


 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

## 1. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

- 1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na locação de equipamentos de informática, com serviço de impressão, cópia e digitalização departamental, com acesso via Rede TCP-IP, incluindo o serviço de manutenção preventiva e corretiva, com a substituição de peças e suprimentos, fornecimento de papel e fornecimento de software de bilhetagem, para atender as necessidades da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará**. **Sugerimos contratação por pregão eletrônico, considerando técnica e preço.**



## 2. DA JUSTIFICATIVA:

- 2.1. A **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará**, como órgão que integra o Poder Executivo para consecução de suas atividades finalísticas, carece de recursos humanos, financeiros e materiais, dentre os recursos materiais com destaque para aqueles relativos aos bens físicos e os relacionados à prestação de serviço, sem os quais tornam inviáveis as atividades da administração.
- 2.2. Tendo por base o serviço já utilizado tanto pela Fundação, quanto por diversos órgãos no estado, bem como diversos outros estados, além das recomendações dos órgãos de fiscalização, definiu-se a implementação do modelo Outsourcing de Impressão sob a modalidade franquia de página mais excedente, dado que tal contratação significa a redução da dificuldade de gerenciamento de problemas de informática, de assistência técnica de equipamentos e de treinamento, além da economicidade na complexa logística de compras governamentais e controle na distribuição de suprimentos, economizando tempo e custos no atendimento das demandas dos órgãos e entidades partícipes.
- 2.3. No âmbito de tal contexto, o processo para a contratação futura de pessoa jurídica especializada na prestação de serviço de reprografia, com locação de equipamentos de informática, abrangendo as funcionalidades de impressão corporativa, cópia, digitalização departamental, incluindo os serviços de manutenção preventiva e corretiva, com a substituição de peças e suprimentos, fornecimento de papel, sistema de gerenciamento e contabilização de impressões e cópias, visa ao atendimento das necessidades da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará**, situados na região metropolitana de Belém e demais cidades do Estado do Pará
- 2.4. O modelo de contratação selecionado é prática adotada na moderna administração, que foca seus processos aquisitivos em uma cadeia de serviços com fornecimento de material de forma que determinado insumo produtivo, imprescindíveis às atividades

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

administrativas, não sejam objeto de descontinuidade, em função de eventuais avarias ou insuficiência de disponibilidade orçamentária para determinado item.

- 2.5. De modo a utilizarmos as últimas tendências e práticas de otimização de gestão, o serviço a ser contratado, diferentemente da contratação atual, está previsto o modelo de franquias de produção para cada equipamento. Esse modelo é amplamente utilizado e padronizado por diversas contratações da Administração Pública Federal, inclusive, o próprio Ministério do Planejamento e Gestão já se pronunciou ao endossar e orientar que este modelo de contratação vem a ser o mais econômico para a Administração, e desta forma, se mostra, sem dúvidas, como mais vantajoso.
- 2.6. Outro fator importante a ser considerado é a solução de bilhetagem que fará com que ocorra o efetivo controle sobre o ambiente de impressão, ou seja, a **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará** poderá acompanhar através de relatórios que permitem identificar, quantidade de impressões/cópias por equipamento, falhas, desperdícios e apropriação por unidades, informações importantes, que auxiliam na economicidade e redução de custos.
- 2.7. Assim, o processo, em curso, tende a proporcionar uma solução eficiente à administração, de modo que os seus entes integrantes possam usufruir de serviços e equipamentos de qualidade e, em condições adequadas de funcionamento, sem que ocorram desperdícios de recursos na aquisição de materiais, manutenção de maquinário e/ou a dissipação de recursos humanos, na realização de eventuais licitações e intervenções em equipamentos para conserto, bem como, uma eficaz gestão dos recursos utilizados por meio de softwares, que gera, por meio do sistemático controle e acompanhamento, a racionalização dos custos advindos como a gestão.
- 2.8. Neste sentido, o presente processo justifica-se em razão de prover a **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará** um certame amplo e competitivo que agregue maior conveniência e oportunidades de preços e condições contratuais aos interessados.
- 2.9. Considerando as razões apresentadas em reanálise e otimização do Estudo Técnico, o lote da licitação foi agrupado da seguinte forma:
  - 2.9.1. LOTE UNICO: Equipamentos de Pequeno à Médio Porte
  - 2.9.2. Justificamos a necessidade de lote único, contemplando comodato de equipamentos, suporte, manutenção e entrega de insumos, por se tratar de um conjunto de serviços que devem ser entregues e gerenciados por um único fornecedor.

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

### 3. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 3.1. Os serviços a serem contratados compreendem a locação de equipamentos de informática, com serviço de impressão, cópia e digitalização departamental, com acesso via Rede TCP-IP, incluindo o serviço de manutenção preventiva e corretiva, com a substituição de peças e suprimentos, fornecimento de papel e fornecimento de software de bilhetagem, para atender as necessidades da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará**.



#### Dos Equipamentos Locados

- 3.2. Os equipamentos a serem fornecidos na locação deverão ser de última geração, novos de primeiro uso e em linha de fabricação por parte do fabricante, com a devida instalação, sendo que seus módulos opcionais, devem ser do mesmo fabricante, visando a garantia e padronização do hardware.
- 3.3. No serviço está incluído também o fornecimento de material e suprimentos para o devido funcionamento dos equipamentos, contidos neste termo. Exemplo: toner (originais), kits de manutenção das impressoras, papel A4 e A3, rolos, pulseiras, nas quantidades da leitura mensal de impressão/cópias dos equipamentos.
- A Contratada deverá disponibilizar, para fins de observância aos critérios de sustentabilidade ambiental, papel tamanho A3 e A4, multiuso, 75g/m<sup>2</sup> de fabricante que possua Boas Práticas de Manejo Florestal e processo de fabricação certificado nas normativas de Gestão Ambiental dentro dos padrões oficiais de qualidade.



a) A Contratada deverá considerar insumos para todos os equipamentos.

- 3.4. Os serviços integrantes da presente contratação incluem:

- 3.4.1. Fornecimento de suporte técnico quando necessário;
- 3.4.2. Fornecimento de assistência técnica on-site;
- 3.4.3. Fornecimento de software de gerenciamento e monitoramento online do ambiente, cartucho e toner, necessidade de troca de kits de manutenção, contabilização das impressões de cada equipamento e definição de quotas por usuário que utilizam o serviço de impressão dos equipamentos multifuncionais do lote;
- 3.4.4. Fornecimento de Relatórios online com periodicidade semanal/mensal com a contabilização do volume das impressões por unidade da CONTRATANTE, centro de custo e usuário através da bilhetagem dos equipamentos multifuncionais do lote;
- 3.4.5. Fornecimento de Relatórios online com periodicidade semanal/mensal sobre o consumo de insumos por equipamento (toner, cartuchos, e kits de manutenção) dos equipamentos multifuncionais;

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		



- 3.4.6. Os serviços integrantes da presente contratação também incluem disponibilizar Sistema informatizado de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento dos eventos e chamados solicitados pela CONTRATANTE.
- 3.4.7. Todas as informações gerenciadas pelo software, deverão ser visualizadas tanto pela empresa prestadora do serviço, quanto pelo órgão, de forma organizada, centralizadas e com acesso através da internet (web) disponibilizado através de login e senha;
- 3.4.8. A Contratada deverá realizar Treinamento/Capacitação para no mínimo 03 (três) servidores da CONTRATANTE, conforme o caso, sobre software de contabilização de recursos das impressoras, sem ônus, a ser fornecido pela CONTRATADA. Esses servidores serão responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta;
- 3.4.9. As despesas decorrentes de transporte dos equipamentos para manutenção ou deslocamento, dentro do período de vigência contratual, serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 3.4.10. Todos os equipamentos multifuncionais além de realizar a impressão de documentos com papel branco, também deverão suportar a impressão com o uso de papel reciclado;
- 3.4.11. As unidades departamentais, ou ilhas de impressão, deverão funcionar em rede, permitindo que o usuário de uma determinada unidade possa, a qualquer momento, no caso de defeito ou paralisação da sua unidade servidora, direcionar as suas impressões para uma unidade multifuncional mais próxima;
- 3.4.12. Todas as multifuncionais, para efeito de auditoria deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios.
- 3.4.13. Gestão de páginas impressas, copiadas e digitalizadas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem, que deverá ser instalado e gerenciado em servidores virtuais a serem disponibilizados pela Contratante em seu ambiente próprio, para maior segurança e privacidade dos dados.
- 3.4.14. A licitante deverá comprovar que possui técnicos ou funcionários capacitados para implantação, suporte e treinamento nos softwares ofertados.
- 3.4.15. A licitante deverá apresentar declaração emitida, destinada a este edital pelo(s) Fabricante(s) ou Distribuidor(es) autorizado(s) da(s) marca(s) de todos os produtos ofertados, para que comprove acesso junto à Fabricante ou Distribuidor autorizado para aquisição dos respectivos equipamentos, partes, peças, suprimentos originais, novos e de

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

primeiro uso, além de contar com suporte técnico oficial da Fabricante ou Distribuidor autorizado para eventuais reparos e treinamentos.



#### 4. DOS QUANTITATIVOS ESTIMADOS E VALORES REFERENCIAIS

- 4.1. Abaixo segue a Tabela, contendo a estimativa dos quantitativos mensais de equipamentos, bem como volumes de impressão mensal, com franquia estimativa de páginas de estimativa mensal e excedentes, e ainda os valores referenciais (estimados) da licitação.
- 4.2. O pagamento deve ser realizado mensalmente, com base na respectiva produção da FSCMPA, atestada pelo fiscal de contrato.

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

## TABELA DE ESTIMATIVA DE QUANTITATIVO E VALORES ESTIMADOS MENSAIS

ITEM	Descrição	Quant. de Equipamentos	Valor Unitário (Franquia)	Valor Total Mensal (Franquia)	Valor total Anual (Franquia)
1	Equipamento tipo I (Pequeno Porte)- Impressora Multifuncional Monocromática - Franquia por equipamento 3.000 páginas	60	853,33	51.199,80	614.397,60
2	Equipamento tipo I (Grande Porte)- Impressora Multifuncional Monocromática - Franquia por equipamento 5.000 páginas	10	1.060,00	10.600,00	127.200,00
3	Equipamento tipo III (Grande Porte) - Impressora Multifuncional Policromática - Franquia por equipamento 2.000 páginas	1	2.833,33	2.833,33	33.999,96
4	Equipamento tipo IV (Etiquetas) - Impressora Térmica - Franquia por equipamento 5(Cinco) Rolos	37	623,33	23.063,21	276.758,52
5	Equipamento tipo V (Pulseira) - Impressora Térmica - Franquia por equipamento 2.000 Pulseiras	6	870,00	5.220,00	62.640,00
<b>VALOR TOTAL</b>		<b>114</b>	<b>6.239,99</b>	<b>92.916,34</b>	<b>1.114.996,08</b>

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

Quantidade de impressão, cópia e suprimentos - **Excedentes anuais**

Item	Descrição	Und.	Quantidade	Valor Unitário (Excedente)	Valor Total (Excedente)
1	Excedente Página A4 Monocromática Impressa Tipo 1	Und.	240.000	0,21	50.400,00
2	Excedente Página A4 Monocromática Impressa Tipo 2	Und.	360.000	0,15	54.000,00
3	Excedente Página A4 Monocromática Impressa Tipo 3	Und.	24.000	1,23	29.520,00
4	Excedente Rolo - Equipamento Tipo 4	Und.	7.815	58,00	453.270,00
5	Excedente Pulseira - Equipamento Tipo 5	Und.	86.000	0,34	29.240,00
<b>VALOR TOTAL MENSAL</b>				<b>92.916,34</b>	

4.3. Para efeito de lances no Sistema Compras.gov.br, o valor a ser considerado será o VALOR TOTAL ANUAL DO LOTE.

4.4. As impressões A3 deverão ser convertidas em A4 na relação de  $A3 = 2 \times A4$ .



4.5. Definição de FRANQUIA e EXCEDENTE e lances durante a licitação

#### 4.4.1. FRANQUIA

4.4.1.1. Entende-se como FRANQUIA o valor referente ao quantitativo mensal de impressão/cópia pactuado por equipamento, independentemente de sua utilização ou não, conforme Tabela descrita item 4.1. Termo de Referência.

4.4.1.2. A Contratada deverá obedecer aos padrões técnicos e requisitos estabelecidos no Termo de Referência, considerando franquia mensal, na forma de serviços continuados.

4.4.1.3. As especificações dos equipamentos a serem utilizados estão descritas no ITEM 10, denominadas por “ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS”.

 SANTACASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

#### 4.4.2. EXCEDENTE

4.4.2.1. Entende-se como EXCEDENTE o valor a ser pago pelas impressões/cópias realizadas, que ultrapassem o valor do quantitativo mensal da franquia por equipamento, conforme estabelecido em contrato.

4.4.2.2. Na eventualidade do órgão e entidade contratante exceder a franquia de impressão/cópia, o valor unitário da impressão/cópia e suprimentos deverá ser inferior no mínimo 20% (vinte por cento) sob o valor unitário da franquia.

#### 5. DA DISTRIBUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS:

5.1. Os equipamentos deverão ser instalados em locais físicos, a serem definidos pelo órgão CONTRATANTE, de modo a atender as necessidades da unidade funcional, de acordo com os modelos dos equipamentos constantes no ITEM 4.1.

#### 6. DOS PRAZOS E INFORMAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS:

6.1. O prazo para a entrega e instalação das impressoras será no máximo de 30 (Trinta) dias úteis, após a assinatura do contrato e emissões de ordens de serviços.

6.2. A PROPONENTE deverá apresentar os preços cotando todos os itens dos respectivos lotes que deseje participar.



6.3. Os equipamentos e insumos devem ser entregues na Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, (Rua Bernal do Couto, 1040 - Umarizal - Belém – Pará).

##### 6.3.1. VALOR TOTAL ANUAL



a) A licitação será realizada no VALOR TOTAL ANUAL DO LOTE e a Proposta de Preços a ser apresentada pela licitante deverá conter todas as informações e documentações requisitadas neste termo, incluindo:

- Documentação Técnica (Catálogos, Folders e demais similares) para comprovação das especificações técnicas dos Equipamentos e Soluções Ofertadas
- Relação de Marcas e Modelos dos Produtos Ofertados para os Serviços;





 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

- Documentação Técnica de Comprovação da condição dos Equipamentos estarem em Linha de Fabricação;
  - b) O procedimento licitatório, regulado pelo Edital e seus anexos, é constituído de objeto composto por LOTE ÚNICO.
  - c) A proposta será realizada com critério MENOR PREÇO, considerando os valores ANUAIS, equipamentos e prestação de serviço de mão de obra estabelecidos.
  - d) Os preços pactuados permanecerão fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano contado da data limite para a apresentação das propostas, e poderão sofrer alterações, após análise da Administração, conforme preconiza a legislação de licitação e de contratos e o item 21 deste Instrumento.
- 6.4. Os equipamentos a serem disponibilizados pela CONTRATADA deverão ser identificados pela própria empresa para diferenciar dos demais existentes.
- 6.5. A manutenção preventiva e corretiva com ou sem substituição de peças e/ou partes, será realizada pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.
- 6.6. As manutenções que ocorrerem em virtude de casos fortuitos ou de força maior, mesmo que haja a perda total do equipamento, serão por conta da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 6.7. A manutenção preventiva será realizada pela CONTRATADA conforme calendário a ser ajustado entre as partes tendo por objetivo prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos conservando-os em perfeito estado de funcionamento, esses serviços serão prestados preferencialmente nos locais onde os equipamentos estejam instalados, ou na sede da CONTRATADA se outro equipamento semelhante e em boas condições operacionais for reposto no mesmo local, para que não ocorra solução de continuidade dos serviços da CONTRATANTE.
- 6.8. Os serviços de manutenção preventiva e corretiva serão realizados pela CONTRATADA por técnicos capacitados, no horário comercial das 08h às 17h, de segunda à sexta-feira.
- 6.9. Os tempos máximos para atendimento da CONTRATADA após abertura de chamada técnica pela CONTRATANTE serão de 30 (trinta) minutos úteis para o primeiro atendimento (podendo ser remoto ou presencial). Além disso, o tempo para a solução do problema por parte da CONTRATADA será contado a partir da

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. Já o tempo de “Solução do Problema” constam no presente termo, e serão considerados conforme horário de funcionamento de cada Órgão.



- 6.10. O “Chamado Técnico para Manutenção Corretiva”, ou Suporte Técnico será efetuado pelo representante da CONTRATANTE exclusivamente, por meio de sistema on-line informatizado disponibilizado pela CONTRATADA, conforme especificações do item 3.9, que neste momento preencherá o documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos fornecendo à CONTRATADA, para fins de abertura do chamado técnico, no mínimo, as seguintes informações:
- 6.10.1. Número de série dos equipamentos;
  - 6.10.2. Local onde os equipamentos estão instalados;
  - 6.10.3. Defeito/ocorrência observada;
  - 6.10.4. Nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato;
  - 6.10.5. Nome do responsável local.
- 6.11. Define-se como “Tempo de Atendimento ao Chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento.
- 6.12. Define-se como “Tempo de Solução do Problema”, o período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário do término da solução, devidamente registrados no documento Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.
- 6.13. Entende-se por “Solução do Problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado.
- 6.14. Caso a CONTRATADA não termine o reparo do equipamento no prazo estabelecido no presente ajuste e as partes constatarem que a utilização do equipamento é inviável, a CONTRATADA deverá substituí-lo, provisoriamente, em até 08 (oito) horas. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado a CONTRATADA deverá substituí-lo por um novo.
- 6.15. O técnico da empresa CONTRATADA fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela CONTRATANTE, que ficará

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

com uma via desse relatório que será anexada ao documento de Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

- 6.16. Entende-se por “Conclusão dos Chamados”, o término do trabalho realizado pela empresa CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado, inclusive, para os casos em que houver a necessidade de substituição por backup.
- 6.17. Entende-se por “Fechamento dos Chamados”, o ato de descrever a solução adotada, a conclusão dos chamados, com data e hora, bem como, a identificação das peças substituídas, quando ocorrerem, no sistema de registro e acompanhamento, utilizado para o objeto desta contratação.
- 6.18. O Gestor da CONTRATANTE deve ter acesso ao Sistema de Registro e acompanhamento instalado nas dependências da CONTRATANTE.
- 6.19. O sistema deverá fornecer relatórios de acompanhamento dos chamados com periodicidade semanal e mensal podendo ainda solicitar excepcionalmente à CONTRATADA até 03 (três) relatórios especiais.
- 6.20. Será realizado no mínimo 1 (um) treinamento no software de contabilização, no qual será agendado pela CONTRATANTE, deverá ser considerada no momento da assinatura do contrato, visando atendimentos específicos da CONTRATANTE.
- 6.21. A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento dos recursos humanos necessários para atendimento dos serviços.
- 6.22. A CONTRATADA deverá encaminhar a CONTRATANTE, relatórios mensais do sistema de bilhetagem para conferência e controle acompanhada pela nota fiscal/fatura ao órgão CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, visando dar suporte ao aceite da nota fiscal/fatura mensal correspondente àquele período.
- 6.23. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser de “Alta Qualidade”, não sendo aceitas cópias esbranquiçadas, manchadas, com problemas de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho.



## 7. DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

- 7.1. Os serviços contratados pela CONTRATANTE derivam do presente TR, deverão ser executados conforme as regras e condições instituídas no edital e neste documento técnico, regulador do certame, e seus anexos.
- 7.2. Os equipamentos a serem locados deverão ser instalados em locais físicos, nos estabelecimentos prediais indicados pela CONTRATANTE.
- 7.3. Caberá ao CONTRATANTE relacionar, conforme sua demanda apresentada, os tipos de equipamento, assim como, seus respectivos quantitativos, de modo a atender as necessidades de impressão das diversas unidades funcionais.
- 7.4. A CONTRATADA deverá proceder à instalação e desinstalação de Impressoras e/ou Multifuncionais. Caso seja mudado o local de instalação, o remanejamento/transporte ocorrerá por conta da CONTRATADA.
- 7.5. A empresa CONTRATADA deve garantir que durante a execução dos serviços os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente e gabinete do equipamento, eventualmente afetado pela atuação do técnico da empresa CONTRATADA.
- 7.6. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento de toda a infraestrutura necessária para instalação e funcionamento dos equipamentos, como local físico, tomadas elétricas, pontos de acesso à rede.
- 7.7. A CONTRATANTE deverá permitir livre acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de execução dos serviços.
- 7.8. Os empregados, prestadores de serviço, funcionários e afins da CONTRATADA terão acesso aos locais de execução dos serviços devidamente identificados através de crachás ou uniforme, visando cumprir as normas de segurança das unidades.
- 7.9. Caberá a CONTRATANTE fiscalizar de acordo com sua conveniência e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas neste documento e no Contrato.

## 8. DA ENTREGA DE MATERIAL:



- 8.1. Os suprimentos para impressão e cópias, constituídos de papel e toner, deverão ser entregues a cada 30 (trinta) dias, nos quantitativos relativos a leitura mensal dos equipamentos de modo a não paralisar os serviços devido sua falta;
- 8.2. A CONTRATANTE fornecerá local adequado para armazenar os suprimentos de impressão para no máximo 30 dias de utilização, conforme descrito no item 8.1.

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

- 8.3. A CONTRATANTE poderá ao longo dos 30 (trinta) dias, que trata o subitem 7.1 deste termo de referência, solicitar a CONTRATADA suplementação de material, que deverá ser atendido no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da notificação à CONTRATADA.
- 8.4. O início da prestação de serviço será efetuado a partir da assinatura do contrato e emissão da ordem de serviço relativo a quantidade necessária, no qual a CONTRATADA disponibilizará além das máquinas reprográficas para o serviço, o suprimento de papel estimada para 30 (trinta) dias iniciais para a execução do serviço.

## 9. DA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO – SLA – INÍCIO E CONCLUSÃO:

- 9.1. Durante a execução do contrato a CONTRATANTE poderá de comum acordo com a CONTRATADA alterar os parâmetros de atendimento, para adequar a realidade das localidades atendidas.
- 9.2. Se um equipamento pertencente à solução falhar recorrentemente mais de 3 (três) vezes, pelo mesmo motivo, ficando constatado que não está atendendo efetivamente a demanda, em um período de 30 (trinta) dias, o mesmo inicialmente será substituído imediatamente por outro em perfeito funcionamento, e posteriormente dentro deste prazo supracitado o equipamento deverá ser substituído pela CONTRATADA por um novo sem utilização anterior e com características similares ou superiores ao equipamento retirado, sem qualquer ônus para a contratante.
- 9.3. Os tempos máximos de atendimento estão especificados abaixo:
- 9.3.1. Primeiro Nível: SLA = 30 (trinta) minutos
- Atendimento remoto via Service-Desk ao equipamento.
  - Monitoramento ativo online do equipamento, ou passivo através de solicitação do usuário (telefone ou e-mail).
  - Visa solucionar pequenos problemas de configuração do equipamento e solicitação de intervenção presencial (reposição de suprimentos, peças etc.).

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

9.3.2. Segundo Nível: SLA = 08 (Oito) horas úteis para região metropolitana de Belém e 24 (Vinte e quatro) horas úteis nas localidades do interior.

- iv. Atendimento presencial.
- v. Acionamento via Service-Desk.
- vi. Visa o perfeito ajuste e funcionamento do equipamento, como configurações que exijam intervenção física, reposição de suprimentos e peças.

9.3.3. Terceiro Nível: SLA = 24 (vinte e quatro) horas úteis para região metropolitana de Belém e 48 (quarenta e oito) horas úteis nas localidades do interior.

- i. Atendimento presencial realizado por técnico da CONTRATADA.
- ii. Acionamento via Service-Desk.
- iii. Visa providenciar a substituição do equipamento (incluso o Leitor de Smartcard) cujo problema não for solucionado nos atendimentos de 1º e 2º níveis.

9.4. O tempo para medição do SLA é contado a partir do registro da ocorrência, ou seja, abertura do chamado de suporte junto ao fornecedor.



9.5. Entende-se como hora o período compreendido entre 08h e 17h, de segunda-feira à sexta- feira (exceto feriados).

9.6. A CONTRATADA deve possuir no Município de Belém um escritório de base para possíveis resoluções de problemas no âmbito de assistência técnica e administrativa. Caso a licitante não tenha escritório na cidade de Belém deverá instalá-lo no prazo de até 20 (vinte) dias consecutivos após assinatura do contrato, sob pena de haver rescisão unilateral do contrato e demais penalidades administrativas, civil e penal prevista no contrato e em Lei;

9.7. A CONTRATADA deve manter sistemática de treinamento interna da equipe técnica, devendo obrigatoriamente comprovar no momento do envio da proposta a comprovação de ser autorizada da marca para prestar suporte dos produtos (hardwares e sistemas) ofertados.

9.8. A contratada deverá disponibilizar atendimento técnico na modalidade sobreaviso de segunda a sexta-feira nos horários de 18:00 as 00:00h.

## 10. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS:

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

- 10.1. A licitante deverá apresentar na fase de habilitação, a Declaração, conforme modelo do Apêndice I do Edital, se comprometendo em atender o programa de destinação ambientalmente correta, a ser dada, a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação e os preceitos de preservação ambiental.
- 10.2. A licitante deverá apresentar, o Atestado de Vistoria Técnica ou Declaração de recusa de vistoria, comprovando que esteve no local onde o serviço será executado e tomou conhecimento de sua extensão e de sua peculiaridade, de acordo com a legislação vigente.
- 10.3. Os equipamentos devem possuir tensão de 110/220V, havendo necessidade, a licitante deverá fornecer os equipamentos com transformador de tensão com potência compatível com o equipamento ofertado.

### **TABELA DE ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS**

Equipamento tipo 1
<p><b>Impressora Multifuncional Laser Monocromática – Pequeno Porte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impressora de primeiro uso e em linha de fabricação;</li> <li>• Tecnologia: laser ou led;</li> <li>• Visor LCD: no mínimo de 4 polegadas, em português;</li> <li>• Funcionalidades: Impressora, Copiadora e Scanner;</li> <li>• Resolução de impressão: mínima 600 x 600dpi; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidade de impressão e cópia: mínima 40 ppm A4 ou carta;</li> </ul> </li> <li>• Processador: mínimo 800 MHz;</li> <li>• Memória: mínima 1GB;</li> <li>• Bandeja de papel padrão: no mínimo, tamanhos A4, carta, ofício e envelopes, com capacidade mínima para 250 folhas;</li> <li>• Gramatura suportada bandeja padrão: mínimo de 60g/m<sup>2</sup>;</li> <li>• Gramatura suportada bandeja multiuso: mínimo de 60g/m<sup>2</sup></li> <li>• Capacidade para impressão frente/verso automático (duplex);</li> <li>• Tensão de entrada: mínimo 110v a 50/60Hz. Tensão de 220v poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, preferencialmente com 01 (uma) saída (para evitar o uso conjunto com outros equipamentos) com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado (deve ser fornecido pelo licitante);</li> <li>• Interface de rede: ethernet e utilização em rede padrão TCP/IP, através de placa interna padrão ethernet 10/100/1000 Mbps, com conector RJ45;</li> </ul>





## TERMO DE REFERÊNCIA

- Cabos: cabos para ligação elétrica e lógica (mínimo USB);
  - Suportar ciclo mensal de 100.000 páginas;
- Segurança: Possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos;
- Gerenciamento: Software que permita o gerenciamento remoto da impressora;
- Linguagem: compatibilidade com PCL5 ou superior e PostScript nível 3 ou superior;
- Compatibilidade com Windows, Linux e MacOS;
- Rede padrão TCP/IP, acompanhado de drivers;



### Módulo Digitalização:

- Resolução: mínima de 600 x 600dpi;
- Capacidade do alimentador automático de originais: mínimo de 50 folhas a serem digitalizadas;
- Digitalização em alimentador automático frente/verso(duplex): passagem única;
- Digitalização: Arquivos deverão ser digitalizados utilizando tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) via painel do equipamento, com pelo menos os formatos do tipo PDF, PDF/A e PDF PESQUISÁVEL NATIVO NO EQUIPAMENTO OU ATRAVÉS DE APLICAÇÃO;
- Destinos da Digitalização: o equipamento também deverá permitir redirecionamento de digitalização para e-mail, FTP, unidade USB e pasta de rede
- As multifuncionais deverão ter interface e admitir entrada de dados, através de teclado alfanumérico, para identificar e indexar arquivos digitalizados. Nas possibilidades de digitalização descritas, deverá ser possível realizar a operação de digitalização e envio do documento diretamente do equipamento, sem a necessidade de utilização de um microcomputador, para armazenamento em rede;
- O equipamento deverá ser acompanhado de todos os softwares necessários à implementação das possibilidades de digitalização descritas; • Compatível com Linux, Windows e MacOS.

### Módulo copiadora

- Deve permitir múltiplas cópias do mesmo documento;
- Deve ter capacidade de reduzir as cópias em no mínimo 25% do original, sendo este o valor mínimo permitido para redução. Equipamentos com capacidade inferior a este limite serão aceitos, desde que ofereçam a opção de limitar a redução a no mínimo 25%;
- Deve ter capacidade de ampliar as cópias em no máximo 400% do original, sendo este o valor máximo permitido para ampliação. Equipamentos com capacidade superior a este limite serão aceitos, desde que ofereçam a opção de limitar a ampliação a no máximo 400%.



 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		



### Equipamento tipo 2

#### **Impressora Multifuncional Laser Monocromática – Grande Porte**

- Impressora de primeiro uso e em linha de fabricação;
- Tecnologia: laser ou led;
- Visor LCD: no mínimo de 7 polegadas, em português;
- Funcionalidades: Impressora, Copiadora e Scanner;
- Resolução de impressão: mínima 600 x 600dpi;
  - Velocidade de impressão: mínima 46 ppm A4 ou carta;
- Processador: mínimo 1 GHz;
- Memória: mínima 2 GB, expansível, no mínimo, até 3GB;
- Bandeja de papel: no mínimo, tamanhos A4, carta, ofício, A3 e envelopes
- Entrada de Papel Padrão: 500 folhas
- Entrada de Papel Manual: 100 folhas
- Gramatura suportada bandeja padrão: mínimo de 60g/m<sup>2</sup>;
- Gramatura suportada bandeja multiuso: mínimo de 60g/m<sup>2</sup>
- Capacidade para impressão frente/verso automático (duplex);
- Tensão de entrada: mínimo 110v a 50/60Hz. Tensão de 220v poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, preferencialmente com 01 (uma) saída (para evitar o uso conjunto com outros equipamentos) com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado (deve ser fornecido pelo licitante);
- Interface de rede: ethernet e utilização em rede padrão TCP/IP, através de placa interna padrão ethernet 10/100/1000 Mbps, com conector RJ45;
- Cabos: cabos para ligação elétrica e lógica (mínimo USB);
- Suportar ciclo mensal de 150.000 páginas;
- Segurança: Possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos;
- Gerenciamento: Software que permita o gerenciamento remoto da impressora;
- Linguagem: compatibilidade com PCL5 ou superior e PostScript nível 3 ou superior;
- Compatibilidade com Windows, Linux e MacOS;
- Rede padrão TCP/IP, acompanhado de drivers;

#### **Módulo Digitalização:**

- Resolução: mínima de 600 x 600dpi;
- Capacidade do alimentador automático de originais: mínimo de 50 folhas a serem digitalizadas;
- Digitalização em alimentador automático frente/verso(duplex): automático ou de passagem única;

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

- Digitalização: Arquivos deverão ser digitalizados utilizando tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) via painel do equipamento, com pelo menos os formatos do tipo PDF, PDF/A e PDF PESQUISÁVEL NATIVO NO EQUIPAMENTO OU ATRAVÉS DE APLICAÇÃO;
- Destinos da Digitalização: o equipamento também deverá permitir redirecionamento de digitalização para e-mail, FTP, unidade USB e pasta de rede
- As multifuncionais deverão ter interface e admitir entrada de dados, através de teclado alfanumérico, para identificar e indexar arquivos digitalizados. Nas possibilidades de digitalização descritas, deverá ser possível realizar a operação de digitalização e envio do documento diretamente do equipamento, sem a necessidade de utilização de um microcomputador, para armazenamento em rede;
- O equipamento deverá ser acompanhado de todos os softwares necessários à implementação das possibilidades de digitalização descritas; • Compatível com Linux, Windows e MacOS.

#### Módulo copiadora

- Deve permitir múltiplas cópias do mesmo documento;
- Deve ter capacidade de reduzir as cópias em no mínimo 25% do original, sendo este o valor mínimo permitido para redução. Equipamentos com capacidade inferior a este limite serão aceitos, desde que ofereçam a opção de limitar a redução a no mínimo 25%;
- Deve ter capacidade de ampliar as cópias em no máximo 400% do original, sendo este o valor máximo permitido para ampliação. Equipamentos com capacidade superior a este limite serão aceitos, desde que ofereçam a opção de limitar a ampliação a no máximo 400%.

#### Equipamento tipo 3



## TERMO DE REFERÊNCIA

### **Impressora Multifuncional Laser Policromática – Grande Porte**

- Impressora de primeiro uso e em linha de fabricação;
- Tecnologia: laser ou led;
- Visor LCD: no mínimo de 7 polegadas, em português;
- Funcionalidades: Impressora, Copiadora e Scanner;
- Resolução de impressão: mínima 1200 x 1200dpi;
- Velocidade: mínima 25 ppm A4;
- Processador: mínimo 1.0GHz;
- Memória: mínima 1GB, expansível, no mínimo, até 2GB;
- Bandeja de papel padrão: no mínimo, tamanhos A4, carta, ofício e envelopes,
- Entrada de Papel Padrão: 500 folhas
- Entrada de Papel Manual: 100 folhas
- Gramatura suportada bandeja padrão: mínimo de 60g/m<sup>2</sup>;
- Gramatura suportada bandeja multiuso: mínimo de 60g/m<sup>2</sup>
- Capacidade para impressão frente/verso automático (duplex);
- Tensão de entrada: mínimo 110v a 50/60Hz. Tensão de 220v poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, preferencialmente com 01 (uma) saída (para evitar o uso conjunto com outros equipamentos) com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado (deve ser fornecido pelo licitante);
- Interface de rede: ethernet e utilização em rede padrão TCP/IP, através de placa interna padrão ethernet 10/100/1000 Mbps, com conector RJ45
- Cabos: cabos para ligação elétrica e lógica (mínimo USB);
- Suportar ciclo mensal de 80.000 páginas;
- Segurança: Possibilidade de utilização de senhas para autorizar a liberação da impressão de documentos;
- Gerenciamento: Software que permita o gerenciamento remoto da impressora;
- Linguagem: compatibilidade com PCL5 ou superior e PostScript nível 3 ou superior;
- Compatibilidade com Windows, Linux e MacOS;
- Rede padrão TCP/IP, acompanhado de drivers;

### **Módulo Digitalização:**

- Resolução: mínima de 600 x 600dpi;
- Capacidade do alimentador automático de originais: mínimo de 50 folhas a serem digitalizadas;
- Digitalização em alimentador automático frente/verso(duplex): automático ou de passagem única;
- Pular página em branco;
- Digitalização: Arquivos deverão ser digitalizados utilizando tecnologia de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) via painel do equipamento, com pelo menos os formatos do tipo PDF, PDF/A e PDF PESQUISÁVEL NATIVO NO EQUIPAMENTO OU ATRAVÉS DE APLICAÇÃO
- Deverá possuir recurso de gerar arquivo em formato PDF com senha;

**TERMO DE REFERÊNCIA**

- Destinos da Digitalização: o equipamento também deverá permitir redirecionamento de digitalização para e-mail, FTP, unidade USB, pasta de rede e digitalização para nuvem;
- As multifuncionais deverão ter interface e admitir entrada de dados, através de teclado alfanumérico, para identificar e indexar arquivos digitalizados. Nas possibilidades de digitalização descritas, deverá ser possível realizar a operação de digitalização e envio do documento diretamente do equipamento, sem a necessidade de utilização de um microcomputador, para armazenamento em rede;
- O equipamento deverá ser acompanhado de todos os softwares necessários à implementação das possibilidades de digitalização descritas; • Compatível com Linux, Windows e MacOS.

**Módulo copiadora**

- Deve permitir múltiplas cópias do mesmo documento;
- Deve ter capacidade de reduzir as cópias em no mínimo 25% do original, sendo este o valor mínimo permitido para redução. Equipamentos com capacidade inferior a este limite serão aceitos, desde que ofereçam a opção de limitar a redução a no mínimo 25%;
- Deve ter capacidade de ampliar as cópias em no máximo 400% do original, sendo este o valor máximo permitido para ampliação. Equipamentos com capacidade superior a este limite serão aceitos, desde que ofereçam a opção de limitar a ampliação a no máximo 400%.

**Equipamento tipo 4****Especificações Técnicas – Impressora de Etiquetas****Impressão**

- **Método de Impressão:** DT/TT (Térmica Direta / Transferência Térmica)
- **Resolução padrão:** 203 dpi
- **Resolução opcional:** 300 dpi - Bastando apenas trocar o cabeçote de impressão
- **Velocidade Máxima de Impressão:** 8 IPS
- **Largura Máxima de Impressão:** 108 mm
- **Comprimento Máximo de Impressão:** 2.286 mm

**Processador e Memória**

- **CPU:** 32-bit RISC CPU
- **Memória RAM:** 128 MB
- **Memória Flash:** 256 MB

**Detecção**

## TERMO DE REFERÊNCIA

- **Sensores:** Detecção de fim de papel, espaço entre etiquetas, ribbon, marca preta e tampa aberta

### Mídia

- **Tipo:** Etiquetas com marca preta, etiquetas perfuradas, etiquetas dobradas ou bobinas de etiquetas com cortes personalizados
- **Largura:** 25,4 mm (1") a 110 mm (4,33")
- **Altura:** 8 mm (0,31") a 250 mm (9,84")
- **Espessura:** 60 µm (0,002") a 200 µm (0,08")
- **Diâmetro Máximo do Rolo:** 127 mm (5")
- **Diâmetro do Tubete:** 12,7 mm (0,5"), 25,4 mm (1") ou 38 mm (1,5")

### Ribbon

- **Tipos Compatíveis:** Cera, Cera/Resina, Resina
- **Largura:** 50 mm (2") a 118 mm (4,38")
- **Comprimento:** 100 m (328')
- **Diâmetro do Tubete:** 12,7 mm (0,5")

### Linguagens de Programação

- ZPL, TSPL, EPL, DPL

### Software

- **Software de Design de Etiquetas:** BarTender Ultralite (versões profissionais disponíveis para teste)
- **Drivers:** Compatível com Windows Vista, 7, 8, 10 e 11

### Fontes Residentes

- **Bitmap:** 6, 8, 12, 16, 32, OCR A & B; rotacionáveis em 90°, 180° e 270°; ampliáveis até 10 vezes
- **TrueType (TTF):** CG Triumvirate™; expansível horizontal e verticalmente;

### Compatibilidade de Codificação

- **Páginas de Código:** DOS (437, 720, 737, 755, 775, 850, 852, 855, 856, 857, 858, 860, 862, 863, 864, 865, 866), Windows (1250 a 1258), ISO (8859-1 a 8859-9, -15)



## TERMO DE REFERÊNCIA

### Códigos de Barras

- **1D:** Code 39, Code 93, Code 128 (UCC, subset A, B, C), Codabar, Interleaved 2 of 5, EAN-8, EAN-13, UPC-A, UPC-E, GS1 DataBar, entre outros
- **2D:** PDF417, MaxiCode, DataMatrix, QR Code, Aztec

### Interface

- **Padrão:** USB, Serial, Ethernet
- **Opcional:** Wi-Fi ou Bluetooth

### Alimentação

- Entrada: AC 100-240 V, 50/60 Hz
- Saída: DC 24 V / 2,5 A

### Opções e Acessórios

- Módulo destacador de etiquetas, módulo de corte, suporte externo para rolos de etiquetas

### Certificações

- CCC, CE, FCC, RoHS

## Equipamento tipo 5

### Especificações Técnicas – Impressora de Pulseiras

#### Impressão

- **Método de Impressão:** Térmica Direta
- **Cor do Equipamento:** Branco e Preto
- **Resolução:** 203 dpi / 300 dpi
- **Velocidade Máxima:**
  - 8 IPS (203 dpi)
  - 6 IPS (300 dpi)
- **Largura de Impressão:**
  - 54 mm (203 dpi)
  - 56,9 mm (300 dpi)
- **Comprimento Máximo de Impressão:**



## TERMO DE REFERÊNCIA

- 2.286 mm (203 dpi)

- 1.524 mm (300 dpi)

- **Protocolos de Comunicação:** ZPL-II, EPL-II, TSPL

### Mídia

- **Tipos Compatíveis:**

- Papel térmico (etiquetas perfuradas, papel dobrado ou em rolo)

- Papel contínuo (com ou sem marca preta)

- **Largura da Mídia:** 20 mm a 60 mm

- **Espessura:** 60 µm a 250 µm

- **Diâmetro Máximo do Rolo:** 127 mm

### Fontes

- **Fontes Residentes:**

- Alfanuméricas, Chinês Simplificado e Tradicional, 29 caracteres US-Internacional

- **Fontes Personalizadas:** Suporte disponível

### Códigos de Barras

- **1D:**

Code 39, Code 93, EAN 8/13 (com complemento de 2 ou 5 dígitos), UPC A/E (com complemento de 2 ou 5 dígitos), Interleaved 2 of 5, Codabar, Code 128 (subconjuntos A, B, C), UCC/EAN 128, MSI, Plessey, Telepen, GS1 DataBar, Standard 2 of 5, Industrial 2 of 5, Code 11, Code 49, POSTNET, ITF14, HIBC, FIM, German Post Code, Planet (11 e 13), Japanese Postnet, Logmars

- **2D:**

Code 49, Codablock, PDF417, DataMatrix, MaxiCode, QR Code, Micro PDF417, Aztec

### Deteção

- **Sensor de Etiquetas:** Transmissivo

- **Sensor de Marca Preta para Pulseiras:** Refletivo, ajustável em toda a largura

- **Outras Funções:**

- Deteção de fim de papel

- Deteção de tampa aberta



## TERMO DE REFERÊNCIA

- Detecção de superaquecimento da cabeça de impressão

### Interfaces

- **Padrão:** USB Tipo B, Ethernet
- **Opcional:** Wi-Fi, Bluetooth

### Memória

- **RAM:** 32 MB
- **Flash:** 16 MB

### Alimentação

- **Entrada:** AC 100-240 V, 50/60 Hz
- **Saída:** DC 24 V, 2,5 A

### Software e Drivers

- **Drivers Compatíveis:** Windows 7, 8, 10, Windows XP, Vista, 7, 8, 10, Linux, MacOS



### Opções e Acessórios

- Módulo de corte
- Suporte externo para rolos de etiquetas

### Certificações

- CE EMC (EN 55022 Classe B)
- FCC EMC (Classe A)
- CCC
- RoHS



 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

### **TABELA DE ESPECIFICAÇÃO DAS ETIQUETAS/PULSEIRAS**

Etiquetas/Pulseiras
<p><b>ETIQUETA ADESIVA PARA CÓDIGO DE BARRAS 50X30MM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MEDIDAS: 50MM (LARGURA) X 30MM (ALTURA);</li> <li>- TIPO: ROLO;</li> <li>- MATERIAL FRONTAL: BOPP;</li> <li>- MATERIAL ADESIVO: PAPEL BRANCO FOSCO;</li> <li>- COLUNAS: 01;</li> <li>- COMPRIMENTO: 35MTS;</li> <li>- QUANTIDADE APROXIMADA DE ETIQUETAS POR ROLO: 1000.</li> </ul>
<p><b>ETIQUETA ADESIVA PARA CODIGO DE BARRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MEDIDAS: 51MM X 51MM;</li> <li>- TIPO: ROLO COM 90 METROS;</li> <li>- MATERIAL FRONTAL: BOPP;</li> <li>- MATERIAL ADESIVO: ACRÍLICO;</li> <li>- COLUNAS: 01;</li> <li>- LAUDO: CITOATOXICIDADE (EM NOME DO LICITANTE).</li> </ul>
<p><b>ETIQUETA ADESIVA, P/ IMP. TERMICA, 50X30MM, C/1.000UND</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ETIQ. POLIPROPILENO/BOOP, UTILIZADA EM EMBALAGENS REUTILIZÁVEIS;</li> <li>- MEDIDAS: 50MM X 30MM;</li> <li>- QUANTIDADE APROXIMADA DE ETIQUETAS POR ROLO: 1000.</li> </ul>
<p><b>ETIQUETA ADESIVA PARA CODIGO DE BARRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MEDIDAS: 15MM X 45MM;</li> <li>- TIPO: ROLO COM 62 METROS;</li> <li>- MATERIAL FRONTAL: BOPP;</li> <li>- MATERIAL ADESIVO: ACRÍLICO;</li> <li>- COLUNAS: 07;</li> <li>- LAUDO: CITOATOXICIDADE (EM NOME DO LICITANTE);</li> </ul>
<p><b>ETIQUETA ADESIVA PARA CODIGO DE BARRAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MEDIDAS: 102MM X 190MM;</li> </ul>



## TERMO DE REFERÊNCIA

- TIPO: ROLO COM 95 METROS;
- MATERIAL FRONTAL: BOPP;
- MATERIAL ADESIVO: ACRÍLICO;
- COLUNAS: 01;
- LAUDO: CITOATOXICIDADE (EM NOME DO LICITANTE).

### ETIQUETA ADESIVA, PARA CÓDIGO BARRA 50X30MM

- MEDIDAS: 50MM (LARGURA) X 30MM (ALTURA);
- TIPO: ROLO COM 1.000 ETIQUETAS;
- MATERIAL ADESIVO: PAPEL BRANCO, FOSCO;
- COLUNAS: 01;
- COMPRIMENTO: 35 METROS;
- QUANTIDADE APROXIMADA DE ETIQUETA POR ROLO: 1000.

### ETIQUETA ADESIVA, PARA CÓDIGO BARRA 37MMX20MM

- MEDIDAS: 37MM (LARGURA) X 20MM (COMPRIMENTO);
- PAPEL: COUCHÊ ADESIVO BRANCO;
- COLUNAS: 02;
- COMPRIMENTO: 35 METROS;
- QUANTIDADE APROXIMADA DE ETIQUETA POR ROLO: 3000.

### ETIQUETA ADESIVA PARA CODIGO DE BARRAS



- MEDIDAS: 102MM X 108MM;
- TIPO: ROLO COM 90 METROS;
- MATERIAL FRONTAL: BOPP;
- MATERIAL ADESIVO: ACRÍLICO;
- COLUNAS: 01;
- LAUDO: CITOATOXICIDADE (EM NOME DO LICITANTE).

### CARTUCHO DE PULSEIRAS, HOSPITALAR, ADULTO C/ 200UND

- ESPECIFICAÇÕES GERAIS: LARGURA: 25,4MM, COMPRIMENTO: 279,4MM; PULSEIRA DE COR BRANCA; CONFECCIONADA EM POLIPROPILENO, FECHAMENTO EM ADESIVO.



### OBSERVAÇÃO

- A CONTRATADA DEVE OBSERVAR O TIPO DE EQUIPAMENTO/ETIQUETA A SER FORNECIDO, POIS EM CASO DA NECESSIDADE DE RIBBON PARA A IMPRESSÃO, TAL INSUMO TAMBÉM DEVE SER DISPONIBILIZADO À FSCMPA, SEM CUSTOS ADICIONAIS.

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

#### 10.4. DOS REQUISITOS COMUNS A TODOS OS EQUIPAMENTOS MULTIFUNCIONAIS:

- 10.4.1. Software de instalação e drivers de impressão;
- 10.4.2. Solução de segurança e sigilo de documentação confidencial;
- 10.4.3. Configuração dos Equipamentos via Rede ou Web;
- 10.4.4. Possibilidade de arquivos impressos com senha;
- 10.4.5. Todos os equipamentos deverão ter possibilidade de autenticação para liberação segura através de painel sensível ao toque, assim como para uso dos recursos de digitalização em multifuncionais conforme tamanho igual ou superior quando definido em cada tipo de equipamento.
- 10.4.6. Caso seja necessário servidor ou computador para processamento/instalação do sistema de ocrização dos arquivos digitalizados pelos equipamentos dos itens que não solicitam OCR direto do equipamento, o mesmo deverá ser fornecido e configurado pela contratada em cada localidade/endereço que contenha instalado equipamento multifuncional, assim como deverá constar expressamente em proposta a oferta e compromisso de fornecimento dos servidores e a marca e modelo do sistema de ocrização a ser utilizado.
- 10.4.7. A licitante deverá apresentar certificado que comprove o programa de destinação ambiental correta, a ser dada, a todos os recipientes e resíduos dos suprimentos, em conformidade com a legislação e os preceitos de preservação ambiental, LICITANTE será a responsável em realizar em parceria com a fabricante ou distribuidor dos equipamentos, pela logística reversa, coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos durante o período contratual, conforme art. 3º, incisos I e XVIII, e Seção II – Da Responsabilidade Compartilhada, art. 30 da Lei 12.305, de 02/08/2010.
- 10.4.8. A logística reversa deve ser de responsabilidade da contratada, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados.
- 10.4.9. A licitante deverá comprovar que possui Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.
- 10.4.10. Os manuais devem ser disponibilizados em idioma padrão português do Brasil (PT – BR);
- 10.4.11. Os produtos devem estar configurados para o idioma padrão português do Brasil;
- 10.4.12. Os técnicos da CONTRATADA devem prestar o serviço com cordialidade, utilizando uniforme fornecido pela CONTRATADA e crachá de identificação para o fácil reconhecimento;

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

## 11. SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA OS EQUIPAMENTOS MULTIFUNCIONAIS

### 11.1. Solução para Gestão de Chamados Técnicos e Acordo de Nível de Serviço:

11.1.1. A solução e seus módulos devem possuir interface totalmente em português do Brasil, bem como todas as funcionalidades deverão ser 100% compatíveis no mínimo com os principais navegadores do mercado, como *Microsoft Edge®*, *Microsoft Internet Explorer®*, *Firefox®*, *Opera®*, *Safari®*, *Google Chrome®* e demais com padrão W3C;

11.1.2. Permitir através do sistema de controle de chamados o monitoramento remoto dos técnicos, através de um sistema de check-in no chamado técnico, onde a contratante consiga visualizar em tempo real a entrada dos técnicos em qualquer ponto de impressão do ambiente;

11.1.3. Possibilitar a criação de acessos através de perfis de usuários, tais como: administrador, técnico, usuários e cliente final;

11.1.4. Solução deverá possuir interface responsiva para computadores, smartphones e/ou tablets, permitindo aos usuários abrir chamados técnicos, bem como acompanhá-los desde a abertura até sua execução, bem como seus relatórios gerenciais;

11.1.5. Permitir a visualização de todas as etapas do chamado técnico de forma automatizada, desde sua abertura até o encerramento com a assinatura manuscrita, dos usuários via toque na tela, onde deverá possuir solução responsiva sem necessidade de instalação de aplicativos mobile.

11.1.6. Deverá possibilitar o cadastro de SLA (Acordo de Nível de Serviço) de acordo com prazo de contrato, dias da semana e horários de atendimento;



11.1.7. Deverá possibilitar a abertura de chamado técnico através de leitura de QRcode direto no equipamento para a plataforma de gestão de chamados.

11.1.8. Deverá haver integração entre a plataforma de gerenciamento de chamados e a plataforma de monitoramento de hardware sendo possível visualizar em tempo real, status do equipamento, níveis de suprimentos e contadores, durante a abertura ou edição da ordem de serviço;

11.1.9. Deverá emitir um alerta de possível rechamado com base em intervalo de dias entre o chamado anterior e o atual;

11.1.10. Os técnicos da prestadora de serviço deverão ser alertados via whatsapp sobre novas solicitações de atendimento, bem como, intervenções ocorridas nos chamados técnicos;

11.1.11. Possuir relatórios gerenciais para acompanhamento e auditoria de chamados técnicos e detalhes de ações realizadas em cada intervenção nos equipamentos.

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

## 11.2 Solução de monitoramento de dispositivos:

11.2.1. A solução e seus módulos devem possuir interface totalmente em português do Brasil, bem como todas as funcionalidades deverão ser 100% compatíveis no mínimo com os principais navegadores do mercado, como *Microsoft Edge®*, *Microsoft Internet Explorer®*, *Firefox®*, *Opera®*, *Safari®*, *Google Chrome®* e demais com padrão W3C;

11.2.2. Compatível com equipamentos que viabilizam o registro das leituras dos contadores armazenados no hardware das impressoras e multifuncionais via SNMP.

11.2.3. Realizar busca e leitura de contadores de forma centralizada e automatizada;

11.2.4. Permitir a coleta de todos os contadores físicos e suprimentos dos equipamentos instalados em rede;

11.2.5. Permitir monitoramento de contadores físicos em USB para equipamentos compatíveis com o protocolo PJI, sendo possível obter no mínimo o contador total para equipamentos homologados.

11.2.6. Permitir criptografia no tráfego dos dados da rede para nuvem;

11.2.7. Alertas sobre indisponibilidade de equipamentos, tais como atolamento e falta de papel, término de suprimentos, entre outros;

11.2.8. Análises e auditoria de baixos níveis e esgotamento de suprimentos;

11.2.9. Relatórios e visualização de trocas prematuras de suprimentos;

11.2.10. Possuir grid para visualização de insumos, por equipamento ou cliente (*toner*, unidade de imagem, kit fotocondutor, entre outros), bem como suas estimativas de eficiência, área de cobertura e data de término;

11.2.11. Permitir a gestão automática de suprimentos, desde a criação estoques nos clientes separados por SITES de localização dos equipamentos, baixa automática de suprimentos dos estoques criados, e demonstração de quantidade de saldo em estoque para cada *partnumber*;

11.2.12. Permitir a criação de estoques mínimos para cada modelo de suprimentos, o sistema deverá alertar o provedor de serviços, ao atingir os estoques mínimos configurados, através de alerta por e-mail. Esse alerta também deverá estar visível para o cliente, no painel de administração da ferramenta.



11.2.13. Permitir a emissão de relatórios de impacto ambiental;

11.2.14. Permitir solicitação de atendimento técnico através de leitura de QRCode direto no equipamento para a plataforma de monitoramento;

11.2.15. Dashboards para auxiliar no processo de tomada de decisão, visando acompanhar indicadores de volumetrias de páginas.

11.2.16. Disponibilizar aos usuários interface para a visualização de ativos e insumos, e a abertura de chamados técnicos, solicitações de suprimentos e inserção de contadores manuais;

11.2.17. O sistema deverá permitir, agendamento de manutenções preventivas, para os equipamentos monitorados, essa manutenção deverá ser agendada, com base em prazo em dias,

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

ou ainda num determinado número de páginas produzidas pelo equipamento, para que haja aberturas automáticas de alertas de requisições técnicas, a fim de, promover manutenções preventivas nos equipamentos, evitando paradas técnicas.

11.2.18. O software deverá permitir contato, através de chat de comunicação, entre o órgão público e o provedor de serviços, com acesso as áreas de suporte e suprimentos da empresa contratada.

11.2.19. Através de acesso a aplicação WEB de monitoramento deverá ser possível obter todas as informações de coleta de contadores, suprimentos, eventos;

### 11.3. Sistema de Bilhetagem

11.3.1. Para contabilização: O sistema deverá:

11.3.1.1 Contabilizar os trabalhos de cópia e impressão identificando minimamente:

11.3.1.2 Deverá permitir extrair o nome do usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), custo de cada documento impresso;

11.3.1.3. Deverá permitir segregar por tipos de serviços utilizados (impressões, cópia e digitalização);

11.3.1.4. Deverá permitir aos usuários que, de forma interativa, realizem arranjos com os dados disponíveis, gerando visualizações personalizadas, e ainda podendo exportá-las no mínimo no formato “.CSV”;



11.3.1.5. A solução deverá disponibilizar Web Services que permitam integrar com outros sistemas da CONTRATANTE, minimamente os seguintes dados:

- Usuário, Computador, Impressor, (Departamento/Setor/Centro de custo, Conta), Fila de impressão;
- Quantidade total de páginas;
- Título do documento impresso;
- Cor (colorida ou monocromática);
- Tipo de trabalho (cópia ou impressão ou digitalização);
- Modo de impressão (se o trabalho é simplex ou duplex);
- Tipo de aplicativo (extensão do documento);
- Localidade (site);
- Departamento;

11.3.1.6. É permitida a instalação de servidores de aplicação na rede interna da CONTRATANTE;

11.3.1.7. O sistema deve obrigatoriamente suportar a administração pela Web;

### 11.3.2 Controle de impressão:

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

11.3.2.1 A solução deve permitir estabelecer e aplicar controles sobre os recursos de impressão e cópias, que, a critério da CONTRATANTE, deverá suportar minimamente a criação de regras com base:

- Conversão Monocromática;
- Conversão Frente e Verso;
- Quantidade Máxima de Páginas;
- Limites de Dias de Horários;
- Cotas Bloqueantes e/ou Informativas;
- Atribuição de Custos para Projetos/Clientes;
- Nomear Cópias;
- Bloquear uso da copiadora;

11.3.2.2. A conversão para duplex e/ou para mono, a critério da contratante poderá se dar de forma automática;

11.3.2.3. Deverá permitir a definição do comportamento da regra minimamente entre:

- a) Notificar e não bloquear o usuário;
- b) Notificar e bloquear o usuário;

11.3.2.4 Deverá ainda suportar que as regras criadas, segundo os critérios supracitados e a critério da CONTRATANTE, ativar/desativar e aplicar as regras por:

- Usuários;
- Grupo de usuários;
- Impressora;
- Grupos de impressoras;
  - Usuário na impressora;

### 11.3.3. Segurança na impressão



11.3.3.1. Permitir salvar uma cópia em arquivo de imagem (.pdf) de todas as impressões e cópias efetuadas pelos usuários, permitindo assim uma auditoria detalhada sobre os serviços utilizados; Tal recurso deve possuir um temporizador para exclusão dos arquivos de forma periódica;

11.3.3.2. Disponibilizar em todos os equipamentos multifuncionais, mediante autenticação, a liberação dos documentos de impressão retidos, podendo ser utilizado o mesmo driver de impressão;

11.3.3.3. Para a liberação dos documentos de impressão em impressoras e multifuncionais que não possuírem tecnologia para liberação através do painel, admite-se uso de:

- a) Portais de utilização via navegadores web;
- b) Smartphones;



 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

c) Terminais com sistemas Windows e/ou Android e/ou iOS;

11.3.3.4. Deverá possuir aplicativo para plataforma *mobile*, publicado nas lojas da *Google Play®* e *Apple Store®*, compatível para smartphones e tablets, possibilitando o acesso a todas as informações de uso dos usuários, bem como possuir funcionalidades para upload de documentos e compatibilidade para liberação via leitura de identificação por *QR Code* de impressões em equipamentos que não possuam suporte para solução embarcada.

11.3.3.5. Possuir fila padronizada para os documentos de impressão, denominando “nuvem de impressão privada”, e que permita:

a) Criar fila de impressão padronizada que possibilite atuar com as diferenças de tecnologias de drivers de fabricantes, sendo autorizado somente nos casos em que ocorrer incompatibilidade de tecnologias, criar uma fila distinta para cada fabricante e/ou tecnologia;

11.3.3.6. A Solução deverá disponibilizar um “repositório”, onde ficarão armazenados em segurança os trabalhos de impressão até o momento da liberação do usuário, não se admitindo, portanto, que os trabalhos de impressão permaneçam retidos nas filas de impressão até a liberação do usuário;

11.3.3.7 A liberação dos documentos deverá ocorrer mediante autenticação dos usuários nos terminais de liberação, e deverá possibilitar minimamente as seguintes alternativas:

a) Senha padrão para usuários através de código PIN;

b) Usuário e senha de rede;

## 12. DA ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DO SERVIDOR DE IMPRESSÃO, ARQUIVOS E DO SERVIDOR DE BANCO DE DADOS

12.1. No caso da impossibilidade do Órgão disponibilizar servidor virtualizado, o equipamento deverá ser fornecido pela CONTRATADA, COM AS SEGUINTE CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS:

12.1.1. Processador: Intel Xeon E-2336, 2 GHz ou similar

12.1.2. Memória mínima 8 GB



12.1.3. Discos SSD 1TB SATA

12.1.4. Gabinete lâmina 1U ou torre a critério do CONTRATANTE;

12.1.5. S.O. Windows Server 2022 DATACENTER ou superior;

## 13. CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO E TESTES DA SOLUÇÃO DE IMPRESSÃO.



 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

13.1. Encerrada a sessão de disputa e definida a licitante com a melhor proposta e comprovada a regularidade dos documentos de habilitação, o Pregoeiro suspenderá a sessão para fins de avaliação e testes que visam verificar, em ambiente de laboratório, se a solução apresentada pela licitante classificada em primeiro lugar neste certame, está em conformidade com a especificação técnica mínima exigida no Termo de Referência, bem como avaliar o desempenho requerido para atender a execução do processo, onde a licitante detentora do menor lance deverá montar e apresentar um laboratório para testes no ambiente de rede da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.**

13.2. Requisitos para os colaboradores das licitantes convocadas para a Prova de Conceito:

13.2.1. Os colaboradores responsáveis pela montagem do laboratório deverão apresentar documento comprobatório de vínculo empregatício com a licitante convocada, bem como os colaboradores incumbidos da apresentação deverão apresentar documento comprobatório de vínculo empregatício com a licitante convocada. Para efeito de comprovação poderão ser apresentados cópias de carteira de trabalho ou contrato de trabalho com a licitante convocada, que integrarão à ata da sessão de apresentação.

13.3. **Equipamentos Necessários:**



13.3.1. A empresa vencedora deverá fornecer, no mínimo: Uma unidade por tipo de cada equipamento conforme especificações técnicas contidas nas Especificações dos Equipamentos para apresentação junto aos sistemas solicitados no termo de referência.

13.4. **Do procedimento para a prova de conceito**

13.4.1. A PROVA DE CONCEITO, após convocação, deverá ser agendada com a Coordenação de Tecnologia da Informação - CTIN, de segunda a sexta, no horário das 08h às 14h, Telefone: (91) 3251-7412, Email: [ctin@santacasa.pa.gov.br](mailto:ctin@santacasa.pa.gov.br), onde serão informados a data e o local para realização da prova.

13.4.2. A PROVA DE CONCEITO deverá ser realizada para demonstração dos softwares ofertados, tendo a licitante até 05 (cinco dias) dias úteis para montagem do laboratório e 01 (um) dia útil para apresentação da solução aos representantes da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.** e possíveis interessados.

13.4.3. Após a realização da PROVA DE CONCEITO com a apresentação dos itens solicitados, a empresa deverá manter o ambiente montado até 03 (três) dias úteis para que a equipe técnica da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.** realize os devidos testes,

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

para que posteriormente possa emitir o parecer conclusivo favorável a contratação, finalizando a fase de habilitação da licitante. Findado esses 3 (três) dias úteis a empresa deverá retirar os equipamentos no próximo dia útil.

### 13.5. Apresentação da Prova de Conceito:

13.5.1. A sessão para apresentação da prova de conceito, a ser realizada pelas empresas convocadas, será franqueada às demais licitantes interessadas.

13.5.2. Aquelas interessadas em participar deverão indicar 01 (um) representante, devidamente credenciado, através de procuração emitida pela empresa interessada, que poderá levantar apontamento após a realização da prova conduzida pela equipe técnica da **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.**



13.5.3. Cada representante terá quinze minutos (15 min) para levantar os apontamentos, que serão registrados em atas e regulamente analisados e respondidos no Laudo Técnico, emitido pela **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará.** Passados vinte minutos (20 min) do início da prova de conceito não será admitida a entrada de novos interessados.

13.5.4. Às licitantes convocadas caberão arcar com a logística de entrega e retirada dos equipamentos, bem como a montagem e transporte, montagem e desmontagem do laboratório.

### 13.6. Do Cronograma da Prova de Conceito:

13.6.1. O Cronograma para a Prova de Conceito obedecerá ao seguinte:



Prova de Conceito – Duração 10 dias úteis			
Item	Descrição	Período	Horário
1	Montagem dos equipamentos	1º ao 5º dia útil	9h às 16h
2	Apresentação da solução aos representantes da <b>Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará</b> e licitantes interessados	6º dia útil	9h às 13h
3	Manter o ambiente montado para que a equipe técnica da FSCMPA realize os devidos testes	7º ao 9º dia útil	A critério da equipe técnica da SANTA CASA.
4	Retirada dos equipamentos	10º dia útil.	9h às 14h

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

#### 14. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A fiscalização do contrato será exercida por Gilberto R. Rodrigues (Coordenador TI, CTIN, 3251-7412, gilberto.rodrigues@santacasa.pa.gov.br, 5920560); Substituto Leandro Estácio Campos Mendes (Responsável Técnico, CTIN, 3251-7412, leandro.mendes@santacasa.pa.gov.br, 5892449).

**Belém (PA), 1 de junho de 2026.**

 SANTACASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

## ANEXO I

### PROVA DE CONCEITO - REQUISITOS PARA ANÁLISE TÉCNICA

(Com base no item 11 e seus subitens do termo de referência)

*\* Preencher com "X" os itens atendidos. Se o licitante não atender algum dos requisitos terá sua proposta desclassificada*



Especificações	Atende	Não Atende
<b>SOFTWARES PARA ATENDIMENTO DA SOLUÇÃO</b>		
<b>Solução para Gestão de Chamados Técnicos e Acordo de Nível de Serviço</b>		
A solução e seus módulos devem possuir interface totalmente em português do Brasil, bem como todas as funcionalidades deverão ser 100% compatíveis no mínimo com os principais navegadores do mercado, como <i>Microsoft Edge®</i> , <i>Microsoft Internet Explorer®</i> , <i>Firefox®</i> , <i>Opera®</i> , <i>Safari®</i> , <i>Google Chrome®</i> e demais com padrão W3C		
Permitir através do sistema de controle de chamados o monitoramento remoto dos técnicos, através de um sistema de check-in no chamado técnico, onde a contratante consiga visualizar em tempo real a entrada dos técnicos em qualquer ponto de impressão do ambiente		
Possibilitar a criação de acessos através de perfis de usuários, tais como: administrador, técnico, usuários e cliente final		
Solução deverá possuir interface responsiva para computadores, smartphones e/ou tablets, permitindo aos usuários abrir chamados técnicos, bem como acompanhá-los desde a abertura até sua execução, bem como seus relatórios gerenciais		
Permitir a visualização de todas as etapas do chamado técnico de forma automatizada, desde sua abertura até o encerramento com a assinatura manuscrita, dos usuários via toque na tela, onde deverá possuir solução responsiva sem necessidade de instalação de aplicativos mobile		
Deverá possibilitar o cadastro de SLA (Acordo de Nível de Serviço) de acordo com prazo de contrato, dias da semana e horários de atendimento		
Deverá possibilitar a abertura de chamado técnico através de leitura de QRcode direto no equipamento para a plataforma de gestão de chamados.		
Deverá haver integração entre a plataforma de gerenciamento de chamados e a plataforma de monitoramento de hardware sendo		



## TERMO DE REFERÊNCIA

	possível visualizar em tempo real, status do equipamento, níveis de suprimentos e contadores, durante a abertura ou edição da ordem de serviço		
	Deverá emitir um alerta de possível rechamado com base em intervalo de dias entre o chamado anterior e o atual		
	Os técnicos da prestadora de serviço deverão ser alertados via whatsapp sobre novas solicitações de atendimento, bem como, intervenções ocorridas nos chamados técnicos		
	Possuir relatórios gerenciais para acompanhamento e auditoria de chamados técnicos e detalhes de ações realizadas em cada intervenção nos equipamentos		

	<b>Solução de monitoramento de dispositivos</b>		
	A solução e seus módulos devem possuir interface totalmente em português do Brasil, bem como todas as funcionalidades deverão ser 100% compatíveis no mínimo com os principais navegadores do mercado, como <i>Microsoft Edge®</i> , <i>Microsoft Internet Explorer®</i> , <i>Firefox®</i> , <i>Opera®</i> , <i>Safari®</i> , <i>Google Chrome®</i> e demais com padrão W3C		
	Compatível com equipamentos que viabilizam o registro das leituras dos contadores armazenados no hardware das impressoras e multifuncionais via SNMP		
	Realizar busca e leitura de contadores de forma centralizada e automatizada		
	Permitir a coleta de todos os contadores físicos e suprimentos dos equipamentos instalados em rede		
	Permitir monitoramento de contadores físicos em USB para equipamentos compatíveis com o protocolo PjL, sendo possível obter no mínimo o contador total para equipamentos homologados		
	Permitir criptografia no tráfego dos dados da rede para nuvem		
	Alertas sobre indisponibilidade de equipamentos, tais como atolamento e falta de papel, término de suprimentos, entre outros		
	Análises e auditoria de baixos níveis e esgotamento de suprimentos; Relatórios e visualização de trocas prematuras de suprimentos		

 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

	Possuir grid para visualização de insumos, por equipamento ou cliente ( <i>toner</i> , unidade de imagem, kit fotocondutor, entre outros), bem como suas estimativas de eficiência, área de cobertura e data de término		
	Permitir a gestão automática de suprimentos, desde a criação estoques nos clientes separados por SITES de localização dos equipamentos, baixa automática de suprimentos dos estoques criados, e demonstração de quantidade de saldo em estoque para cada <i>partnumber</i>		
	Permitir a criação de estoques mínimos para cada modelo de suprimentos, o sistema deverá alertar o provedor de serviços, ao atingir os estoques mínimos configurados, através de alerta por e-mail. Esse alerta também deverá estar visível para o cliente, no painel de administração da ferramenta		
	Permitir a emissão de relatórios de impacto ambiental		
	Permitir solicitação de atendimento técnico através de leitura de QRCode direto no equipamento para a plataforma de monitoramento		
	Dashboards para auxiliar no processo de tomada de decisão, visando acompanhar indicadores de volumetrias de páginas		
	Disponibilizar aos usuários interface para a visualização de ativos e insumos, e a abertura de chamados técnicos, solicitações de suprimentos e inserção de contadores manuais		
	O sistema deverá permitir, agendamento de manutenções preventivas, para os equipamentos monitorados, essa manutenção deverá ser agendada, com base em prazo em dias, ou ainda num determinado número de páginas produzidas pelo equipamento, para que haja aberturas automáticas de alertas de requisições técnicas, a fim de, promover manutenções preventivas nos equipamentos, evitando paradas técnicas		
	O software deverá permitir contato, através de chat de comunicação, entre o órgão público e o provedor de serviços, com acesso as áreas de suporte e suprimentos da empresa contratada		
	Através de acesso a aplicação WEB de monitoramento deverá ser possível obter todas as informações de coleta de contadores, suprimentos, eventos		





**TERMO DE REFERÊNCIA**

	<b>Sistema de Bilhetagem</b>		
	Contabilizar os trabalhos de cópia e impressão identificando minimamente:		
	Deverá permitir extrair o nome do usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), custo de cada documento impresso		
	Deverá permitir segregar por tipos de serviços utilizados (impressões, cópia e digitalização);		
	Deverá permitir aos usuários que, de forma interativa, realizem arranjos com os dados disponíveis, gerando visualizações personalizadas, e ainda podendo exportá-las no mínimo no formato “.CSV”;		
	A solução deverá disponibilizar Web Services que permitam integrar com outros sistemas da CONTRATANTE, minimamente os seguintes dados		
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usuário, Computador, Impressor, (Departamento/Setor/Centro de custo, Conta), Fila de impressão;</li><li>• Quantidade total de páginas;</li><li>• Título do documento impresso;</li><li>• Cor (colorida ou monocromática);</li><li>• Tipo de trabalho (cópia ou impressão ou digitalização);</li><li>• Modo de impressão (se o trabalho é simplex ou duplex);</li><li>• Tipo de aplicativo (extensão do documento);</li><li>• Localidade (site);</li><li>• Departamento</li></ul>		
	É permitida a instalação de servidores de aplicação na rede interna da CONTRATANTE		
	O sistema deve obrigatoriamente suportar a administração pela Web;		
	<b>Controle de impressão</b>		
	A solução deve permitir estabelecer e aplicar controles sobre os recursos de impressão e cópias, que, a critério da CONTRATANTE, deverá suportar minimamente a criação de regras com base: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conversão Monocromática;</li><li>• Conversão Frente e Verso;</li></ul>		



**TERMO DE REFERÊNCIA**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantidade Máxima de Páginas;</li> <li>• Limites de Dias de Horários;</li> <li>• Cotas Bloqueantes e/ou Informativas;</li> <li>• Atribuição de Custos para Projetos/Clientes;</li> <li>• Nomear Cópias;</li> <li>• Bloquear uso da copiadora;</li> </ul>		
	A conversão para duplex e/ou para mono, a critério da contratante poderá se dar de forma automática		
	Deverá permitir a definição do comportamento da regra minimamente entre: a) Notificar e não bloquear o usuário; b) Notificar e bloquear o usuário;		
	Deverá ainda suportar que as regras criadas, segundo os critérios supracitados e a critério da CONTRATANTE, ativar/desativar e aplicar as regras por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuários;</li> <li>• Grupo de usuários;</li> <li>• Impressora;</li> <li>• Grupos de impressoras;</li> <li>• Usuário na impressora</li> </ul>		
	<b>Segurança na impressão</b>		
	Permitir salvar uma cópias em arquivo de imagem (.pdf) de todas as impressões e cópias efetuadas pelos usuários, permitindo assim uma auditoria detalhada sobre os serviços utilizados; Tal recurso deve possuir um temporizador para exclusão dos arquivos de forma periódica		
	Disponibilizar em todos os equipamentos multifuncionais, mediante autenticação, a liberação dos documentos de impressão retidos, podendo ser utilizado o mesmo driver de impressão		
	Para a liberação dos documentos de impressão em impressoras e multifuncionais que não possuem tecnologia para liberação através do painel, admite-se uso de: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Portais de utilização via navegadores web;</li> <li>b) Smartphones;</li> <li>c) Terminais com sistemas Windows e/ou Android e/ou iOS</li> </ul>		



 SANTA CASA DO PARÁ	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

	Deverá possuir aplicativo para plataforma <i>mobile</i> , publicado nas lojas da <i>Google Play®</i> e <i>Apple Store®</i> , compatível para smartphones e tablets, possibilitando o acesso a todas as informações de uso dos usuários, bem como possuir funcionalidades para upload de documentos e compatibilidade para liberação via leitura de identificação por <i>QR Code</i> de impressões em equipamentos que não possuam suporte para solução embarcada.		
	Possuir fila padronizada para os documentos de impressão, denominando “nuvem de impressão privada”, e que permita		
	Criar fila de impressão padronizada que possibilite atuar com as diferenças de tecnologias de drivers de fabricantes, sendo autorizado somente nos casos em que ocorrer incompatibilidade de tecnologias, criar uma fila distinta para cada fabricante e/ou tecnologia;		
	A Solução deverá disponibilizar um “repositório”, onde ficarão armazenados em segurança os trabalhos de impressão até o momento da liberação do usuário, não se admitindo, portanto, que os trabalhos de impressão permaneçam retidos nas filas de impressão até a liberação do usuário		
	A liberação dos documentos deverá ocorrer mediante autenticação dos usuários nos terminais de liberação, e deverá possibilitar minimamente as seguintes alternativas: a) Senha padrão para usuários através de código PIN; b) Usuário e senha de rede		

	GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ	
	COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TERMO DE REFERÊNCIA		

<p style="text-align: center;"><b>ANEXO II</b></p> <p style="text-align: center;">MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</p>
--

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/XXXX-FSCMPA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico Nº XX/XXXX - **Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará**, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, e Decreto nº 7.746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Nome: \_\_\_\_\_

RG/CPF: \_\_\_\_\_

Cargo/função: \_\_\_\_\_

(identificação do licitante/representante)



## ASSINATURAS

**Número do Protocolo:** 2026/2060919

**Anexo/Sequencial:** 32

*Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2012.*

### **Assinatura(s) do Documento:**

**Assinado eletronicamente por:** Gilberto Ramos Rodrigues,

**CPF:** \*\*\*.528.322-\*\*

**Em:** 01/06/2026 14:27:16

**Aut. Assinatura:** 8529bc742b15eaae0f9cadb8543a65d713934258907b78ef14079f6e1a719e0a



**Identificador de autenticação:** 4ed9031f-af12-40b8-ab3d-ad1fcf0f6e27

Confira a autenticidade deste documento em

<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>