

Proposta para "Prestação de serviços para Parque de impressões - Parque Escolar" do Município de Caminha"



**SOLUÇÕES
À SUA
MEDIDA!**



Giving Shape to Ideas



Entidade: Município de Caminha
Data: 24 de Maio de 2019
Vossa Consulta Prévia Nº 44/2019_CPR
N/ Ref.: QU2-155124-V6D2W6



Assunto: “PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O PARQUE DE IMPRESSÕES-PARQUE ESCOLAR”

Exmo Sr^a Presidente da Câmara Municipal,

No seguimento da vossa consulta prévia Nº 44 /2019 “Prestação de Serviços para o Parque de Impressões – Parque Escolar”, apresentamos a V.Exas. a nossa proposta e as condições para o fornecimento dos serviços e produtos que anexamente especificamos.

Sempre que V.Exas. entendam por necessário algum esclarecimento, é com elevado prazer que ficamos inteiramente à vossa disposição, assim como para uma demonstração ou informações do apresentado na atual proposta.

Gratos pela oportunidade e atenção dispensada, subscrevemo-nos com a mais elevada consideração e gratidão.

De V. Exas.

Atentamente

Luis Ferreira
Branch & Sales Manager North

Cristina Martins
Senior Account



Termo de Imputação

O presente documento é propriedade da Konica Minolta Business Solutions Portugal não podendo ser divulgado totalmente ou em parte sem a autorização expressa por escrito da Konica Minolta. Nenhuma duplicação total ou em parte do presente documento poderá servir qualquer outro propósito além da avaliação por parte da entidade a quem se destina.

Esta proposta foi redigida com base nas informações solicitadas nas várias reuniões efetuadas. A Konica Minolta agiu de boa-fé e lealdade ao incluir materiais neste documento, que acredita serem os adequados e relevantes para apreciação. Este documento contém informações sobre produtos e serviços sujeitos a alterações.

O presente documento promove a celebração de um contrato regulador de termos de contratação de produtos e serviços posteriormente acordados.

Os termos “parceiro” ou “parceria” não implicam conotação formal, jurídica ou contratual, definindo apenas um relacionamento recíproco decorrente do trabalho em equipa entre as partes.

Qualquer designação de produtos ou serviços presentes neste documento poderão constituir marcas registadas. A Konica Minolta reconhece os produtos de terceiras entidades referidas ao longo do presente documento, não permitindo a utilização explícita ou implícita de patentes, marcas, ou direitos sobre segredos comerciais, técnicas ou conceitos aqui referidos.

Copyright © 2019 Konica Minolta

Reservados todos os direitos





1	ÍNDICE	
2	Resumo Executivo	5
3	Solução Técnica da Proposta	6
3.1	Tipologias e Quantidades	6
3.1.1	KONICA MINOLTA Bizhub C3350i- Multifuncional A4 a Cores Tipologia 1	7
3.1.1	KONICA MINOLTA Bizhub 4052 - Multifuncional A4 a Preto Tipologia 2	8
	<i>NOTA: Os catálogos referentes aos equipamentos propostos estão submetidos em anexo. Todas as características solicitadas no caderno de encargos os nossos equipamentos cumprem.</i>	8
4	Serviços – OPS Enterprise	9
4.1	Serviços adquiridos na presente proposta	9
4.2	Implementação da Solução	9
4.3	Transporte e colocação dos equipamentos nos locais de instalação	10
4.4	Integração do equipamento	11
4.5	Configuração dos Serviços	11
4.6	Controlo de qualidade e sign-off de instalação do equipamento	11
4.7	Formação	11
4.8	Acordo de aceitação da solução instalada	12
4.9	Manutenção e Assistência Técnica	12
4.10	Serviços de Manutenção preventiva e correctiva	13
4.11	Alarmística de Consumíveis e Avarias	14
4.12	Gestão e Recolha e Resíduos	15
5	Proposta Financeira para o Prazo 36 meses	17
5.1.1	Valor mensal, sem IVA incluído	17
5.1.2	Valor unitário sem IVA referente ao número cópia/impressão excedentes	17
5.2	IVA	18
5.3	Condições de pagamento	18
5.4	Prazo de entrega	18
5.5	Prazo de validade da proposta	18
5.6	Especificações solicitadas no Caderno de Encargos	18
5.7	Garantias	18



6 Responsável pela elaboração da presente proposta..... 19

2 RESUMO EXECUTIVO

A Konica Minolta reflete no presente documento, o resultado de um estudo rigoroso das informações recolhidas. Demonstrando de forma evidente o empenho e esforço colocado na parceria com o MUNICÍPIO DE CAMINHA e pretendendo ser o parceiro escolhido para este serviço, a Konica Minolta fundamentou-se num conjunto de objetivos que presidiram à elaboração do presente documento, nomeadamente:

- Apresentação de um contrato de **serviço de impressão e fluxo documental** focado nas necessidades específicas do MUNICÍPIO DE CAMINHA , com foco na **garantia de desempenho e cumprimento dos níveis de serviço acordados**;
- Aumento da **produtividade da organização, processos e pessoas**, através da introdução de tecnologia que privilegia o **Interface homem-máquina** e com **minimização de tempo de indisponibilidade**;
- Processo de **melhoria contínua do serviço**, baseado nas melhores práticas, com particular ênfase em **critérios de custos, adaptação de tecnologia, e eficiência dos processos relacionados com o Serviço**;
- Garantia de **segurança de documentos e processos da organização no âmbito de Impressão**.





3 SOLUÇÃO TÉCNICA DA PROPOSTA

3.1 Tipologias e Quantidades

A solução da Konica Minolta tendo em conta as necessidades identificadas, opta deste modo por equipamentos multifuncionais (cópia, impressão e digitalização) que corresponde às especificações solicitadas.

Na tabela abaixo, estão identificados os equipamentos propostos e respetivas quantidades:

	Tipologia	Equipamento	Unid.
Tipo 1	Multifuncional A4 a cores 33 Páginas por minuto	Bizhub C3350i	12
Tipo 2	Multifuncional A4 a Preto 40 Páginas por minuto	Bizhub 4052	2
Total			14

Konica Minolta bizhub C3350i



Konica Minolta bizhub 4052





Caracterização Técnica do Equipamento Proposto por Tipologia

3.1.1 KONICA MINOLTA Bizhub C3350i- Multifuncional A4 a Cores Tipologia 1

Características:	Bizhub C3350i
Velocidade de Cópia e Impressão	33 ppm a Preto e Branco 33 ppm a Cores
Velocidade de digitalização (mono/cor)	Até 45 /45 ipm em frente Até 90 / 90 ipm em frente e verso
Alimentador automático DualScan	Até 80 originals; A5-A4;50-128 g/m2; DualScan ADF
Sistema de Impressão/Cópia Duplex	Sim
Formatos de papel	A6-A4,formatos de papel personalizados
Cassetes de papel	1x 500 folhas (A6-A4) + Bypass 100 folhas
Gramagens papel	60 g/m2 a 210 g/m2
Capacidade de Saída	Max. 250 folhas
Vida toner preto	13.000 páginas
Vida Unidade de Imagem	CMY máximo 55.000 Páginas Preto máximo 159.000 Páginas
Resolução de Impressão	1.800(equivalente) x 600dpi;1200X1200dpi
Digitalização total	Email, FTP, SMB ,HDD, Twain rede
Formatos de Ficheiro Digitalização	PDF Compacto, PDF , XPS, TIFF e JPEG.
Impressão Directa Tiff,XPS,PDF e OOXML	Sim
Placa de Rede	10/100/1000 BaseT Ethernet
Memória e Disco Rígido do Sistema	5,120 MB e Disco 256 GB(Standard)
Consumo Energético	220-240V /50/60Hz,Menos de 1.45KW
Linguagem	PCL6 (XL3.0);PCL5c;PostSript3 (CPSI 3016);XPS
Sistema Operativo	Windows7(32/64);Windows 8/8.1 (32/64);Windows 10(32/64); Macintosh





3.1.1 KONICA MINOLTA Bizhub 4052 - Multifuncional A4 a Preto Tipologia 2

Características:	Bizhub 4052
Tecnologia	Laser
Funções	Cópia/Scan/Impressão
P&B / Cor / Formato Máximo	PB / A4
Velocidade Páginas Minuto (A4) – P&B	40 ppm
Alimentador DualScan	Sim. Até 50 originals.
Velocidade de Digitalização (mono/Cor)	Até 47/30 lpm em Simplex; Até 94/60 ipm em Duplex;
Frente e Verso Automático	A4; 60-90 g/m
Velocidade Saída da 1ª Página Preto (seg)	8,5 segundos
Gramagens	60 – 216 g/m ²
Conectividade	10/100/1000 Base - TX Ethernet
Scan para Rede – Protocolos SMB e FTP	Sim
Scan para Email	Sim
Formatos Suportados	PDF, JPEG, TIFF, TIFF-MultiPage
Digitalização a Cores	Sim
Vida toner preto	25.000 páginas
Vida Unidade de Imagem	Preto máximo 60.000 Páginas
Consumo Energético	220-240V /50/60Hz, Menos de 600 W
Sistema Operativo	Windows7(32/64);Windows 8/8.1 (32/64);Windows 10(32/64); Macintosh OSx 10.

NOTA: Os catálogos referentes aos equipamentos propostos estão submetidos em anexo. Todas as características solicitadas no caderno de encargos os nossos equipamentos cumprem.





4 SERVIÇOS – OPS ENTERPRISE

Em alinhamento com as melhores práticas do mercado e em adaptação com as necessidades do **MUNICÍPIO DE CAMINHA**, apresentamos um modelo de serviços que garantirá o suporte aos utilizadores, gestão remota e manutenção proativa de equipamentos, leituras automáticas de contadores, entrega automática de consumíveis, implementação do serviço, formação, gestão de contrato e melhoria contínua.

4.1 Serviços adquiridos na presente proposta

A presente proposta para efeitos de contrato, inclui todos os serviços de manutenção, reparações, peças, mão-de-obra, deslocações, Helpdesk, bem como consumíveis (excepto papel e agrafos).

Durante o período do contrato a Konica Minolta será responsável por manter a solução operacional, assumindo a gestão e coordenação dos serviços de manutenção, suporte e respetivo fornecimento de consumíveis.

4.2 Implementação da Solução

A implementação do serviço, será gerida pela equipa de projeto, segundo a metodologia de gestão de projetos. A implementação será efetuada num prazo máximo de 15 dias de acordo com a seguinte sequência de atividades principais:

Como não foram ainda definidas as distribuições dos equipamentos e identificadas as prioridades dos locais pelo **MUNICÍPIO DE CAMINHA**, o calendário detalhado de atividades deverá ser elaborado em reunião de kick-off de projeto.

A Konica Minolta propõe a realização de reuniões de equipa de projeto com os interlocutores do **MUNICÍPIO DE CAMINHA** para acompanhamento da evolução do projeto.

Tendo em conta a dimensão do projeto, a Konica Minolta identificou um conjunto de fases que irá permitir a implementação do projeto numa forma mais célere, controlada e eficaz:





As fases identificadas a azul decorrerão em paralelo já que podem ser efetuadas em simultâneo por diversas equipas em locais distintos. De modo a garantir a execução do projeto nos prazos definidos, a Konica Minolta irá alocar uma equipa com os seguintes elementos:

Gestor de Projeto – com a responsabilidade do planeamento e definição das metodologias do projeto;

Coordenador Técnico – responsável pela coordenação e controlo das equipas de implementação;

Técnico – equipa constituída por 4 elementos que têm a responsabilidade de pré-configuração e implementação da solução nos diversos locais.

4.3 Transporte e colocação dos equipamentos nos locais de instalação

O transporte e colocação do equipamento no local, será efetuado por equipas especializadas. Serão removidos do local de instalação de todos os materiais de embalagem.



4.4 Integração do equipamento

A integração do equipamento na rede será efetuada de acordo com o calendário de atividades acordado e sempre em sintonia com as equipas competentes do MUNICÍPIO DE CAMINHA de modo a garantir um tempo de inatividade muito reduzido sendo então necessário integrar o novo equipamento na rede.

4.5 Configuração dos Serviços

A configuração dos serviços propostos será efetuada de acordo com os requisitos de instalação e agendamento previamente acordados.

4.6 Controlo de qualidade e sign-off de instalação do equipamento

Após a instalação e configuração de cada equipamento é preenchida uma checklist de modo a garantir a aceitação do bom funcionamento desse equipamento.

4.7 Formação

A Konica Minolta executa a formação de utilização dos equipamentos instalados de acordo com a metodologia descrita em baixo e enquadrada com as especificidades e características de cada local.

Formação aos utilizadores finais

Após a colocação em produção de cada equipamento será ministrada no local uma ação de formação aos operadores chave desse equipamento, onde serão explicados os princípios básicos de utilização do equipamento, tais como:

- Identificação dos principais componentes (alimentador de documentos, sistema de impressão, sistema de saída de papel e finalização);
- Alimentação de papel nas cassetes e ajuste aos diferentes formatos suportados;
- Explicação do acesso ao interior do equipamento para efetuar desencravamentos de fácil acesso;



- Como efetuar o acesso ao painel do equipamento (acesso por credenciais de utilizador de rede);
- Como selecionar as funções principais no equipamento (cópia, digitalização, fax, etc.).

Cada equipa de implementação será responsável por um determinado local onde efetuará sequencialmente a instalação e formação introdutória dos equipamentos.

Cada equipamento contém o manual de instruções em Português em formato eletrónico (CD). Dadas as características e dimensão deste projeto sugere-se a colocação dos manuais de operação num local da rede acessível a todos os utilizadores.

4.8 Acordo de aceitação da solução instalada

Esta última fase é executada após a instalação de todos os componentes de hardware, software e set-up dos serviços propostos e baseia-se na validação do termo de aceitação da solução implementada.

4.9 Manutenção e Assistência Técnica

O serviço de Helpdesk da Konica Minolta estará disponível para esclarecimento de eventuais dúvidas e solicitação de assistência técnica (tickets) que sejam recebidos via:

- Contacto telefónico (Tel.: 707 20 10 62)
- E-Mail (suporte@konicaminolta.pt)

Após registo ou receção do ticket o operador de Helpdesk poderá fazer um primeiro reconhecimento do incidente através de ferramentas de diagnóstico remoto e caso se verifique possível, tentar a sua resolução remota.

O encaminhamento de qualquer incidente que não possa ser resolvido remotamente é imediatamente escalonado para o técnico de apoio ao cliente que se deslocará ao local onde o mesmo se verifique de acordo com o SLA.

Os contactos telefónicos e o endereço de correio eletrónico serão fornecidos durante a fase de implementação e constarão na documentação disponibilizada na fase de





aceitação. Além disso, os contactos telefónicos estarão identificados em cada um dos equipamentos mediante a colocação de autocolante.

Proativamente, poderão também ser os próprios recursos da Konica Minolta (Helpdesk e/ou Equipa Técnica) a abrir tickets sempre que sejam estes a detetar qualquer incidente.

4.10 Serviços de Manutenção preventiva e correctiva

Os serviços de manutenção têm como principal objetivo assegurar o correto funcionamento de todos os equipamentos do parque de impressão assegurando um nível de cumprimento do SLA em vigor. Todos os técnicos da Konica Minolta são **CERTIFICADOS**, o que lhes confere a autonomia necessária para a manutenção, reabastecimento de consumíveis, resolução de avarias e apoio à operação dos equipamentos constantes do parque de impressão.

As suas tarefas incluem:

- Apoio à operação dos equipamentos sempre que solicitado;
- Assegurar a correcta reposição do stock de segurança no local;
- Efetuar manutenções preventivas aos equipamentos durante os períodos de menor utilização de forma a minimizar o impacto na sua utilização;
- Efetuar as reparações necessárias, reportadas pelos utilizadores ou detetadas remotamente, de modo a repor o funcionamento do equipamento de acordo com o SLA previsto;
- Reporte imediato dos incidentes ao Supervisor de Operações da Konica Minolta sempre que no local não existam condições para a resolução do problema dentro do prazo especificado no SLA, fazendo este deslocar os recursos necessários para a reposição do funcionamento do equipamento;
- Articulação dos incidentes com a equipa de suporte ao MUNICÍPIO DE CAMINHA sempre que o diagnóstico aponte para uma resolução fora da sua zona de intervenção.

Será, também, disponibilizado em cada local um stock de segurança de consumíveis que permitam assegurar o cumprimento do SLA.





4.11 Alarmística de Consumíveis e Avarias

Todos os equipamentos da Konica Minolta incorporam no seu firmware uma tecnologia de manutenção preventiva, avisando com antecedência sobre o atingimento da vida útil programada de qualquer componente de desgaste, incluindo unidades fusoras, unidades de transferência, unidades de limpeza, rolos de alimentação, etc. Estes avisos que estão parametrizados de fábrica para 80% são configuráveis de acordo com o tipo de utilização de cada equipamento. Além disso, todos os equipamentos serão programados para gerar avisos quando o nível atual do consumível instalado atingir um determinado valor que por configuração de fábrica é de 20% mas pode ser programado individualmente de acordo com o volume mensal que o equipamento produz e com o nível de criticidade do mesmo.

Os alertas gerados são identificáveis no painel do equipamento e podem ser enviados por diferentes métodos para um sistema central na Konica Minolta denominado CSRC (Customer Support Remote Care) que processa os alertas.

Com acesso a este portal a equipa de suporte da Konica Minolta que se encontra no back-office, vigia constantemente os equipamentos e mediante os alertas de manutenção preventiva são despoletados os procedimentos necessários para repor o seu normal funcionamento e em consonância com o stock de segurança existente em cada local procederá ao envio dos consumíveis necessários.

Este sistema assenta na comunicação dos equipamentos com a plataforma CSRC (CS Remote Care) efetuada via https pela porta 443 e que respeta as seguintes políticas de segurança:

- O sistema Konica Minolta CSRC recolhe informação apenas da memória do equipamento mencionada anteriormente e não pode aceder a dados contidos na memória de imagem ou no disco rígido;
- O Tipo de Informação recolhida pelo sistema CS Remote Care é a seguinte: Informação da versão de firmware (ROM), da Identificação da multifuncional, nível de utilização da multifuncional, estado, códigos de erro, contadores por tipo de papel, contagens de peças, contadores de encravamentos;
- Os problemas e alertas do equipamento são manuseados de forma diferente de acordo com a sua severidade. Estes alertas são divididos nas seguintes categorias:

14



Konica Minolta Business Solutions Portugal, Unipessoal, Lda

Sede: Edifício Sagres - Rua Prof. Henrique de Barros, 4 - 10ºB 2685-338 PRIOR VELHO Tel. 219 492 000 Fax 219 492 199
Porto: Av. da Boavista nº 772 - 2º, 2.1, 4100-111 Porto Tel. 225 192 300 Fax 225 192 997

Coimbra: Rua Combatentes da Grande Guerra, 131 3030-181 COIMBRA Tel. 289 708 570 Fax 289 708 579

Faro: Rua Miguel Bombarde, Bloco B, Loja Esq. 8000-394 FARO Tel. 289 826 269 Fax 289 825 462

NIB: 00930000000521759405 - Cont. 502 120 070 - Cap.Soc.€uros 2.750.100 - CRC de Loures, Mat. 20563

Giving Shape to Ideas



- **Elevada:** Estes alertas significam que um técnico tem de se deslocar ao local. Alertas desta natureza são registados e alocados automaticamente ao técnico de suporte à Konica Minolta. Isto é efetuado de acordo com a zona geográfica onde se encontra o equipamento. O técnico de suporte à Konica Minolta é informado do problema minutos depois deste ser recebido pelo sistema CS Remote Care;
- **Média:** Estes são um conjunto de alertas que podem ser resolvidos remotamente em conversação com a Konica Minolta ou através da utilização de ferramentas de intervenção remota. Problemas desta natureza são registados no sistema de gestão de serviço, direcionados para o supervisor de serviço que encaminhará o assunto para um especialista que contactará a Konica Minolta. Se o problema se revelar de natureza mais séria e for necessária uma visita no local, o supervisor organizará essa visita através do sistema de distribuição de serviço;
- **Baixa:** Estes alertas não são importantes individualmente, mas podem transformar-se num problema se forem acumulados e não resolvidos. Eles são contabilizados e se excederem um determinado número pré-definido num certo intervalo de tempo são escalados para o supervisor, que irá providenciar o contacto com a Konica Minolta;
- **Avlso:** Estas mensagens comunicam-nos se o toner instalado no equipamento atingiu o nível de reserva. Quando as mensagens de toner são recebidas, ativamos o nosso serviço de envio automático.

4.12 Gestão e Recolha e Resíduos

A Konica Minolta assume seriamente a sua responsabilidade na preservação do ambiente a par com uma gestão sustentada enquadrando estes princípios na sua filosofia de gestão – Criação de Novo Valor.

Com base nestes princípios a Konica Minolta Portugal, certificada em Qualidade (NP EN ISO 9001) desde Maio de 2008, alargou o seu sistema de gestão à vertente Ambiental, tendo sido certificada segundo a norma internacional NP EN ISO 14001 em Junho de 2009.





A Konica Minolta providenciou junto do Ministério do Ambiente a obtenção de Alvarás para a totalidade das suas instalações para Operações de Gestão de Resíduos (Licenciamento Simplificado) ficando desta forma habilitada a rececionar e armazenar resíduos nas suas Instalações. Os Alvarás mencionados incluem o Código LER 080318 – Resíduos de Toner de Impressão (não perigosos), permitindo a receção desse resíduo em particular nas nossas instalações.

O Serviço de Recolha e Gestão de Toners consiste na recolha e transporte deste resíduo pela Konica Minolta, cabendo à Konica Minolta a emissão das competentes Guias de Acompanhamento de Resíduos (GAR) inscrevendo os seus dados no espaço reservado ao produtor do resíduo.

Será também colocada uma Eco-Calxa onde poderão depositar os toner's usados, para posterior recolha e devido tratamento ambiental.





5 PROPOSTA FINANCEIRA PARA O PRAZO 36 MESES

5.1.1 Valor mensal, sem IVA incluído

Valor Mensal	590,00€/mês
	Quinhentos e Noventa euros
Valor Anual	7.080,00€/ Ano
	Sete mil e oitenta euros
Valor Total	21.240,00€/total
	Vinte e um mil duzentos e quarenta euros

Incluído na Renda Mensal:

- 19.445 Páginas a Preto;
- 2.500 Páginas a Cores;
- 12 Multifunções A4 a Cores Bizhub C3350i;
- 2 Multifunções A4 a Preto Bizhub 4052;
- Os equipamentos inclui o software de gestão pretendida para o envio das leituras;
- Todos os serviços de manutenção, reparações, peças, mão-de-obra, deslocações, Helpdesk, bem como consumíveis (exceto papel e agrafos);
- OPS Enterprise - Suporte técnico; Gestão Remota e manutenção proativa, leituras automáticas contadores, entrega consumíveis e distribuição automática de serviço.
- Faturação das páginas excedentes será efetuada anualmente; o não realizado acumula para o período seguinte;

5.1.2 Valor unitário sem IVA referente ao número cópia/impressão excedentes:

Páginas a Preto	0,0060 € Sessenta Milésimos
Páginas a Cores	0,0450 € Quarenta e Cinco Centésimos

(Nota: Qualquer alteração que eventualmente se verifique, acontecerá somente de acordo com o índice de preços ao consumidor publicado pelo INE e só nas páginas excedentes.)





5.2 IVA

A todos os valores financeiros mencionados na presente proposta, acresce o IVA à taxa legal em vigor de 23%.

5.3 Condições de pagamento

Prazo 60 dias após a receção das respetivas faturas que deverão ser emitidas mensalmente.

5.4 Prazo de entrega

Após adjudicação e assinatura do contrato.

5.5 Prazo de validade da proposta

A presente proposta é válida para apreciação pelo período de 66 (sessenta e seis) dias, a contar da data limite para apresentação/entrega da mesma.

5.6 Especificações solicitadas no Caderno de Encargos

A presente proposta cumpre todos os requisitos solicitados no caderno de encargos.

5.7 Garantias

A Konica Minolta, Lda., garante os equipamentos a instalar sem qualquer encargo para o MUNICÍPIO DE CAMINHA , a partir da data de fornecimento dos bens/serviços, pelo período da vigência do contrato, sendo excluídos desta garantia todos os defeitos que notoriamente sejam resultado de uma má utilização, utilização abusiva ou negligência da entidade adjudicante, bem como todos os defeitos resultantes de fraude, acção de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.



6 RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DA PRESENTE PROPOSTA

Cristina Martins

Senior Account Konica Minolta Business Solutions

Tel.: (351) 917 209 566

E-mail: cristina.martins@koncaminolta.pt



