenamento de transferências de localização dos equipamentos, com possibilidade de recuperação do histórico;
- u) Deverá permitir o registro e análise do histórico de falhas e resolução de problemas dos equipamentos;
- v) 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;
- w) Deverá possuir módulo de tratamento de dados estatísticos para geração dos seguintes relatórios;
- Indicadores de disponibilidade de equipamentos;
 - Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, etc; e
 - Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos.
- x) Deverá permitir a associação de chamados com outros anteriormente criados (chamado filho), possibilitando que o fechamento do “pai” seja automaticamente replicado aos filhos;
- y) Deverá realizar a verificação automática de chamados já abertos para os equipamentos e/ou usuários solicitantes, evitando duplicidade de chamados.

3.5 - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO GERENCIAL

3.5.1 - Este sistema será responsável pela disponibilização on-line das informações de consumo e utilização de recursos por EDS, centros de custo, usuário e faturamento previsto para o período, para que sejam monitoradas em tempo real, pelo gestor do CONTRATANTE, de forma que este possa executar ações de melhorias dos recursos e acompanhamento gerencial.

3.5.2 - O Sistema de Acompanhamento Gerencial deverá ser fornecido, instalado e customizado pela CONTRATADA e contemplar os requisitos mínimos descritos abaixo:

- a) 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);
- b) Possibilitar cadastro e manutenção dos centros de custos;
- c) Interface amigável via WEB, caso seja permitido pelo contratante;;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

d) Permitir a visualização de relatórios de impressões por equipamento componente das EDS utilizando os seguintes filtros:

- Unidade;
- Intervalo de Datas;
- Usuário;
- Centro de custo;
- Equipamento;
- Nome do aplicativo;
- Documento: nome do documento impresso;
- Data e hora;
- Tipo (PB – Preto e Branco / C – Color);
- Modo: Simplex ou Duplex; e
- Quantidade de páginas.

e) Permitir visualizar o consumo mensal por centro de custo, permitindo acompanhar mês a mês a evolução da produção;

f) Permitir a geração de relatórios automáticos de faturamento contendo:

- Data Inicial do faturamento;
- Data Final do faturamento;
- Preço da taxa fixa/locação da EDS;
- Valor total do faturamento;
- Para cada faturamento gerado, deverão ser gerados os seguintes relatórios;
- Relatório Sintético: descrevendo por impressora o valor consolidado de cada componente de custo vinculado; e
- Relatório Detalhado: descrevendo todas as informações dos contadores físicos dos equipamentos.

3.6 - SISTEMA DE GESTÃO DA CENTRAL DE IMPRESSÃO E CÓPIA

3.6.1 - Este sistema será responsável pela gestão e operacionalização das Centrais de Impressão e Cópia disponibilizando relatórios via WEB para acompanhamento e gestão dos serviços.

3.6.2 - O Sistema de Gestão da Central de Impressão e Cópia deverá estar aderente aos requisitos mínimos descritos abaixo:

a) Interface amigável com o usuário que permita a solicitação de qualquer serviço disponível através de sua estação de trabalho;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- b) Deverá informar os serviços disponíveis na Central e seus respectivos valores;
- c) Possibilidade de verificar o custo total dos serviços a serem realizados antes da confirmação dos mesmos
- d) Possibilidade de cadastrar usuários e definir direitos de utilização dos serviços disponíveis na Ilha
- e) Envio automático de emails aos usuários confirmando a realização de seus trabalhos
- f) Geração de relatórios detalhados sobre os trabalhos realizados na Central com filtros específicos de usuários e data;
- g) Relatórios integrados com o software bilhetador e acompanhamento gerencial podendo inclusive fazer o rateio por centro de custos;
- h) Possibilidade de informar horário para entrega do serviço solicitado;
- i) Interface de gestão centralizada para acompanhamento dos serviços solicitados pelo operador da Central.

4 – DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 - A CONTRATADA deverá ao final de cada período de medição (última semana de cada mês) disponibilizar um relatório de Evolução Operacional - REO, onde serão apresentados os seguintes dados referentes aos serviços técnicos prestados naquele mês:

- a) Número de "Registros Abertos";
- b) Número de "Registros Resolvidos";
- c) Número de "Registros Não Resolvidos";
- d) Volume de impressão e de custo por página e Usuário e Departamento;
- e) Volume de impressão e de custo por página e por Unidade, Usuário e Centro de Custo;
- f) Substituição/troca de consumíveis (toner, cartuchos, cilindros, etc);
- g) Taxa de disponibilidade por EDS e por Departamento;
- h) EDS mais e menos utilizados por Unidade e Centro de Custo;
- i) Sugestão de melhorias no processo e otimização do parque instalado;
- j) Percentual de uso de impressões duplex, por impressora, por Centro de Custo e por Cliente;
- k) Percentual de impressões monocromáticas em relação às impressões coloridas.
- l) Percentual do custo por Cliente em relação ao custo mensal do contrato.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

5 – DA DESCRIÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

5.1 - Todos os equipamentos componentes das EDS deverão oferecer interface de administração via rede (HTTP ou HTTPS) que possibilite configuração remota.

5.2 - Todos os equipamentos componentes das EDS fornecidos deverão possuir interface de rede nativa. Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia ficará a cargo do CONTRATANTE.

5.3 - Todas as EDS Departamentais e de Ambiente de Produção 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.

5.4 - Todas as EDS Departamentais deverão possuir driver PCL e Postscript.

5.5 - As EDS deverão aceitar impressão em ambiente Windows 2000 Server / Professional, XP Professional, Seven, além de Linux e Unix.

5.6 - Todas as EDS Departamentais de Médio e Grande Porte deverão possibilitar impressão confidencial, através de painel de controle integrado ao equipamento, por meio de senha, só efetuando assim impressões confidenciais, quando o usuário estiver ao lado do equipamento e registrar sua senha.

5.7 – As EDS dos TIPO VIII, X e XIII deverão ter a capacidade de sobrepor automaticamente trabalhos de impressão caso haja algum arquivo com necessidade de formato de papel momentaneamente indisponível, sem interromper a fila de impressão. Os trabalhos retidos deverão ser automaticamente impressos após o atendimento da pendência.

5.8 - As EDS do tipo IX deverão ser dotados de capacidades de digitalização e conexão com webservices, como segue:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 5.8.1 - Deverão ter interface gráfica, e admitir entrada de dados, através de teclado alfanumérico, para desenvolvimento de arquivos digitalizados e indexados;
- 5.8.2 - Possuir entradas USB ou outro tipo, para conexão de leitoras magnéticas ou leitoras óticas;
- 5.8.3 - Realizar a operação de digitalização e envio do documento diretamente do equipamento, sem a necessidade de utilização de um microcomputador;
- 5.8.4 - Digitalização e envio de documentos diretamente a banco de dados, devendo ser possível a informação, via painel de operação, de parâmetros por meio de digitação de textos, números e escolha de opções, que deverão integrar o comando de inserção do documento na tabela do banco de dados;
- 5.8.5 - Todos os *softwares* e documentação necessários à implementação das possibilidades de digitalização constantes no item 5.8 devem ser disponibilizados à CONTRATANTE;
- 5.8.6 - Quando o software não for do mesmo fabricante do equipamento componente da EDS, o licitante deverá apresentar carta do fabricante do equipamento homologando o funcionamento;
- 5.8.7 - A EDS deverá contar com uma API (*Interface Application*) compatível com o ambiente Windows e Linux para captura de imagem e colocação do arquivo digitalizado numa pasta de rede;
- 5.8.8 - Os equipamentos componentes das EDS devem suportar a customização do menu, com a inclusão de novas funcionalidades e a construção de formulários para permitir a integração com sistemas existentes na Instituição;
- 5.8.9 - Devem possuir facilidades de comunicação através de Webservices;
- 5.9 - As EDS deverão possibilitar impressão em papéis comum, timbrado, colorido, reciclado e/ou ecológico.
- 5.10 - A solução será composta dos seguintes tipos de EDS, milheiros/mês e respectivas quantidades máximas a serem alocadas, tendo em vista os volumes de impressão e/ou cópias previstos, conforme o número de usuários e instalações físicas de cada Órgão Aderente, descritos na tabela abaixo:



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

5.11 – Tabela de Tipos de Equipamentos e Respectivas Quantidades (RESUMO):

ITEM	TIPOS	U.F	Qtde.
1	TIPO I – EDS Departamental Impressão Preto e Branco de Pequeno Porte Formato A4	Estação	1.500
2	TIPO II – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Pequeno Porte Formato A4	Estação	3.000
3	TIPO III – EDS Departamental Impressão Colorida de Pequeno Porte Formato A4	Estação	500
4	TIPO IV – EDS Departamental Multifunção Colorida de Pequeno Porte Formato A4	Estação	800
5	TIPO V – EDS Departamental Impressão Preto e Branco de Médio Porte Formato A4	Estação	1.500
6	TIPO VI – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Médio Porte Formato A4	Estação	2.000
7	TIPO VII – EDS Departamental Impressão Colorida de Médio Porte Formato A4	Estação	500
8	TIPO VIII – EDS Departamental Multifunção Colorida de Médio Porte Formato A4	Estação	500
9	TIPO IX – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Grande Porte Formato A4	Estação	800
10	TIPO X – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Grande Porte Formato A3	Estação	700
11	TIPO XI – EDS Departamental Multifunção Colorida de Grande Porte Formato A3	Estação	400
12	TIPO XII – EDS Impressão Produção Preto e Branco Formato A3	Estação	2
13	TIPO XIII – EDS Multifunção Produção Preto e Branco Formato A3	Estação	30
14	TIPO XIV – EDS Impressão Produção Colorida Formato A3	Estação	2
15	TIPO XV – EDS Multifunção Produção Colorida Formato A3	Estação	20
16	TIPO XVI – EDS Impressão Alta Produção Preto e Branco Formato A3	Estação	4
17	TIPO XVII – EDS Impressão Engenharia	Estação	40
18	TIPO XVIII – EDS Multifunção Engenharia	Estação	5
19	Páginas PB - EDS Departamental	Milheiro/mês	33.750
20	Páginas COR - EDS Departamental	Milheiro/mês	3.480
21	Páginas PB - EDS Produção	Milheiro/mês	4.400
22	Páginas COR - EDS Produção	Milheiro/mês	880
23	Metros COR Engenharia	Milheiro/mês	1
24	Metros PB Engenharia	Milheiro/mês	8

5.11.1 – O detalhamento dos Tipos de Equipamentos e respectivas quantidades encontram-se no APENSO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

5.12 – A CONTRATADA deverá prover o serviço de estações DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO para os órgãos CONTRATANTES cujos contratos possuam quantidade total de EDS Departamentais de **Médio e Grande Portes** alocadas igual ou superior a 100 (cem).

5.13 – O fornecimento dos serviços relacionados no **item 5.12** está condicionado aos parâmetros estabelecidos no respectivo item e **NÃO** acarretará pagamento adicional a CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

5.14 – A CONTRATADA deverá prover o serviço de estações DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS para os órgãos CONTRATANTES cujos contratos contem com, ao menos, 03 (três) EDS dos **TIPOS XII, XIII, XIV, XV ou XVI**.

5.15 - O fornecimento dos serviços relacionados no **item 5.14** está condicionado aos parâmetros estabelecidos no respectivo item e **NÃO** acarretará pagamento adicional a CONTRATADA.

6 – DA INSTALAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

6.1 – A CONTRATADA deverá entregar e instalar os equipamentos de sua propriedade, os quais deverão ser novos, de 1º uso, lacrados de fabricas, não remanufaturados ou reconicionados e em linha de produção e em conformidade com as especificações mínimas requeridas descritas no Apenso I.

6.2 – No prazo de 05 (cinco) dias úteis após a realização da etapa de lances a licitante que ofertar o menor preço final deverá realizar a entrega em local informado pelo órgão gerenciador 01 (um) equipamento de cada modelo destinado a compor as EDS e softwares ofertados na proposta comercial, para testes de homologação pelo órgão gerenciador, a partir de sua comunicação.

6.3 – A CONTRATADA terá o prazo máximo 30 (trinta) dias para a entrega e instalação das EDS, quando de novos pedidos pelo CONTRATANTE.

6.4 – A instalação inicial, remoção final e remoções/instalações decorrentes de manutenções e/ou otimização do parque instalado, correrão por conta da CONTRATADA, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.

6.5 – É de responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento de pontos de rede, energia elétrica, mobiliário e espaço físico para a instalação das EDS, desta Especificação de Serviço.

7 – DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO LOCAL, MONITORAÇÃO E OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS

7.1 – ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

7.1.1 - A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico de 1º NÍVEL, com equipe para tele atendimento via 0800 e pela internet – help desk – externo às dependências do CONTRATANTE. Não serão aceitas quaisquer outras modalidades de ligações telefônicas que impliquem em custos extras ao CONTRATANTE. Os pontos para suporte técnico e apoio ao usuário de 1º nível deverão estar localizados dentro das instalações da 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 do CONTRATANTE, exclusivamente em relação ao escopo deste edital, e
- c) Orientação/informação aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

7.1.2 - Os serviços de suporte técnico e apoio ao usuário de 1º NÍVEL deverão estar disponíveis aos funcionários do CONTRATANTE mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:

- a) Telefone 0800: de segunda a sexta-feira, em horário comercial;
- b) Site para a realização de consultas: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano; e
- c) E-mail e fax: para consultas, de 07:00 às 20:00 horas e para envio de solicitações e serviços: 24 (vinte e quatro) horas, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

7.1.3 - A CONTRATADA deverá fixar etiquetas adesivas, geradas por sistema de controle de Itens de Configuração da CONTRATADA, em todos os equipamentos componentes das EDS objeto deste TR.

7.2 - ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

7.2.1 - Os chamados técnicos efetuados ao 0800 da CONTRATADA deverão, quando não resolvidos e fechados diretamente por telefone ou Internet, ser encaminhados imediatamente aos técnicos da CONTRATADA para resolução do problema, que serão responsáveis pelo suporte técnico e apoio presenciais aos usuários. Os serviços deverão estar disponíveis em dias e horários comerciais.

7.2.2 - A CONTRATADA se obriga a não usar material de reposição improvisado ou peças adaptadas em substituição às tecnicamente indicadas.

7.2.3 - A CONTRATADA deverá manter uma cópia do manual de operação e suas atualizações e todos os acessórios necessários à interligação do equipamento componente da EDS, visando o perfeito funcionamento do mesmo.

7.2.4 - Será de responsabilidade da CONTRATADA o transporte dos equipamentos, quando de manutenção, instalação, reinstalação ou desmobilização, parcial ou total, inseridos neste Instrumento Contratual.

7.2.5 - A execução de serviços de remanejamento das EDS, bem como a alteração de funcionalidades, acessórios e componentes deverá ser executada pela CONTRATADA e previamente aprovada pelo CONTRATANTE.

7.2.6 - A CONTRATADA deverá, quando da execução de qualquer manutenção, comprometer-se em ajustar, reparar ou substituir todas as peças que se fizerem necessárias, inclusive aquelas desgastadas pelo uso normal e contínuo dos equipamentos componentes das EDS constantes no presente Instrumento Contratual, obedecendo aos padrões de qualidade e sem ônus para o CONTRATANTE.

7.2.7 - Os serviços técnicos de manutenção não incluem os serviços elétricos externos à EDS e reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, imperícia por parte de terceiros, bem como, os motivados por atos de terceiros ou de força da natureza, ressalvados os casos causados por empregados da CONTRATADA.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

7.2.8 - A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos backup, quando da necessidade de remoção de equipamentos para manutenção nas instalações da CONTRATADA.

7.2.9 - As manutenções dos equipamentos componentes das EDS somente poderão ser realizadas por técnicos qualificados e credenciados da CONTRATADA e seguindo normas e orientações do fabricante e serão realizadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial.

7.2.10 - A CONTRATADA deverá garantir que os serviços prestados terão por base os princípios de responsabilidade ambiental, abaixo relacionados:

a) A CONTRATADA deverá efetuar periodicamente processo de coleta de carcasas de toner utilizadas na prestação de serviços e realizar destinação final das mesmas, de acordo com as boas práticas de preservação do meio-ambiente e legislação ambiental aplicável;

b) A CONTRATADA deverá utilizar metodologias de operação e manutenção aderentes às melhores práticas, que contribuam para redução do impacto ambiental ocasionado pela geração de resíduos provenientes dos produtos/serviços ofertados;

c) Os resíduos gerados (toners, cartuchos, fusores e os demais componentes e peças) durante a prestação dos serviços contratados deverão ser recolhidos de forma sistematizada pela CONTRATADA;

d) A CONTRATADA deverá definir, em comum acordo com o CONTRATANTE, a implantação de políticas para mudanças nos hábitos e comportamentos dos seus funcionários lotados nas instalações do CONTRATANTE, visando à conscientização e sensibilização das questões ambientais.

7.3 – SERVIÇO DE MONITORAÇÃO

7.3.1 - A CONTRATADA deverá prover o SERVIÇO DE MONITORAÇÃO para os órgãos CONTRATANTES cujos contratos possuam quantidade total de EDS Departamentais de **Médio e Grande Portes** alocadas igual ou superior a 100 (cem).

7.3.2 - Os SERVIÇOS DE MONITORAÇÃO e apoio presencial ao usuário serão realizados por funcionários da CONTRATADA e terão por finalidade a resolução de problemas e recuperação de falhas das EDS que não forem solucionados pelo suporte técnico de 1º NÍVEL, mas que também não exijam qualquer troca de peças e partes e remoção das EDS.

7.3.2.1 - Para as localidades onde não houver uma ESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO alocada, a CONTRATADA deverá capacitar funcionário do CONTRATANTE que terá a responsabilidade de efetuar as atividades de substituição de suprimentos e remoção de atolamentos.

7.3.3 - Cada ESTAÇÃO DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO deverá ser composta por 01 (um) funcionário da CONTRATADA devidamente treinado e capacitado a exercer as atividades acima descritas, o serviço deve ter disponibilidade de 08 (oito) horas diárias, no horário compreendido entre 08:30 h e 17:30 h, nos dias úteis.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

7.3.4 - O CONTRATANTE disponibilizará espaços físicos e mobiliários para os equipamentos (mesa que suporte no mínimo 50 Kg, com as seguintes dimensões: altura de 56 cm, profundidade de 60 cm e largura de 60 cm), além de infra-estrutura necessária à acomodação dos profissionais da CONTRATADA que ocuparão o POSTO DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO, compreendendo salas com mesas e cadeiras, rede elétrica e lógica com acesso à Internet e linha telefônica para recebimento de chamados vindos do próprio helpdesk da CONTRATADA.

7.3.5 – São atribuições do SERVIÇO DE MONITORAÇÃO:

- a) Substituição de suprimentos, exceto papel;
- b) Substituição do cartucho de toner;
- c) Remoção de atolamentos;
- d) Esclarecimento de dúvidas e suporte técnico operacional;
- e) Configuração básica dos equipamentos

7.4 – SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

7.4.1 – A CONTRATADA deverá prover o serviço de estações DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS para os órgãos CONTRATANTES cujos contratos contem com, ao menos, 3 (três) **EDS dos TIPOS XII, XIII, XIV, XV ou XVI**.

7.4.2 - Os serviços de atendimento e operação das CENTRAIS DE IMPRESSÃO E CÓPIA serão realizados pelos profissionais da CONTRATADA e terão por finalidade a geração dos serviços solicitados pelos usuários e operação das EDS das CENTRAIS DE IMPRESSÃO E CÓPIA.

7.4.2.1 - Para as localidades onde não houver uma ESTAÇÃO DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS alocada a CONTRATADA deverá capacitar funcionário do CONTRATANTE que terá a responsabilidade de efetuar a geração dos serviços solicitados pelos usuários e operação das EDS das CENTRAIS DE IMPRESSÃO E CÓPIA.

7.4.3 - Cada ESTAÇÃO DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS deverá ser composta por 01 (um) profissional da CONTRATADA com vínculo CLT, devidamente treinado e capacitado a exercer as atribuições abaixo descritas, o serviço deverá estar disponível durante 8 (oito) horas diárias, no horário compreendido entre 08:30 h e 17:30 h, em horário comercial.

7.4.4 - A CONTRATANTE disponibilizará espaços físicos e mobiliários necessários à instalação e acomodação dos equipamentos e dos profissionais da CONTRATADA que ocuparão estações DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, compreendendo salas com mesas e cadeiras, rede elétrica e lógica com acesso à Internet e linha telefônica para recebimento de chamados vindos do próprio helpdesk da CONTRATADA.

7.4.5 - São atribuições das estações DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS:

- a) Operação dos equipamentos disponíveis na Central para geração dos serviços solicitados;
- b) Substituição de suprimentos;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- c) Manutenção preventiva dos equipamentos da Central;
- d) Operação do sistema de Gestão da Central de Impressão e Cópia; e
- e) Interação com os usuários do CONTRATANTE para o recebimento e entrega dos serviços solicitados.

7.4.6 - A infra-estrutura a ser disponibilizada para ESTAÇÃO DE SERVIÇO DE OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTO deverá contemplar, no mínimo:

- a) 01 (um) funcionário da CONTRATADA em regime de trabalho de 08 (oito) horas diárias;
- b) 01 (um) computador, seus periféricos e sistemas necessários ao atendimento dos requerimentos deste termo de referência no que se refere à gestão dos serviços da central de impressão e cópias;
- c) Licenças de software de Gestão das Centrais de Cópia e Impressão.

7.5 – SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS

7.5.1– A CONTRATADA deverá prover o SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS para os órgãos CONTRATANTES cujos contratos contem com a implantação de Centro de Impressão de Alta Produtividade utilizando-se de EDS em cluster com velocidade de impressão de, pelo menos, 300 ppm (trezentas páginas por minuto) em A4 ou EDS de Produção.

7.5.2 - Os serviços de ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS serão realizados pelos profissionais da CONTRATADA e terão por finalidade a geração de novos formulários, a modificação/atualização dos formulários existentes, e a modificação e atualização dos fluxos de impressão e distribuição inerentes ao ambiente do Centro de Impressão de Alta Produtividade.

7.5.3 - Cada ESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS deverá ser composta por 01 (um) profissional da CONTRATADA com vínculo CLT, devidamente treinado e capacitado a exercer as atribuições abaixo descritas, o serviço deverá estar disponível durante 8 (oito) horas diárias, no horário compreendido entre 08:30 h e 17:30 h, em horário comercial.

7.5.4 - A CONTRATANTE disponibilizará espaços físicos e mobiliários necessários à instalação e acomodação dos equipamentos e dos profissionais da CONTRATADA que ocuparão estações DE SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS, compreendendo salas com mesas e cadeiras, rede elétrica e lógica com acesso à Internet e linha telefônica para recebimento de chamados vindos do próprio helpdesk da CONTRATADA.

7.5.5 - São atribuições das estações DE SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS:

- a) Geração de novos formulários e modificação de formulários existentes, conforme especificação da CONTRATANTE;
- b) Inclusão de formulários nos fluxos de impressão e distribuição;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

c) Modificação de fluxos de impressão e distribuição existentes.

7.5.6 - A infra-estrutura a ser disponibilizada para ESTAÇÃO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS deverá contemplar, no mínimo:

a) 01 (um) funcionário da CONTRATADA em regime de trabalho de 08 (oito) horas diárias;

b) 01 (um) computador, seus periféricos e sistemas necessários ao atendimento dos requerimentos deste termo de referência no que se refere ao SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS;

c) Licenças de software necessárias para a prestação do SERVIÇO DE ARQUITETURA E DESENHO DE FORMULÁRIOS.

8 - DA GESTÃO DE CONSUMÍVEIS

8.1 - Será de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento dos consumíveis (tonalizadores, tintas, cilindros e demais), ORIGINAIS do fabricante dos respectivos equipamentos, em quantidade necessária ao pleno funcionamento das EDS durante todo o período de vigência do Contrato.

8.1.1 – Os papéis fornecidos durante a prestação do serviço não estão condicionados a originalidade dos fabricante dos equipamentos.

8.2 - Os serviços de substituição regular dos consumíveis deverão ser realizados por funcionários da CONTRATADA (ou funcionários da CONTRATANTE, devidamente treinados, nas localidades sem estações DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO) obedecendo à frequência de trocas previstas e necessárias para manter a disponibilidade do serviço aos usuários do CONTRATANTE e que busquem a melhor relação custo x benefício para ambas as partes.

8.3 - A CONTRATADA deverá controlar, via software, a substituição regular de consumíveis, propondo o melhor aproveitamento e uso destes recursos pelo CONTRATANTE.

8.4 - Todas as despesas relativas ao transporte e reposição de itens consumíveis ou não, deverão correr por conta da CONTRATADA sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

8.5 - A CONTRATADA deverá se encarregar de manter as EDS sempre providas de suprimentos e em condições de pleno funcionamento e máxima qualidade, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste edital, nas localidades dotadas de estações DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO.

8.6 - Toda substituição deverá ser de fácil operacionalização para que funcionários do CONTRATANTE, devidamente treinados pela CONTRATADA, possam executá-las nas localidades não contempladas com estações DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO.

8.7 - Todos os custos relacionados à troca e reposição de suprimentos nas EDS deverão estar contemplados na formação de preços conforme planilha constante neste documento.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

8.8 - A CONTRATADA terá liberdade para propor a logística a ser utilizada na reposição dos suprimentos que poderá contemplar a instalação de almoxarifado em locais disponibilizados pelo CONTRATANTE.

8.9 - A CONTRATADA será responsável por todos os procedimentos de aquisição, recebimento, estocagem, transporte, distribuição e substituição dos suprimentos, estabelecendo um estoque suficiente para garantir a disponibilidade dos serviços, nos níveis exigidos neste TR.

9 - DO ATENDIMENTO E OPERAÇÃO DO CENTRO DE IMPRESSÃO DE ALTA PRODUTIVIDADE

9.1 - A CONTRATADA deverá fornecer toda a configuração necessária do hardware para implementação da solução e gerenciamento para atender o volume de impressão mensal de, no mínimo, 1.600.000 (um milhão e seiscentas mil) de páginas, ou excedentes de impressão que seja necessário, incluindo o fornecimento de todos os insumos inclusive papel e pessoal necessários.

9.2 – A solução deverá ser composta de equipamentos capazes de imprimir em papel branco, reciclado ou pré-impresso.

9.3 - A CONTRATADA deverá fornecer na instalação, todos os servidores e cabos de conexão para instalação e operacionalização da solução.

9.4 - A CONTRATADA deverá prover todas as atualizações, ajustes e manutenção do software fornecido durante a vigência do Contrato de cada Órgão Aderente, localmente e com o cronograma definido em acordo com a contratante.

9.5 - A solução deverá estar apta a suportar o gerenciamento para, no mínimo, 1.600.000 (um milhão e seiscentas mil) páginas por mês, sem comprometer a performance dos equipamentos.

9.6 - A CONTRATADA deverá prover toda estrutura técnica para a solução de gerenciamento para todas as situações incluindo software e hardware, bem como toda instalação da solução dentro das dependências do Órgão (atualmente PRODERJ).

9.7 - É responsabilidade da CONTRATADA manter o perfeito funcionamento da solução no que se refere à disponibilização de todos os suprimentos necessários para a operacionalização da solução.

9.8 – Quando necessário, o CONTRATANTE demandará suporte técnico assistido à CONTRATADA.

9.9 - A manutenção do Centro de Impressão de Alta Produtividade deverá englobar todo o suporte técnico necessário ao perfeito funcionamento da solução contratada, incluindo o desgaste natural e a necessidade de corrigir eventuais defeitos de fabricação.

9.10 - A CONTRATADA deverá realizar manutenções preventivas mensalmente.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

9.11 - Para execução dos serviços de manutenção, a CONTRATADA somente poderá desconectar os componentes de hardware ou desinstalar qualquer software que estiverem instalados ou ligados aos equipamentos, com prévia autorização do PRODERJ.

9.12 - A CONTRATADA instruirá seus técnicos a manter como confidenciais os dados e informações que venham a ter conhecimento em razão dos serviços prestados.

9.13 - Os equipamentos a serem disponibilizados deverão ser novos, sem uso, não reconicionados, com velocidade de impressão, mínima, de 140 ppm (cento e quarenta páginas por minuto) em papel A-4, ou clusters de velocidade mínima de 300 ppm (trezentas páginas por minuto) em papel A-4 formados por equipamentos de, no mínimo, 50 ppm (cinquenta páginas por minuto) em papel A-4.

9.14 - A solução apresentada deverá permitir a impressão via canal, ESCON, conectado ao MAINFRAME e via TCP/IP.

9.15 - Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um único equipamento a ser utilizado como servidor de impressão para controle / gerenciamento do equipamento remoto a ser conectado via TCP/IP e canal ESCON.

9.16 - Para soluções do tipo “Cluster” deverá ser permitido o balanceamento da carga de impressão e a divisão de jobs entre as impressoras, podendo partes de um mesmo job, serem impressas em diferentes impressoras simultaneamente, provendo o gerenciamento de filas de impressão, permitindo ainda adicionar novas impressoras. Os softwares necessários para esta facilidade deverão estar incluídos na proposta sem custo adicional.

9.17 - A solução deverá ser capaz de imprimir formulários com ou sem dados variáveis via rede ou Mainframe IBM.

9.18 - A solução deverá ter a capacidade de importar formulários gerados em linguagem PDL e jobs gerados em linguagem PCL / METACODE, possibilitando a impressão com ou sem dados variáveis.

9.19 - A solução deverá permitir o desenvolvimento de formulários com utilização de ferramentas gráficas.

9.20 – A solução ofertada deverá ser compatível com mainframe IBM via canal ESCON / ServidorUNIX / ServidorNT / WIN2K, LINUX com importação de arquivos, formulários e dados a serem impressos.

9.21 - Capacidade de importar formulários gerados em linguagem PDL e jobs gerados em linguagem PCL / METACODE, possibilitando a impressão com ou sem dados variáveis, em várias vias agrupadas ou não. Esse processamento deverá ser feito nos equipamentos, de forma automática, em tempo de impressão, sem qualquer intervenção manual.

9.22 - A solução deverá permitir o desenvolvimento com a utilização de qualquer ferramenta gráfica padrão Windows (Corel / Page Maker etc) de novos formulários (FSL/FRM).



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

9.23 - A solução deverá possuir capacidade de importar formulários gerados em base Windows, devendo a imposição dos formulários e dados variáveis serem feitas nas impressoras / servidor de impressão ou através de software / equipamento próprio e compatível.

9.24 – A solução apresentada deverá possibilitar a instalação de equipamentos em sites de impressão remotos, com conexão TCP/IP, possibilitando que todos os jobs possam ser impressos nesta localidade remota sem a intervenção do operador.

9.24.1 – A solução deverá prover segurança via criptografia entre o site principal da CONTRATANTE e o site remoto. O direcionamento do job para o site remoto deverá ser feito por classes ou outro tipo de característica do job a ser definida pela CONTRATANTE, em parceria com a CONTRATADA.

10 - DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS (SLA)

10.1 - A CONTRATADA deverá acompanhar e monitorar os acordos de nível de serviço para as EDS Departamentais, de acordo com os critérios de desempenho e qualidade determinados a seguir:

10.1.1 - Todos os incidentes registrados pelo suporte de 1º nível deverão ser resolvidos conforme tabela abaixo **onde existir** a disponibilidade de estações DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO ou, OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS:

Tabela de Registro de Incidentes

Indicador	Meta
a) Atolamento de papel: Máximo de 15 minutos a partir da abertura do chamado	95%
b) Configuração de equipamento: Máximo de 1 hora a partir da abertura do chamado	90%
c) Instalação de driver: Máximo de 2 horas a partir da abertura do chamado	95%
d) Troca de suprimentos: Máximo de 15 minutos a partir da abertura do chamado	95%
e) Reparo técnico que não exija troca de peças: Máximo de 6 horas a partir da abertura do chamado	95%
f) Disponibilização de equipamento backup quando da remoção do equipamento original para manutenção externa: Máximo de 24 horas a partir da abertura do chamado	95%



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

10.1.2 Os incidentes registrados pelo suporte de 1º nível deverão ser resolvidos conforme tabela abaixo **onde NÃO existir** a disponibilidade de estações DE SERVIÇO DE MONITORAÇÃO ou OPERAÇÃO DE EQUIPAMENTOS:

a) Reparo técnico que não exija troca de peças: Máximo de 6 horas a partir da abertura do chamado na capital do Estado e região metropolitana Máximo de 12 horas a partir da abertura do chamado nos demais municípios	95%
b) Disponibilização de equipamento backup quando da remoção do equipamento original para manutenção externa: Máximo de 36 horas a partir da abertura do chamado	95%

10.1.3 – Os incidentes registrados pelo suporte de 1º nível deverão ser resolvidos conforme tabela abaixo no Centro de Impressão de Alta Produtividade:

a) Início do atendimento presencial: Máximo de 2 horas a partir da abertura do chamado na capital do Estado e região metropolitana Máximo de 6 horas a partir da abertura do chamado nos demais municípios	99%
a) Reparo técnico que não exija troca de peças: Máximo de 6 horas a partir da abertura do chamado na capital do Estado e região metropolitana Máximo de 12 horas a partir da abertura do chamado nos demais municípios	99%
b) Disponibilização de equipamento backup quando da remoção do equipamento original para manutenção externa: Máximo de 36 horas a partir da abertura do chamado	99%

10.2 - Os indicadores citados acima passarão a ser medidos, mensalmente, a partir do 3º(terceiro) mês após a formalização contratual.

10.3 - Caso os indicadores acima não atinjam as metas estabelecidas, a CONTRATADA terá uma redução em seu faturamento mensal de tantos pontos percentuais quanto for o resultado negativo obtido, limitado ao percentual de 2 % (dois por cento) por indicador.

10.4 - Os valores a serem pagos mensalmente à CONTRATADA, serão os preços unitários contidos na Proposta de Preços da futura licitação, multiplicados pela quantidade total de EDS instaladas, somando-se o volume de páginas impressas e/ou copiadas multiplicado pelo valor do respectivo milheiro de produção demonstrado nos Relatórios Mensais.

10.5 - Para os valores obtidos acima serão computados os descontos relacionados ao não atendimento aos Acordos de Nível de Serviço descritos acima, conforme acordado nas reuniões mensais de acompanhamento do Contrato.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

11 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 - Fornecer todos os equipamentos de impressão e cópia, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação e configuração das EDS nas dependências do CONTRATANTE, nas quantidades necessárias e de acordo com as especificações técnicas constantes neste TR.

11.2 - Fornecer equipamentos novos, não reconicionados e/ou remanufaturados.

11.3 - Fornecer EDS DEPARTAMENTAIS DE MÉDIO E GRANDE PORTE, que tenham o recurso de impressão confidencial, atendendo a demanda do CONTRATANTE.

11.4 - Disponibilizar microcomputadores para as tarefas de gestão e controle de todas as operações do sistema de impressão.

11.4.1 - A manutenção destes equipamentos e gerenciamento dos softwares de gestão e controle serão de responsabilidade da CONTRATADA.

11.5 - Disponibilizar, instalar e operar, **a partir da formalização contratual**, soluções de software que permitam:

a) Tarifação e bilhetagem de trabalhos impressos, com informações de data, hora, usuário, nome do arquivo impresso e volumes de páginas e folhas.

b) Gestão e controle do volume de impressão do parque de impressão departamental.

c) Gerenciamento remoto das impressoras com todos os dados e localização.

d) Controle e solicitação de insumos/consumíveis através de gestão ativa.

11.5.1 - As soluções de software acima deverão atender aos requisitos mínimos descritos neste TR e deverão ser disponibilizados no prazo de 10 (dez) dias úteis após a formalização contratual, para homologação do CONTRATANTE.

11.6 - Garantir a instalação e ativação das EDS, a partir da entrega, além de viabilizar a instalação e ativação dos sistemas de gerenciamento, bem como disponibilizar todos os equipamentos necessários.

11.7 - Criar registro no Sistema de gerenciamento de incidentes, mediante monitoração, para atendimento às EDS paralisados, qualquer que seja a causa ou motivo da paralisação.

11.8 - Criar detecção preventiva de término de qualquer consumível e sua reposição, mediante monitoração, em tempo hábil, de forma a não comprometer o andamento dos trabalhos.

11.9 - A partir da apresentação e aprovação dos primeiros relatórios de tarifação e bilhetagem, estes deverão ser apresentados mensalmente, até o dia 26 (vinte e seis) de cada mês.

11.10 – Prover treinamento adequado, ao CONTRATANTE, para a operação dos serviços.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

11.11 – Prover todos os consumíveis (inclusive papel) necessários à execução dos serviços contratados.

11.12 – Comprovar, na ocasião da assinatura da Ata do Registro de Preços, que possui profissional capacitado na utilização dos preceitos do ITIL no que se refere aos conceitos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças, através de documento contendo a relação nominal dos profissionais capacitados, acompanhado dos respectivos certificados de capacitação e das respectivas comprovações de vínculo empregatício. Essa comprovação deverá ser feita através de cópia do livro de registro de empregados, da carteira de trabalho do profissional, contrato social ou contrato de prestação de serviço.

11.13 – Indicar o local do Laboratório Próprio de Assistência Técnica no Rio de Janeiro, em condições de atender aos chamados técnicos de manutenções corretivas de alta complexidade. Caso a empresa seja sediada em outro estado, deverá comprovar filial no Estado do Rio de Janeiro onde esteja localizado o Laboratório Próprio de Assistência Técnica, bem como possuir total para todas as atividades pertinentes ao perfeito cumprimento do contrato, apresentando o respectivo RGI ou contrato de locação do imóvel onde encontra-se instalada a filial, na ocasião da assinatura da Ata do Registro de Preços.

11.14 - Comprovar, na ocasião da assinatura da Ata do Registro de Preços, que possui filial ou sede em funcionamento, atendendo em horário comercial, com autonomia total para todas as atividades pertinentes ao perfeito cumprimento do contrato, no Estado do Rio de Janeiro. Deverão constar desta declaração o endereço, os telefones, horários de funcionamento diário e nome do responsável pela administração do estabelecimento.

11.15 - Manter, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.

11.16 - Sujeitar-se à fiscalização do gestor do Contrato quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes.

11.17 - Manter, durante vigência do Contrato, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.

12 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1 - Conceder 60 (sessenta) dias, a partir da formalização contratual, à CONTRATADA a título de adequação e estabilização do ambiente. Durante este período não serão aplicadas sanções a CONTRATADA, pelo não cumprimento dos índices acordados.

12.2 - Fornecer pontos de rede, energia elétrica, mobiliário e espaço físico para a instalação das EDS.

12.3 - Fornecer espirais e capas plásticas para acabamento, que deseje utilizar nas centrais de cópia e impressão.

12.4 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-12/078/3427/2013

DATA: 26/12/2014 FLS.:

RUBRICA:ID: 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

12.5 - Fornecer à CONTRATADA os documentos, informações e demais elementos que possuir, ligados aos serviços do objeto.

12.6 - Assegurar aos técnicos credenciados pela CONTRATADA o acesso aos locais de execução dos serviços, resguardadas as normas de sigilo e segurança impostas pelo CONTRATANTE.

12.7 - Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização do objeto licitado.

12.8 - Receber o objeto, após a verificação do atendimento integral das especificações requeridas.

12.9 - Comunicar à CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto, diligenciando para que as irregularidades ou falhas sejam plenamente corrigidas.

12.10 - Notificar, por escrito, a CONTRATADA da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e ampla defesa.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

APENSO I
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DAS ESTAÇÕES DIGITAIS DE SERVIÇO

Item 1 - TIPO I – EDS Departamental Impressão Preto e Branco de Pequeno Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 40 PPM;
- Resolução de impressão: 600 X 600;
- Frente e verso automático;
- Memória: 64 MB;
- Processador: 330 MHz;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL6;
- Gramatura: 75 a 100 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 250 folhas;
- Capacidade de saída: 100 folhas;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB.

Item 2 – TIPO II – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Pequeno Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 40 PPM;
- Resolução de impressão: 1200 DPI;
- Frente e verso automático;
- Memória: 128 MB;
- Processador: 400 MHz;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL6, PS3;
- Gramatura: 75 a 150 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 500 folhas;
- Capacidade de saída: 150 folhas;
- Alimentador de originais com leitura de ambos os lados da folha em passagem única: 50 folhas;
- Tela sensível ao toque para exibição de mensagens e interação com o usuário;
- Formato do arquivo digitalizado: PDF;
- Resolução do arquivo digitalizado: 600 DPI;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;
- Conectividade sem fio: wireless 802.11g/n;
- Conectividade com Pendrive;
- Velocidade do fax: 33.600 bps;

Item 3 – TIPO III – EDS Departamental Impressão Colorida de Pequeno Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 30 PPM;
- Velocidade de impressão COR: 30 PPM;
- Resolução de impressão: 600 DPI;
- Impressão frente e verso automático;
- Memória: 256 MB;
- Processador: 500 MHz;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL5, PCL6;
- Gramatura: 75 a 200 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 300 folhas;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;
- Impressão segura.



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Item 4 - TIPO IV – EDS Departamental Multifunção Colorida de Pequeno Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 20 PPM;
- Velocidade de impressão COR: 20 PPM;
- Resolução de impressão: 600 X 600 DPI;
- Frente e verso automático;
- Memória: 256 MB;
- Processador: 400 MHZ;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL, PS3;
- Vidro de Exposição: A4
- Gramatura: 75 a 150 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 250 folhas;
- Capacidade de saída: 150 folhas;
- Alimentador de originais: 35 folhas
- Digitalização colorida;
- Resolução do arquivo digitalizado: 1200 X 1200
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;

Item 5 - TIPO V – EDS Departamental Impressão Preto e Branco de Pequeno Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 50 PPM;
- Resolução de impressão: 600 X 600 DPI;
- Frente e verso automático;
- Memória: 256 MB;
- Processador: 500 MHz;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL5, PCL6, PS3, PDF;
- Gramatura: 75 a 200 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 500 folhas;
- Capacidade de saída: 500 folhas;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;
- Conectividade com Pendrive;
- Impressão segura.

Item 6 - TIPO VI – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Médio Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 50 PPM;
- Resolução de impressão: 600 X 600;
- Frente e verso automático;
- Memória: 256 MB;
- Processador: 500 MHz;
- Memória não volátil: 80GB;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL5, PCL6, PS3;
- Vidro de exposição: A4;
- Gramatura: 75 a 200 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 500 folhas;
- Capacidade de saída: 500 folhas;
- Alimentador automático de originais frente e verso: 50 folhas;
- Digitalização colorida;
- Formato do arquivo digitalizado: PDF, TIFF e JPEG;
- Resolução da digitalização: 600 DPI;
- Destinos da digitalização: Email, FTP, Twain e Pen Drive;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s, USB 2.0;
- Conectividade com Pendrive;
- Impressão segura;
- Bloqueio de funções.

Item 7 - TIPO VII - EDS Departamental Impressão Colorida de Médio Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 40 PPM;
- Velocidade de impressão COR: 40 PPM;
- Resolução de impressão: 1200 DPI;
- Frente e verso automático;
- Memória: 384 MB;
- Processador: 600 Mhz;
- Linguagem de descrição de páginas: PS3 e PCL5c;
- Gramatura: 75 a 200 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 500 folhas;
- Capacidade de saída: 350 folhas;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;
- Impressão segura.

Item 8 - TIPO VIII – EDS Departamental Multifunção Colorida de Médio Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 40 PPM;
- Velocidade de impressão COR: 40 PPM;
- Resolução de impressão: 600 X 600 dpi;
- Impressão frente e verso automático;
- Memória: 1 GB;
- Processador: 1 GHz;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL, PS3;
- Vidro de exposição: A4;
- Gramatura: 65 a 200 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 500 folhas;
- Capacidade de saída: 350 folhas;
- Alimentador de originais: 50 folhas;
- Digitalização colorida;
- Resolução do arquivo digitalizado: 600 X 600;
- Destinos da digitalização: TWAIN;
- Conexão Cabeada: Ethernet 10/100/1000 Mb/s e USB 2.0;
- Impressão segura.

Item 9 - TIPO IX – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Grande Porte Formato A4

- Velocidade de impressão PB: 65 PPM;
- Resolução de impressão: 1200 X 1200
- Frente e verso automático;
- Memória: 768MB;
- Processador: 700 MHz;
- Memória não volátil: 120GB;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL5e, PCL6 e PS3;
- Vidro de exposição: A4;
- Gramatura: 75 a 200 g/m²;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Capacidade de alimentação: 500 folhas;
- Capacidade de saída: 500 folhas;
- Alimentador de originais: 100 folhas;
- Digitalização colorida;
- Formato do arquivo digitalizado: PDF, TIFF e JPEG;
- Resolução da digitalização: 600 DPI;
- Destinos da digitalização: Email, FTP, Twain e Pen Drive;
- Velocidade do fax: 33,6K bps;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;
- Conectividade com Pendrive;
- Impressão segura;
- Bloqueio de funções.

Item 10 - TIPO X – EDS Departamental Multifunção Preto e Branco de Grande Porte Formato A3

- Velocidade de impressão PB: 30 PPM;
- Resolução de impressão: 600 DPI;
- Frente e verso automático;
- Memória: 1 GB;
- Processador: 500MHz;
- Memória não volátil: 120 GB;
- Linguagem de descrição de páginas: PS3, PCL6, PCL5e;
- Vidro de exposição: A3;
- Gramatura: 75 a 115 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 1.000 folhas;
- Capacidade de saída: 250 folhas;
- Alimentador de originais: 50 folhas;
- Digitalização colorida;
- Formato do arquivo digitalizado: PDF e TIFF;
- Resolução do arquivo digitalizado: 600 DPI;
- Destinos da digitalização: Pasta Compartilhada, Email;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s, USB 2.0;
- Impressão segura;
- Bloqueio de funções.

Item 11 - TIPO XI – EDS Departamental Multifunção Colorida de Grande Porte Formato A3

- Velocidade de impressão PB: 20 PPM;
- Velocidade de impressão COR: 20 PPM;
- Resolução de impressão: 600x600 DPI;
- Frente e verso automático;
- Memória: 1 GB;
- Processador: 600 Mhz;
- Memória não volátil: 160 GB;
- Linguagem de descrição de páginas: PCL 5c, PCL 6, PS3
- Vidro de exposição: A3;
- Gramatura: 75 a 200 g/m²;
- Capacidade de alimentação: 600 folhas;
- Capacidade de saída: 500 folhas;
- Alimentador de originais: 50 folhas;
- Digitalização colorida;
- Formato do arquivo digitalizado: TIFF, JPEG , PDF;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Resolução do arquivo digitalizado: 600 DPI;
- Destinos da digitalização: Email, pasta compartilhada e FTP;
- Conectividade Cabeada: Ethernet 10/100 Mb/s e USB 2.0;

Item 12 - TIPO XII – EDS Produção Impressão Preto e Branco Formato A3

- Velocidade de impressão: 140PPM;
- Resolução de impressão: 1200 X 1200 DPI;
- Frente e verso automático;
- Linguagem de descrição de páginas: PDF, PCL5e, PCL6, PS3;
- Gramatura: 60 a 250 g/m;
- Capacidade de alimentação: 5.800 fls;
- Tamanho do papel de 320 mm x 470 mm;
- Capacidade de saída: 2.000FLS;
- Grampeamento de até 100 folhas;
- Controladora Externa com os recursos de:
 - Criação de filas de impressão;
 - Capacidade de gerenciamento de spool no equipamento, incluindo funções de reter, liberar, re-enfileirar, redirecionar e mudar a ordem de impressão;
 - Permitir encaminhar os trabalhos de impressão para a Impressora Avançada Centralizada;
 - Copiar e mover os trabalhos entre as filas de impressão;
 - Reimpressão de trabalhos.

Item 13 - TIPO XIII – EDS Multifunção Produção Preto e Branco Formato A3

- Funções: Cópia, Impressão e Digitalização;
- Velocidade de impressão 125 ppm;
- Resolução 1200 x 1200 dpi;
- Capacidade de entrada de 4.000 folhas;
- Tamanho de papel até 330 x 488 mm;
- Gramatura 250 g/m;
- Papel revestido e não revestido;
- Frente e verso automático;
- Linguagem de descrição de páginas: PS3, PCL5e, PCL6 e PDF;
- Protocolos: TCP/IP;
- Grampeamento;
- Capacidade de saída: 3.000 folhas;
- Digitalização colorida;
- Resolução Digitalização: 600 dpi.

Item 14 - TIPO XIV – EDS Impressão Produção Colorida Formato A3

- Impressão Colorida;
- Velocidade de Impressão: 80ppm;
- Frente e verso automático;
- Impressão frente e verso automático em papéis de 300g/m² sem perda de velocidade;
- Ciclo de Trabalho Mensal: 1.000.000;
- Resolução de Impressão: 2400 x 2400 dpi;
- Capacidade de Papel Padrão: 4.000 folhas;
- Dimensões da área de impressão mínima: 183 X 183mm;



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Dimensões da área de Impressão máxima: 320 X 488 mm;
- Capacidade de Saída: 5.500 folhas;
- Servidor de Impressão Externo, com ferramenta para geração de perfis.

Item 15 - TIPO XV – EDS Multifunção Produção Colorida Formato A3

- Velocidade de impressão PB: 60PPM;
- Velocidade de impressão COR: 60PPM;
- Frente e verso automático;
- Resolução: 2400 x 2400;
- Resolução de digitalização: 600 x 600;
- Capacidade de alimentação: 3.000 folhas;
- Gramatura: 75 g/m² a 300 g/m²;
- Alimentador automático de originais: 250 folhas;
- Tamanho de papel até 330 x 448 mm;
- Servidor de Impressão Externo;
- Calibração: Espectrofotômetro

Item 16 - TIPO XVI – EDS Impressão Alta Produção Preto e Branco Formato A3

- Velocidade de impressão: 280 ppm;
- Resolução: 1200 x 1200 dpi;
- Capacidade de alimentação: 5.500 fls;
- Tamanho de papel até 320 mm x 470 mm;
- Gramatura: 60 a 250 g/m;
- Frente e verso automático;
- Empilhador com capacidade para 2.600 fls;
- Controladora Externa com os recursos de:
 - Criação de filas de impressão;
 - Capacidade de gerenciamento de spool no equipamento, incluindo funções de reter, liberar, re-enfileirar, redirecionar e mudar a ordem de impressão;
 - Permitir encaminhar os trabalhos de impressão para a Impressora Avançada Remota;
 - Copiar e mover os trabalhos entre as filas de impressão;
 - Reimpressão de trabalhos.

Item 17 - TIPO XVII – EDS Impressão Engenharia

- Largura de mídia: 914 mm;
- Portas: 10/100 ethernet;
- Memória: 256 MB;
- Formato de dados para impressão: HP-GL2;
- Velocidade de impressão: 40 m²/h
- Resolução de impressão: 1200x1200 dpi;

Item 18 - TIPO XVIII – EDS Multifunção Engenharia

- Largura de mídia: 914 mm;
- Portas: 10/100 ethernet;
- Memória: 1 GB;
- Formato de dados para impressão: PostScript;
- Velocidade de impressão: 5 A1/min;



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-12/078/3427/2013

DATA: 26/12/2014 FLS.:

RUBRICA:ID: 2821094-8

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Resolução de impressão: 600 dpi;
 - Resolução de digitalização: 600 dpi;
 - Digitalização colorida;
 - Reprodução de originais;
 - Largura digitalização: 900 mm;
- Comprimento da folha digitalizado: 15 metros