



**Informações do contrato nº. 89/2009 publicado no
DJe em 22/04/2009 - Prestação de serviços de
impressão, reprografia, digitalização, suprimentos,
assistência técnica e treinamento assinado com a
empresa Simpress Comércio, Locação e Serviços S.A.**



1. Objeto do contrato.

1.1 Serviços contratados.

O contrato de prestação de serviços de impressão e reprografia contempla as seguintes atividades da empresa Simpress:

- Locação de equipamentos de impressão ou multifuncional;
- Serviços de assistência técnica;
- Treinamento;
- Fornecimento de cartuchos de tonner e cilindros (kit fotocondutores).

1.2 Tipos de equipamentos contratados:

a. Impressora do tipo laser com velocidade de 30 páginas por minuto e impressão automática frente/verso;

b. Multifuncionais do tipo laser com velocidade de 16 páginas por minuto, impressão automática frente/verso e digitalização automática de folhas soltas;

c. Multifuncionais do tipo laser com recurso de impressão/cópia/digitalização de grande porte para Reprografia.

1.3 Forma de Pagamento:

Mensal e calculado com base no somatório do consumo das páginas impressas e cópias reprográficas por equipamento locado.

- Custo por página impressa ou cópia reprográfica..... R\$0,059
- O custo da digitalização e dos cartuchos de tonner está incluso no preço das páginas impressas e cópias reprográficas.



2. Informações relevantes para o usuário do contrato.

2.1 Condições contratuais.

2.1.2. Atendimento ao usuário:

- **Prazo de solução:** tempo máximo para solução do serviço proposto, computado a partir da data/hora da abertura do chamado pelo telefone **0800 771 5969**.

Serviço	Localidade	Setor	Prazo de Solução
Manutenção Corretiva	Belo Horizonte – 2ª Instância	Cartórios, Apoios e Assessorias	4 horas úteis
Manutenção Corretiva	Belo Horizonte - Fórum Lafayette	Todos	4 horas úteis
Manutenção Corretiva	Belo Horizonte	Todos (exceto Cartórios, Apoios, Assessorias e Fórum Lafayette)	10 horas úteis
Manutenção Corretiva	Região Metropolitana de Belo Horizonte (*)	Todos	10 horas úteis
Manutenção Corretiva	Comarcas do Interior	Todos	30 horas úteis
Fornecimento de Suprimentos	Todas	Todos	10 dias úteis

(*) Comarcas da Região Metropolitana de Belo Horizonte:

Betim	Ibirité	Mateus Leme	Sabará
Brumadinho	Igarapé	Matozinhos	Santa Luzia
Caeté	Itabirito	Nova Lima	Sete Lagoas
Contagem	Jaboticatubas	Pedro Leopoldo	Vespasiano
Esmeraldas	Lagoa Santa	Ribeirão das Neves	



3. Como solicitar atendimento.

3.1 Problemas técnicos nas impressoras ou multifuncionais.

Etapa	Atividade
Abertura de chamado	a. Contatar a Central de Atendimento da Simpress através do 0800 771 5969. b. Fornecer ao atendente as seguintes informações: nº. série do equipamento, local de instalação do equipamento, nome e telefone para contato e descrição clara do problema. c. Seguir as orientações do atendente para tentar sanar o problema imediatamente. d. Anotar o número do chamado fornecido pelo atendente.
Quando o técnico chegar ao local	O técnico deverá apresentar-se com: a. crachá de identificação; b. relatórios de atendimento.
Durante manutenção	a. Acompanhar o técnico durante a solução do(s) chamado(s).
Após o atendimento	a. Testar o equipamento na presença do técnico, para certificar que o (s) problema(s) foi(ram) resolvido(s). b. Somente preencher o Relatório de Assistência Técnica (RAT) se efetivamente todos os problemas foram resolvidos. c. Ao preencher o RAT, informar: nome completo legível do servidor ou carimbo com assinatura, data e hora em que o chamado foi solucionado.

Observações:

a. **Quando o equipamento estiver produzindo impressões ou cópias reprográficas borradas ou manchadas:**

- 1)** guardar as folhas danificadas numa caixa a parte, e quando do atendimento técnico, apresentá-las e solicitar que o técnico registre a quantidade de folhas danificadas no Relatório de Atendimento Técnico (RAT);
- 2)** Para as Localidades (Edificações) que se encontrarem com uma multifuncional parada com chamado aberto e sem solução com prazo de solução vencido (conforme item 2.1.2 deste documento), caso seja necessária a tiragem de cópias reprográficas em locais particulares, deverá ser encaminhado cópia digitalizada do Recibo com Data e Hora para o e-mail geope@tjmg.jus.br para o débito na fatura mensal do Contrato.
- 3)** enviar cópia digitalizada no Relatório de Atendimento Técnico (RAT) para o e-mail geope@tjmg.jus.br.

b. Conforme cláusula contratual, *“todas as folhas danificadas com problemas quanto à qualidade de impressão ou cópia, devido a problemas no equipamento ou seus suprimentos, não*



serão contabilizadas para pagamento, devendo ser armazenadas pelo Tribunal a fim de comprovar tais problemas”.

3.2 Cartucho de tonner.

3.2.1. Estoque máximo de reserva por equipamento instalado:

a. é obrigatório a disponibilização no local pela Simpress de uma unidade de cartucho de tonner de reserva;

b. o cartucho de tonner tem carga suficiente para impressão ou cópia reprográfica por um período médio de 60 dias.

3.2.2. Requisitos do Cartucho de tonner:

a. o cartucho de tonner fornecido deverá ser novo e original;

b. Verifique se o cartucho de tonner apresenta sinais de má qualidade ou reutilização, se tem sinais de etiquetas antigas e/ou de vazamento e informe as irregularidades para a conta de e-mail geope@tjmg.jus.br.

3.2.3 Solicitação de suprimento para equipamentos conectados diretamente na rede do Tribunal:

a. Não há necessidade de solicitar cartucho de tonner;

b. É de responsabilidade da empresa Simpress através de sistema de gerenciamento remoto, identificar que o cartucho de tonner instalado está próximo do fim e providenciar o envio pró-ativo de tonner;

c. Ao identificar a necessidade, a empresa deverá efetuar abertura de chamado em seu sistema de atendimento, contatar e informar ao usuário sobre o envio e previsão de entrega do cartucho de tonner.

3.2.4 Solicitação de suprimento para equipamentos não conectados diretamente na rede do Tribunal, ou seja:

a. Impressora laser conectada na porta USB de microcomputador;

b. multifuncional conectada na porta USB de microcomputador;

c. multifuncional sem conexão à rede ou USB.



Solicitar de acordo com as instruções do quadro abaixo quando detectar o led piscando acusando capacidade baixa de tonner ou quando ao término do tonner a impressão ou cópia reprográfica estiver falhando.

Etapa	Atividade
Abertura de chamado	a. Contatar a Central de Atendimento da Simpress através do 0800 771 5969. b. Fornecer ao atendente as seguintes informações: nº. série do equipamento, local de instalação do equipamento, nome e telefone para contato e pedido de tonner. c. Anotar o número do chamado fornecido pelo atendente.
Entrega no local	d. Aguardar entrega no local, conforme prazo de solução de <u>10 dias úteis</u>.

3.2.4 Recolhimento dos cartuchos de tonner usados.

- O recolhimento de cartuchos de tonner vazios devem ser realizados pela Simpress para que possa ser reciclado e não prejudicar o meio-ambiente. Acondicioná-los até serem recolhidos pela Simpress.

4. Treinamento e Manual de operação.

- O treinamento básico para a correta utilização das principais funcionalidades dos equipamentos no ato da instalação.

- O manual de operações dos equipamentos será disponibilizado na intranet do TJMG.



5. Recomendações para uso:

- a. Todos os equipamentos fornecidos pela empresa tem voltagem de 110V;
- b. Havendo disponibilidade de pontos lógicos de rede conecte os equipamentos à rede;
- c. Não coloque objetos e pastas sobre os equipamentos ou parte deles como bandejas e acessórios;
- d. Tenha cuidado com os equipamentos, pois não são de propriedade do Tribunal. O TJMG será cobrado por qualquer dano que caracterize uso indevido dos mesmos;
- e. Procure fazer uso de impressão e cópia em frente e verso automática de forma a proporcionar economia de papel.

6. Caso a empresa não cumpra com as condições contratuais (item 2).

Enviar para a conta de e-mail geope@tjmg.jus.br :

- Nome do magistrado ou servidor;
- Telefone para contato;
- Nº. de série do equipamento;
- Nº. do chamado registrado na Central de Atendimento da Simpress;
- Síntese do problema.

7. Gestão do contrato

Contrato nº. **89/2009**

Empresa Contratada: Simpress Comércio, Locação e Serviços S.A.

Gestor do Contrato: Fabiano de Melo Mendes – Gerente de Suporte e Operação

Conta de e-mail: geope@tjmg.jus.br

8. Lançamento dos medidores de impressão e cópia reprográfica

Proceder da mesma forma utilizada para o Contrato da Xerox, a leitura dos equipamentos da Simpress. A diferença é a necessidade da leitura do contador de impressão das impressoras da marca Samsung.

- Portal TJMG: conectar na Intranet com seu usuário e senha;
- Acessar a opção *Serviços >> Leitura Equipamentos Xerox*.
- ou acessar diretamente os endereços:
<http://www.tjmg.jus.br/di/xerox> ou <http://sis.intra.tjmg.jus.br/di/xerox>



ANEXO

Como efetuar as medições dos contadores de impressão e cópia ?

MULTIFUNCIONAL AFÍCIO 161 – MARCA RICOH



Passo a Passo:

1. Pressionar tecla **Counter** e seguir os passos a seguir;
2. Na lista de opções, selecionar **Definições sistemas** + tecla **[OK]**;
3. Na lista de opções, selecionar **Ferramentas administrador** + tecla **[OK]**;
4. Na lista de opções, selecionar Visualizar Imprimir Contador + tecla **[VERDE]**.

No visor do equipamento são mostradas as seguintes opções:

Contador = XXXX	Equivale ao total de Cópias + Impressões
Copiador = XXXX	Equivale ao total de Cópias
Impressora = XXXX	Equivale ao total de Impressões
Duplex = XXXX	Equivale ao total de impressões e cópias frente e verso automático

5. Para impressão dos dados constantes do visor, pressione a tecla Imprimir + Start (botão verde).



IMPRESSORA LASER DA MARCA SAMSUNG



Passo a Passo:

1. Pressionar segurando o botão VERMELHO por 10 (dez) segundos.
2. Aguardar a impressão de página e observar informação abaixo em impressão.

Printer Information

Total Page Counts : 1258 pages
Firmware Version : OS 1.01.00.32 06-17-2008
Engine Version : 1.01.21
USB SN : 4F99BAAQ901116L
PCL5E Version : PCL5e 5.69 12-24-2007
PCL6 Version : PCL6 5.75 04-24-2008
PS Version : PS3 1.79.136 03-27-2008
EPSON Version : IBM/EPSON 5.18 11-07-2007
SPL Version : SPL 5.27 07-16-2007
Service Date : 2009-2-9

Toner Remaining: 20%	Equivale à capacidade total de cartucho de tonner
Page Counts: 1098	Equivale ao contador de páginas impressas