

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

#### 1.1. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO.

1.1.1. Registro de preço para contratação de Serviços de Outsourcing de Impressão na modalidade híbrida: cobrança mensal pelo fornecimento do equipamento (incluindo os serviços agregados de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, com substituição de peças, componentes, materiais, suporte e troca de insumos, exceto papel) mais custo unitário por página impressa.

EQUIPAMENTO	ESPECIFICAÇÃO	CATSER
TIPO 1	Impressora Multifuncional Monocromática A4 Ciclo 50K	26816
TIPO 4	Impressora Multifuncional Policromática A4 Ciclo 20K	26859
TIPO 5	Impressora Monocromática A4 Ciclo 5K	26816
TIPO 7	Impressora Multifuncional Policromática A3 Ciclo 20K	26875
TIPO 8	Impressora Multifuncional Monocromática A4 Ciclo 50K	26816
TIPO 9	Impressora Multifuncional Monocromática A3 Ciclo 50K	26832
TIPO 12	Impressora Multifuncional de Grande Formato A0	27618
TIPO 13	Scanner Portátil A4	27618

1.1.2. As empresas deverão participar de todos os itens.

#### 1.2. Definição do objeto

1.2.1. Classifica-se o objeto desta licitação como serviço comum a ser prestado de forma contínua durante toda a vigência da contratação.

1.2.2. Justificativa: O serviço de Outsourcing de Impressão se enquadra no art. 6º, inciso XIII, da lei 14.133/2021 sendo possível definir, por meio de edital, padrões de desempenho e qualidade objetivos, com base em especificações usuais de mercado.

#### 1.3. Critério de julgamento

1.3.1. O critério de julgamento desta licitação é o menor preço por grupo de itens.

1.3.2. Justificativa para menor preço por grupo de itens: O critério foi escolhido pelas justificativas abaixo elencadas:

a) Grande prejuízo na gestão do serviço, comunicação, controle interno e documentações considerando que 8 (oito) itens poderiam gerar contrato com 8 (oito) fornecedores diferentes, separando o parque de impressões do MUNICÍPIO.

b) Conflito de gestão de suprimentos de manutenção de equipamentos em caso de mais de um ganhador abastecendo as sedes dos órgãos da Administração Pública.

c) Sendo os canais de suporte diferentes para cada fornecedor, diferentes equipamentos teriam diferentes canais de suporte gerando dificuldades para o usuário que necessita de manutenção nos órgãos aderentes a Ata de Registro de Preços.

d) Empresas de mercado de outsourcing de impressão demonstram interesse em certames que representam ganhos em escala. Portanto, a aglutinação por grupo de itens pode provocar o aumento no interesse no certame das empresas de mercado gerando maior competitividade, possivelmente maior vantajosidade e menor preço.

1.3.3. A partir da Ata de Registro de Preço os órgãos formalizarão contratos para a execução dos serviços, de acordo com suas demandas e com os procedimentos para contratação.

#### 1.4. Parcelamento do objeto

1.4.1. O objeto a que se pretende registrar, se refere ao serviço de outsourcing de impressão onde, para cada contrato firmado junto ao MUNICÍPIO com a EMPRESA, serão estipuladas as necessidades de impressoras para cada Secretaria demandante. Para tanto, foi definido o documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)** como referência de consulta dos procedimentos e fluxos durante todo o ciclo de vida da contratação, desde a necessidade até a instalação. No documento são especificados os atores de todas as etapas bem como a necessidade de parcelamento de entregas das impressoras ou não, a depender do quantitativo necessário, logística, tempo para recepção das impressoras etc.

1.5. Regime de empreitada/execução: preço unitário.

#### 1.6. Subcontratação

1.6.1. A EMPRESA, na execução dos serviços, sem prejuízo das responsabilidades assumidas nesta contratação e legais, poderá subcontratar, em parte o objeto do presente Contrato, se for conveniente para a Administração Municipal, mediante prévia e escrita autorização do MUNICÍPIO.

#### 1.7. Consórcio

1.7.1. Permite a participação de consórcio.

1.7.1.1. Justifica-se, tendo em vista a ser a previsão legal.

1.7.1.2. Será exigido do consórcio licitante um acréscimo de 20% sobre o valor exigido de licitante individual para fins de habilitação econômico-financeira, conforme o § 1º do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.8. Este Registro de Preço gera contrato independente do valor de cada demanda.

1.8.1. Justifica-se firmar contrato a partir do ARP, pois haverá serviço de manutenção durante toda a vigência do contrato.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação de empresa especializada em prestação de serviço de Outsourcing de locação de impressoras, que atenda a todas as necessidades de impressão e digitalização da PMPA, se faz necessária devido ao grande número de impressões e cópias de documentos internos, bem como serviços administrativos.

2.2. Conforme o Gartner e tendo como base o mercado global em geral, a adoção de Serviços de Outsourcing de Impressão ou *Managed Print Services (MPS)* vem sendo tendência largamente adotada com crescimento identificado e previsão já até 2026.

2.3. O presente objeto visa qualificar o serviço de impressão por meio de contratação especializada de terceiros para a prestação de serviços, bem como objetiva a economicidade de recursos tendo em vista o ganho em escala operacional com uma solução de impressão moderna, ágil, econômica, de alta disponibilidade e com total controle de todos os recursos.

2.4. A contratação proposta, além da atualização tecnológica do parque de impressoras, sem a necessidade de um grande investimento inicial, propiciará melhoria na qualidade dos serviços de impressão e um menor custo para a PMPA, visto que a solução pressupõe:

a) A redução do custo de impressão.

b) Garantia de manutenção e suporte técnico.

c) Qualidade do material impresso e tecnologia empregada devido à utilização de insumos originais do fabricante dos equipamentos ou comprovadamente homologados pelos mesmos.

d) Eliminação do estoque de consumíveis (toners, cartuchos, kits manutenção, etc.).

e) Controle de qualidade sistemático do serviço prestado.

f) Melhoria na distribuição física das impressoras.

2.5. A adoção de Outsourcing de Impressão proporciona redução considerável do espaço físico necessário para estoque de insumos como toners, cartuchos de impressão, kits de manutenção e locais destinados para guardar as impressoras que não estão em operação.

2.6. Importante ressaltar o alinhamento do presente Termo de Referência ao projeto "PAPEL ZERO" que se baseia nos princípios de racionalização, sustentabilidade, eficiência e transformação digital de processos da Prefeitura, e do Programa de Governo Digital, que visa a promoção de agilidade, a redução de burocracia e a melhoria de acesso a serviços públicos pelo cidadão.

2.7. A flexibilização proporcionada pela terceirização do serviço de impressão, que permite a redução e uso mais racional de equipamentos com melhor gestão e controle, consequentemente colabora para a redução do volume de impressões, alinhando-se ao objetivo do projeto "PAPEL ZERO".

2.8. Pelas características apresentadas, o serviço é uma solução viável, que atende às necessidades imediatas e futuras da PMPA, melhorando tecnicamente o quadro atual de impressoras bem como se mostra em consonância aos princípios de eficácia, eficiência e economicidade, atualmente exigidos na Administração Pública.

## 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 3.1. Sustentabilidade

3.1.1. A EMPRESA será responsável pela destinação ambientalmente correta para todos os recipientes dos suprimentos, peças e materiais utilizados nos equipamentos, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente.

3.1.2. A logística reversa é de responsabilidade da EMPRESA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Dentre as normas da legislação obrigatória a ser seguida, destacam-se: o Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, a IN/SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, e o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012.

3.1.3. A EMPRESA deverá fornecer o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação anteriormente citada.

3.1.4. A EMPRESA deve apresentar semestralmente (no máximo), declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade desse recolhimento deverá ser acordada com o MUNICÍPIO, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas dependências das instituições públicas.

3.1.5. O conceito de TI verde é definido como um conjunto de práticas que torna mais sustentável e menos prejudicial o uso da tecnologia e está ligado aos processos de fabricação dos componentes, a administração e a utilização dos ativos de TI, bem como o descarte do "lixo eletrônico".

### 3.2. Requisitos Legais

**3.2.1.** O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

#### **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DO OBJETO**

##### **4.1. Especificações dos equipamentos**

###### **4.1.1. Tipo I - Impressora Multifuncional Monocromática A4 Ciclo 50K**

- a) Impressora multifuncional monocromática com funções de impressão, cópia e scanner.
- b) Deve possuir tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente.
- c) Deve possuir tela de acesso LCD/LED/OLED.
- d) Deve possuir ciclo de no mínimo 50.000 páginas/mês.
- e) Deve possuir memória instalada de no mínimo 512 MB.
- f) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- g) Deve possuir velocidade de impressão de no mínimo 30 ppm em A4.
- h) Deve possuir capacidade para tamanho de papel A5, A4, e carta até ofício.
- i) Deve possuir processador com no mínimo 500 MHz.
- j) Deve possuir capacidade de alimentação de papel ajustável para no mínimo 250 folhas.
- k) Deve possuir capacidade de saída de papel para no mínimo 150 folhas.
- l) Deve suportar gramatura do papel de 75 g/m<sup>2</sup>.
- m) Deve possuir capacidade do alimentador automático de documentos (ADF) de no mínimo 50 folhas.
- n) Deve possuir resolução de impressão e digitalização de no mínimo 600x600 dpi nativo.
- o) Deve possuir emulação PCL5, PCL6 e Postscript 3.
- p) Deve possibilitar impressões/cópias/scanner com capacidade do alimentador automático de documentos (ADF) de no mínimo 50 folhas com duplex de passada única ou reverso.
- q) Deve possuir seletor de cópias com capacidade para no mínimo 001 a 99.
- r) Deve possibilitar redução e ampliação de 25% a 400%.
- s) Deve possibilitar digitalizações em P&B e colorido.
- t) Deve permitir digitalização para rede e e-mail.
- u) Deve possuir utilitário de administração baseado em web, com acesso via navegador.
- v) Deve possuir interface USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- w) Deve possuir alimentação para 110 volts AC.
- x) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.
- y) Possuir tempo da 1ª cópia máximo de 11 segundos;

###### **4.1.2. Tipo IV - Impressora Multifuncional Policromática A4 Ciclo 20K**

- a) Impressora multifuncional policromática com funções de impressão a cores, cópia e scanner.
- b) Deve possuir tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente.
- c) Deve possuir tela de acesso LCD/LED/OLED.
- d) Deve possuir ciclo de no mínimo 20.000 páginas/mês.
- e) Deve possuir processador de no mínimo 500 MHz.
- f) Deve possuir memória instalada de no mínimo 512 MB.
- g) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- h) Deve possuir bandeja de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas.
- i) Deve possuir capacidade de saída de papel para no mínimo 100 folhas.
- j) Deve possuir capacidade do alimentador automático de documentos (ADF) de no mínimo 50 folhas com duplex de passada única ou reverso.
- k) Deve possuir certificação de eficiência em consumo de energia Energy Star ou similar.
- l) Deve possuir velocidade de impressão de no mínimo 28 ppm (A4 ou carta) a cores.
- m) Deve possuir resolução de impressão e digitalização de no mínimo 600 x 600 dpi nativo.
- n) Deve possuir funcionalidade duplex automático
- o) Deve possuir emulação PCL5, PCL6 e Postscript 3.
- p) Deve possibilitar digitalizações em P&B e colorido.
- q) Deve permitir digitalização para rede e e-mail.

- r) O equipamento deverá permitir digitalização, nos seguintes formatos, PDF, PDF Pesquisável JPEG e TIFF.
- s) O PDF Pesquisável (OCR) poderá ser realizado no próprio equipamento ou via software, desde que seja entregue de forma automática sem a intervenção do usuário.
- t) Deve possuir botão para cópia de documentos.
- u) Deve permitir cópias múltiplas.
- v) Deve possibilitar redução e ampliação de 25% a 400%.
- w) Deve possuir utilitário de administração baseado em web, com acesso via navegador.
- x) Deve possuir conectividade USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- y) Deve possuir alimentação 110 volts AC.
- z) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

#### **4.1.3. Tipo V - Impressora Monocromática A4 Ciclo 5K**

- a) Impressora monocromática.
- b) Deve possuir tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente.
- c) Deve possuir tela de acesso LCD/LED/OLED.
- d) Deve possuir capacidade de impressão em folhas A4.
- e) Deve possuir ciclo de impressão de 5.000 páginas/mês ou maior.
- f) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- g) Deve possuir resolução de no mínimo de 600 x 600 dpi nativo.
- h) Deve possuir velocidade de impressão de no mínimo 20 ppm (A4 ou carta)
- i) Deve possuir capacidade de entrada de papel para no mínimo 150 folhas.
- j) Deve possuir emulação PCL5, PCL6 e Postscript 3.
- k) Deve possuir conectividade USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- l) Deve possuir alimentação para 110 volts AC.
- m) Deve possuir certificação de eficiência Energy Star ou similar.
- n) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

#### **4.1.4. Tipo VII - Impressora Multifuncional Policromática A3 Ciclo 20K**

- a) Impressora multifuncional com funções de impressão a cores, cópia e scanner.
- b) Deve possuir tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente.
- c) Deve possuir tela de acesso LCD/LED/OLED.
- d) Deve possuir ciclo de no mínimo 20.000 páginas/mês.
- e) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- f) Deve possuir processador de no mínimo 500 MHz.
- g) Deve possuir memória instalada de no mínimo 512 MB.
- h) Deve possuir bandeja de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas.
- i) Deve possuir capacidade de saída de papel para no mínimo 150 folhas.
- j) Deve possuir capacidade do alimentador de documentos com duplex automático (ADF) com capacidade de no mínimo 50 folhas.
- k) Deve possuir certificação de eficiência em consumo de energia Energy Star ou similar.
- l) Deve possuir velocidade de impressão de no mínimo 20 ppm (A4) a cores.
- m) Deve possuir resolução de impressão e digitalização de no mínimo 600 x 600 dpi nativo.
- n) Deve possibilitar impressão em formulário tamanho A3.
- o) Deve possuir funcionalidade duplex automático.
- p) Deve possuir emulação PCL5, PCL6 e Postscript 3.
- q) Deve possibilitar digitalizações em P&B e colorido.
- r) Deve permitir digitalização para rede e e-mail.
- s) O equipamento deverá permitir digitalização, nos seguintes formatos, PDF, PDF Pesquisável JPEG e TIFF.
- t) O PDF Pesquisável (OCR) poderá ser realizado no próprio equipamento ou via software, desde que seja entregue de forma automática sem a intervenção do usuário.
- u) Deve possuir botão para cópia de documentos.
- v) Deve permitir cópias múltiplas.
- w) Deve possibilitar redução e ampliação de 25% a 400%.
- x) Deve acompanhar suporte/pedestal.

- y) Deve possuir utilitário de administração baseado em web, com acesso via navegador.
- z) Deve possuir conectividade USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- aa) Deve possuir alimentação 110 volts AC.
- bb) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

#### **4.1.5. Tipo VIII - Impressora Multifuncional Monocromática A4 Ciclo 50K**

- a) Impressora multifuncional monocromática com funções de impressão, cópia e scanner.
- b) Deve possuir tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente.
- c) Deve possuir tela de acesso LCD/LED/OLED.
- d) Deve possuir ciclo de no mínimo 50.000 páginas/mês.
- e) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- f) Deve possuir processador de no mínimo 500 MHz.
- g) Deve possuir memória instalada de no mínimo 1 GB.
- h) Deve possuir bandeja de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas.
- i) Deve possuir capacidade de saída de papel para no mínimo 150 folhas.
- j) Deve possuir capacidade do alimentador automático de documentos (ADF) de no mínimo 50 folhas com duplex de passada única ou reverso.
- k) Deve possuir certificação de eficiência em consumo de energia Energy Star ou similar.
- l) Deve possuir velocidade de impressão de no mínimo 50 ppm (A4 ou carta).
- m) Deve possuir resolução de impressão e digitalização de no mínimo 600 x 600 dpi nativo.
- n) Deve possuir funcionalidade duplex automático.
- o) Deve possuir emulação PCL5, PCL6 e Postscript 3.
- p) Deve possibilitar digitalizações em P&B e colorido.
- q) Deve permitir digitalização para rede e e-mail.
- r) O equipamento deverá permitir digitalização, nos seguintes formatos, PDF, PDF Pesquisável JPEG e TIFF.
- s) O PDF Pesquisável (OCR) poderá ser realizado no próprio equipamento ou via software, desde que seja entregue de forma automática sem a intervenção do usuário.
- t) Deve possuir botão para cópia de documentos.
- u) Deve permitir cópias múltiplas.
- v) Deve possibilitar redução e ampliação de 25% a 400%.
- w) Deve possuir conectividade USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- x) Deve possuir alimentação 110 volts AC.
- y) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

#### **4.1.6. Tipo IX - Impressora multifuncional Monocromática A3 Ciclo 50K**

- a) Impressora multifuncional monocromática com funções de impressão, cópia e scanner.
- b) Deve possuir tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente.
- c) Deve possuir tela de acesso LCD/LED/OLED.
- d) Deve possuir ciclo de no mínimo 50.000 páginas/mês.
- e) Deve possuir velocidade de impressão de no mínimo 40 páginas por minuto em A4.
- f) Deve possuir capacidade para tamanho de papel A5, A4, A3 e carta até ofício.
- g) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- h) Deve possuir processador com no mínimo 1 GHz.
- i) Deve possuir memória instalada de no mínimo 1 GB.
- j) Deve possuir capacidade de alimentação de papel ajustável para no mínimo 1000 folhas.
- k) Deve possuir capacidade de saída de papel para no mínimo 300 folhas.
- l) Deve suportar gramatura do papel de 75 g/m<sup>2</sup>.
- m) Deve possuir capacidade do alimentador automático de documentos (ADF) de no mínimo 100 folhas.
- n) Deve possuir resolução de impressão e digitalização de no mínimo 600 x 600 dpi nativo.
- o) Deve possuir funcionalidade duplex automático.
- p) Deve possuir certificação para consumo de energia (Energy Star) ou similar.
- q) Deve possuir emulação PCL5, PCL6 e Postscript 3.
- r) Deve possibilitar digitalizações em P&B e colorido.

- s) Deve permitir digitalização para rede e e-mail.
- t) O equipamento deverá permitir digitalização, nos seguintes formatos, PDF, PDF Pesquisável JPEG e TIFF.
- u) Deve possuir seletor de cópias com capacidade para no mínimo 001 a 99.
- v) Deve possibilitar redução e ampliação de 25% a 400%.
- w) Deve possuir utilitário de administração baseado em web, com acesso via navegador.
- x) Deve possuir conectividade USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- y) Deve possuir alimentação 110 volts AC.
- z) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

#### **4.1.7. Tipo XII – Impressora Multifuncional de Grande Formato A0**

- a) Deve possibilitar impressão, digitalização e cópias em tamanho A0 ou superior.
- b) Deve possuir tecnologia jato de tinta (CMYK).
- c) Deve acompanhar cartuchos originais com tinta para todas as cores.
- d) Deve possuir tamanho de rolo de no mínimo 36 polegadas (91 cm).
- e) Deve possibilitar impressão, digitalização e cópias em cores e P&B.
- f) Deve possuir memória instalada de no mínimo 256 MB.
- g) Deve possuir suporte à linguagem de impressão HP-GL/2 e postscript.
- h) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- i) Deve possuir suporte aos seguintes formatos: TIFF, JPEG e PDF.
- j) Deve possuir resolução real mínima de 600 x 600 dpi.
- k) Deve possibilitar impressão com ampliação e redução de imagem.
- l) Deve possuir cortador de papel automático.
- m) Deve possibilitar a entrada de originais com plantas baixas, heliográficas, vegetal, sépias e poliéster.
- n) Deve possibilitar visualização do documento digitalizado no PC conectado.
- o) Deve acompanhar software de tratamento de imagens.
- p) Deve permitir digitalização para rede e e-mail.
- q) Deve acompanhar suporte/pedestal.
- r) Deve possuir conectividade USB 2.0 ou superior e Ethernet.
- s) Deve possuir alimentação 110/220 volts AC automático.
- t) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de alimentação e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

#### **4.1.8. Tipo XIII – Scanner Portátil A4**

- a) Scanner portátil colorido duplex.
- b) Deve possuir ciclo de no mínimo 100 páginas/dia.
- c) Deve possuir velocidade de 8 ppm ou melhor.
- d) Deve possuir digitalização duplex.
- e) Deve possuir resolução de digitalização de no mínimo 600 x 600 dpi nativo.
- f) Deve possuir capacidade de digitalizar a largura de uma folha A4 e/ou Carta.
- g) Deve possuir conexão compatível com USB 2.0 e 3.0.
- h) Deve permitir alimentação via conector USB.
- i) Deve possuir suporte aos seguintes formatos: TIFF, JPEG e PDF.
- j) Deve possuir drivers para o perfeito funcionamento em ambientes Windows 7, 8.x, 10 e 11.
- k) Deve acompanhar software de tratamento de imagens e OCR.
- l) Deve possuir no máximo 2,6 kg de peso.
- m) Deve acompanhar o manual de operação, cabo de USB e todos os itens necessários para permitir 100% de todas as funcionalidades operantes.

**4.1.9.** A EMPRESA poderá ofertar equipamentos com especificações técnicas superiores para cada uma das categorias descritas no item 4.1, desde que possuam as especificações mínimas descritas em cada tipo, mantendo o mesmo preço registrado para a respectiva impressora.

**4.1.10.** A EMPRESA deverá apresentar documentação do fabricante com as especificações técnicas que comprovem o atendimento aos requisitos. Serão aceitas cópias das especificações técnicas, desde que geradas a partir da documentação oficial indicando a fonte ou site do fabricante.

**4.1.11.** Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso, não reconicionados e/ou remanufaturados.

**4.1.12.** A EMPRESA deverá apresentar a Nota Fiscal de todas as impressoras instaladas e termo de garantia dos equipamentos de pelo menos 1 (um) ano.

**4.1.13.** A EMPRESA, à exceção de papel, deverá fornecer todos os insumos dos equipamentos para impressão, cópia e digitalização, de acordo com as

necessidades de cada equipamento.

**4.1.14.** A EMPRESA deverá fornecer uma listagem dos equipamentos tão logo seja definido o volume contratado, de forma a identificar os mesmos com a informação de MAC Address (endereço MAC único de cada equipamento).

**4.1.15.** Os equipamentos deverão permitir impressão frente e verso, exceto os equipamentos de Grande Formato A0 (Tipo XII) e o Scanner (Tipo XIII).

**4.1.16.** Todos os equipamentos fornecidos deverão possuir interface de rede nativa (Exceto Tipo XIII). Os ativos de rede necessários para ativação dos equipamentos, bem como o devido fornecimento de energia, ficarão a cargo da PMPA.

**4.1.17.** Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte.

**4.1.18.** Todos os equipamentos de impressão deverão ter, obrigatoriamente, tecnologia Laser, LED, Jato de tinta ou equivalente; recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware (opcional para os tipos XII e XIII).

## **4.2. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.2.1.** Para efeitos de instrução sobre o funcionamento do Outsourcing de Impressão, a ser seguido por todos, fica definido o documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)** como referência de consulta dos procedimentos e fluxos durante todo o ciclo de vida da contratação.

**4.2.1.1.** A homologação dos equipamentos ficará condicionada ao cumprimento das exigências técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e da realização do Plano Piloto proposto no Fluxo Inicial do documento referenciado no item 4.2.1.

**4.2.1.2.** O Plano Piloto dos equipamentos será realizado nas dependências da PMPA ou em local designado pela mesma.

**4.2.2.** Os serviços serão prestados em conformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência, o documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)** e cobrados mediante documentação fiscal hábil e ratificados na Ordem de Início dos serviços.

**4.2.3.** Será indispensável mencionar o número da Ordem de Início dos serviços em toda a documentação referente ao serviço.

**4.2.4.** Todos os serviços implantados no início e durante a execução do contrato estarão sujeitos à inspeção de controle de qualidade. Caso seja detectado algum problema no fornecimento ou no serviço prestado, será levado formalmente ao conhecimento da EMPRESA.

## **4.3. FORNECIMENTO DOS INSUMOS E PEÇAS**

**4.3.1.** Todos os consumíveis (inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, toners, tintas, cilindros, reveladores, etc.), peças e acessórios deverão ser originais do fabricante dos equipamentos.

**4.3.1.1.** O fornecimento de papel é de responsabilidade da PMPA.

**4.3.1.2.** Na eventual e comprovada indisponibilidade de fornecimento de consumíveis, peças e acessórios originais do fabricante serão aceitos suprimentos de outras marcas, desde que estes sejam homologados pelo fabricante do equipamento.

**4.3.2.** Para dimensionamento das quantidades de insumos consumíveis, deverá ser considerada uma taxa de cobertura de no mínimo 10% (dez por cento) sobre os insumos necessários para o funcionamento dos equipamentos durante o ciclo de reposição.

**4.3.3.** Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva (fusores, reveladores, cilindros e demais peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados exclusivamente pelos profissionais da EMPRESA, devendo respeitar os prazos de atendimentos definidos.

**4.3.4.** A logística da EMPRESA terá de contemplar a gestão de estoque de suprimentos, em quantidade suficiente para atender à demanda por um período mínimo de um mês, conforme quantidade informada pelo MUNICÍPIO no momento da contratação. A partir do segundo mês, a EMPRESA deverá realizar a estimativa com base em melhores práticas de mercado para que não haja interrupção da operação por falta de abastecimento de insumos necessários.

**4.3.5.** Os profissionais da EMPRESA serão os responsáveis por fazer todas as manutenções dos equipamentos, inclusive substituição de cartuchos e/ou toners. A PMPA não se responsabiliza por eventuais problemas nos equipamentos pelo fato da EMPRESA não ter realizado suas obrigações.

**4.3.5.1.** Alternativamente, desde que devidamente treinado pela EMPRESA, um funcionário público poderá realizar as manutenções básicas como alimentação de papel, substituições de cartuchos e/ou toners no local. Contudo, a manutenção não realizada por profissional técnico da EMPRESA não exclui a responsabilidade da mesma por eventuais danos causados nesta operação.

**4.3.5.2.** A fim de cumprir com a cláusula 4.3.2 e 4.3.3, será possível disponibilizar os insumos consumíveis ao Fiscal de Serviços do contrato correspondente para guarda e utilização durante o ciclo de reposição mediante a formalização das quantidades, insumos e assinatura de um termo de recebimento entre o funcionário da CONTRATANTE e CONTRATADA.

## **4.4. SISTEMA DE GESTÃO, CONTABILIZAÇÃO E BILHETAGEM DE IMPRESSÃO PRÓPRIA**

**4.4.1.** O Sistema de Gestão, Contabilização e Bilhetagem deverá ser disponibilizado através de solução homologada na PMPA, instalado on-premise, conforme os padrões de Segurança da Informação estabelecidos na PMPA.

**4.4.1.1.** A PMPA adota a solução NDD Print, solução tecnicamente vantajosa, estável e completa para as necessidades da PMPA, devendo a EMPRESA assumir a responsabilidade de gestão, integridade e suporte ao longo da contratação.

**4.4.1.2.** Opcionalmente a Governança de TI da PMPA poderá atuar conjuntamente na gestão do sistema, sem prejuízo às responsabilidades elencadas no item 4.4.1.1.

**4.4.2.** A solução deve reunir funcionalidades de gestão do serviço de impressão, insumos, relatórios e bilhetagem.

**4.4.3.** Possuir funcionalidade de liberação de cópias e impressões através de credencial do usuário diretamente no painel da impressora, biometria ou cartão/crachá.

**4.4.4.** Permitir a bilhetagem off-line: caso perder a comunicação com o equipamento ou parar de funcionar, atualizar base de dados quando a comunicação

ou o funcionamento for restabelecido com todas as informações sobre os serviços de reprografia realizados no período em que permaneceu sem comunicação.

**4.4.5.** Possuir interface Web (Browser) compatível com os navegadores Google Chrome e Internet Explorer.

**4.4.6.** Deverá registrar usuário, nome do documento, horário da impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), tamanho do papel e custo para cada documento impresso.

**4.4.7.** Manter inventário de impressoras, preferencialmente de forma automatizada (relação de todas as impressoras instaladas).

**4.4.8.** Permitir o envio de relatórios para diversos destinos com a opção de agendamento.

**4.4.9.** Dispor de políticas/regras para a gestão dos trabalhos impressos, contemplando a autorização, conversão de formatos e identificação dos trabalhos.

**4.4.10.** Monitorar os equipamentos online, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, os equipamentos instalados, permitindo verificar o status de impressão, nível dos suprimentos de impressão, etc.

**4.4.11.** Permitir a geração de relatórios, por usuário, por impressora, por fila de impressão, por grupo de contas, entre outros.

**4.4.12.** Permitir a exportação de dados e relatórios para análise pelo menos nos formatos XLS e PDF.

**4.4.13.** Permitir a definição de custos de página impressa por impressora, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.

**4.4.14.** Dispor de interface web para administração e acesso por usuários indicados pela área de Governança de TI da PMPA.

**4.4.15.** O sistema de bilhetagem deve ser automatizado, para a contabilização de todos os documentos impressos, com arquivo de log contendo os dados sobre o nome do trabalho, formato, tamanho, número de páginas, identificação do usuário, nome/código da impressora, estação de trabalho, data e hora.

**4.4.16.** A contabilização de impressão e cópias oriundas dos contadores dos equipamentos alocados deverá ser efetuada mensalmente pela EMPRESA, sendo que as planilhas de medição deverão ser encaminhadas ao Fiscal do Contrato, juntamente com a fatura de prestação de serviços, para a necessária verificação.

**4.4.17.** Além da contabilização referida no item 4.4.16, a EMPRESA deverá disponibilizar em seu portal de atendimento, um relatório mensal demonstrando o volume de impressões e cópias no período, com detalhamento de usuários, impressora, páginas impressas e tipo de trabalho e custo por cópia.

**4.4.17.1.** Adicionalmente poderá ser solicitado o envio mensal deste relatório por e-mail ao Fiscal de Serviço com cópia à Governança de TI.

**4.4.17.2.** Opcionalmente, mediante acesso ao sistema referido no item 4.4, a Governança de TI poderá gerar outros relatórios conforme necessidade e programar envios a cada secretaria interessada.

**4.4.18.** O pagamento das faturas mensais deverá ser calculado sobre o montante global de páginas impressas de todos os equipamentos, discriminando obrigatoriamente, no campo "Descrição dos Serviços" da fatura, equipamentos e respectivos volumes consumidos por tipo de impressão, e serão faturadas pelo total de cópias/impressões efetivamente realizadas.

**4.4.19.** As digitalizações sem a devida impressão fazem parte das funcionalidades das impressoras e não haverá cobrança por elas.

**4.4.20.** Os requisitos de software deste item não são obrigatórios aos equipamentos tipo XII e XIII, casos em que a contabilização poderá ser feita de forma manual.

#### **4.4.21. Requisitos e Condições Funcionais da Solução de Gestão da Impressão e de Bilhetagem**

**4.4.21.1.** Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras, ou método equivalente, desde que autorizado pela Segurança da Informação da PMPA.

**4.4.21.2.** Emitir alertas em tempo real com relação a todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, exceto papel.

**4.4.21.3.** Preservar as informações que permitam o rastreamento de impressões realizadas por um determinado usuário ou setor, dentro de um determinado período ou data, durante a vigência do contrato.

**4.4.21.4.** A base de dados da PMPA utilizada pela solução descrita ao longo do item 4.4 está hospedada localmente em servidor dedicado ao Outsourcing de Impressão.

**4.4.21.4.1.** A EMPRESA, ao assumir esta base de dados, ficará responsável pela integridade da mesma durante a vigência do contrato.

**4.4.21.4.2.** Após o término do contrato, esta base de dados deverá estar íntegra e funcional de forma que um novo prestador de serviços possa dar continuidade sem dificuldades decorrentes da gestão anterior.

**4.4.21.5.** Utilizar métodos para captura de informações sobre os trabalhos que garantam a integridade e precisão das informações de bilhetagem em ambientes com ou sem servidor de impressão.

**4.4.21.6.** As informações de bilhetagem deverão contemplar:

a) Nome do usuário.

b) Impressora utilizada.

c) Número de páginas impressas.

d) Data e hora da impressão.

e) Características da impressão: simplex/duplex e P&B/Colorida.

f) Aplicativo que originou a impressão e/ou identificando a extensão do arquivo.

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

#### **4.4.22. Encargos de Licenciamento**

**4.4.22.1.** Todos os custos de licenciamento necessários ao funcionamento da solução e eventual suporte ao funcionamento ficam a cargo da EMPRESA.

#### **4.4.23. Gestão de autenticação de usuários**



**4.4.23.1.** A Empresa poderá ser acionada pelo Município a fim de apresentar e implantar soluções de autenticação de usuários para habilitar a impressão e retirada do documento pelo usuário que originou a impressão.

**4.4.23.2.** Os custos da solução serão de responsabilidade do Município, homologados pela Governança de TI e acrescidos nos contratos de impressoras em que houver a disponibilização do recurso de autenticação.

#### **4.5. SUPORTE**

**4.5.1.** Todo o suporte aos usuários da solução disponibilizado pela EMPRESA deve seguir as disciplinas, processos e práticas preconizados conforme o presente item e subitens.

**4.5.2.** A EMPRESA deverá prover suporte técnico necessário ao atendimento das necessidades da PMPA.

**4.5.3.** A EMPRESA deverá disponibilizar Suporte Técnico Local, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, contemplando:

**4.5.3.1.** Orientações e informações aos usuários quanto à melhoria contínua da utilização dos equipamentos e acessórios de impressão, cópia e digitalização.

**4.5.3.2.** Substituição de toners, tintas, cartuchos, cilindros e fusores.

**4.5.3.3.** Substituição de peças e componentes de manutenção (desgastes de uso).

**4.5.3.4.** Alimentação dos equipamentos de Impressão com os insumos necessários.

**4.5.3.5.** Auxiliar na resolução de pequenos problemas de impressão tais como, atolamento de papel, configuração do painel de controle, ajuste e definição de recursos e funcionalidades simples.

**4.5.4.** O tempo máximo para o atendimento do chamado técnico é de 4 (quatro) horas úteis a partir de sua abertura. Define-se como tempo para atendimento técnico, o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado e o horário de chegada do técnico ao local de atendimento.

**4.5.4.1.** A EMPRESA pode realizar o atendimento na modalidade remota, quando aplicável, de forma a agilizar as soluções, sem comprometer a qualidade de atendimento. Contudo, o prazo do item 4.5.4 não será interrompido em caso de não solução do chamado técnico remoto e necessidade de atendimento no local.

**4.5.5.** O tempo máximo para a solução do problema é de 4 (quatro) horas úteis para os casos críticos e 8 (oito) horas úteis para o restante dos casos, a partir do horário de abertura do chamado técnico.

**4.5.5.1.** Define-se como tempo para a solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado e o horário da solução do problema, devidamente registrado.

**4.5.5.2.** Entende-se por solução do problema a identificação e a adoção de medidas corretivas pela EMPRESA para sanar os problemas que originaram a abertura do chamado, deixando o equipamento em condições normais de operação.

**4.5.6.** Os serviços deverão ser prestados de forma contínua, sem interrupções, no horário de 8h as 18h, nos dias úteis.

**4.5.7.** Caso a EMPRESA não possa realizar o reparo do equipamento no período de tempo estabelecido no item 4.5.5, o equipamento deverá ser recolhido para a assistência técnica especializada da EMPRESA e um equipamento de igual ou superior capacidade deve permanecer no local pelo tempo necessário ao reparo, de forma a não interromper a prestação do serviço.

**4.5.7.1.** Caso o equipamento original não possa ser reparado em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recolhimento, a EMPRESA deverá substituí-lo por um novo.

**4.5.8.** No caso da ocorrência de defeito que acarrete recolhimento, conforme item 4.5.7, a impressora instalada deve, obrigatoriamente, ser substituída por uma nova se o defeito ocorrer dentro dos primeiros 30 dias a partir de sua primeira instalação.

**4.5.9.** Caso os equipamentos do contrato venham a apresentar mais de 2 (duas) paradas durante a vigência do mês, estes devem ser automaticamente recolhidos para revisão e reparo conforme item 4.5.7, salvo se as paradas tenham origem em mal-uso constatado entre as partes por meio de laudo técnico a ser providenciado pela EMPRESA.

**4.5.10.** A EMPRESA deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer equipamento, na ocorrência de alteração do local de instalação, quando solicitado pela PMPA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Nesta hipótese, a EMPRESA não poderá cobrar as despesas com embalagem, seguro, transporte e reinstalação do equipamento no novo local.

**4.5.11.** A EMPRESA deverá, nos eventuais contratos com a Secretaria Municipal da Saúde, em conjunto com aquela Secretaria, providenciar um plano de contingência de atendimento às demandas dos hospitais e unidades de saúde, para que haja solução de continuidade de impressão e abastecimento para todos os casos identificados como de missão crítica e/ou necessidade de uso ininterrupto, inclusive diante de eventuais defeitos e manutenção das impressoras.

A Tabela de IMR (Indicador de Medição de Resultado) será referência para prestação de todos os serviços e poderá ser alterada quando da assinatura de contrato entre as partes para o caso específico do item 4.5.11.

**4.5.12.** Em caso de inobservância aos itens e subitens de Suporte (4.5), a EMPRESA estará sujeita às penalidades dispostas na Tabela de IMR.

**4.5.13.** Serão considerados serviços adicionais, e, portanto, passíveis de cobrança (através de aprovação formal de proposta técnica/comercial específica e laudo da CONTRATADA), aqueles danos e prejuízos causados por:

**4.5.13.1.** Danos intencionais, negligências, imprudências, imperícias e uso inadequado do sistema pelo CONTRATANTE, incluindo o uso do sistema para fins diferentes daqueles para o qual foi projetado.

**4.5.13.2.** Danos causados por agentes externos, roubo, incêndio, vazamentos hidráulicos, sabotagem, defeitos provenientes da concessionária de energia e outros casos fortuitos e/ou força maior, ou ainda, por serviços realizados por terceiros não autorizados pela CONTRATADA.

**4.5.13.3.** Não estão incluídos como serviços adicionais danos causados por anomalias climáticas e/ou atmosféricas.

**4.5.13.4.** Nesse cenário caberá à contratada disponibilizar outro equipamento com características técnicas similares para viabilizar a substituição do equipamento com defeito, até que seja efetivamente autorizado e realizado o conserto do equipamento com defeito, cujo pagamento caberá ao

Contratante.

**4.5.14.** O enquadramento de serviços adicionais do item 4.5.13. será realizado através de laudo técnico da CONTRATADA, devidamente certificado pela Equipe Técnica do CONTRATANTE, acompanhado do orçamento correspondente.

#### **4.6. CAPACITAÇÃO**

**4.6.1.** Conforme o documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)**, durante o Fluxo de Adesão, a EMPRESA deverá ministrar capacitação para os representantes de cada unidade/órgão do Município contratante do serviço de Outsourcing.

**4.6.2.** A EMPRESA será responsável por especificar o conteúdo necessário à capacitação e prover o material de acompanhamento.

**4.6.2.1.** O treinamento referido no item 4.3.5.1 poderá ser solicitado a qualquer momento à EMPRESA pelos fiscais e gestores do contrato correspondente.

**4.6.3.** Alternativamente, a PMPA poderá requerer à EMPRESA que ministre a capacitação no formato presencial.

**4.6.3.1.** No caso de capacitação presencial, a PMPA se responsabilizará pela sala de aula, recursos audiovisuais e estações de trabalho que se fizerem necessárias à capacitação.

**4.6.4.** O conteúdo programático da capacitação deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as seguintes tarefas:

a) Instalação básica das impressoras nas estações.

b) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.

c) Abastecimento de papel, envelopes, etiquetas e demais casos.

d) Instruções básicas de operação dos softwares que venham a acompanhar.

e) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.

f) Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos, como por exemplo: Atolamentos de papel, níveis de consumíveis, tampas de compartimentos abertas entre outros.

#### **4.7. FORMA DE IMPLANTAÇÃO/INSTALAÇÃO**

**4.7.1.** Deverá ser implantado respeitando os padrões de Segurança da Informação vigentes na PMPA e conforme fluxos e procedimentos descritos no documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)**.

**4.7.2.** A EMPRESA deverá entregar e instalar os equipamentos, identificando tipo e local de instalação no prazo máximo de 60 dias úteis após o recebimento da Ordem de Início dos serviços.

**4.7.2.1.** Por força de insuficiência de equipamentos no mercado mundial, em razão de eventos de força maior a vontade da EMPRESA, esta poderá solicitar prazo extra de 30 dias para atender a demanda.

**4.7.3.** O MUNICÍPIO só poderá solicitar a instalação dos equipamentos contratados após certificar-se de haver ponto de rede instalado e funcionando para cada equipamento solicitado, seguindo os fluxos estabelecidos na PMPA.

**4.7.4.** Dentro deste mesmo prazo, devem ser atendidos os seguintes itens:

**4.7.4.1.** A customização das configurações dos equipamentos.

**4.7.4.2.** A identificação dos equipamentos.

**4.7.4.3.** A capacitação a que se refere o item 4.6.

**4.7.5.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes na ata de registro de preço, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 5 dias, à custa da EMPRESA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

**4.7.6.** O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

**4.7.7.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado e materiais empregados, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

**4.7.8.** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da EMPRESA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

**4.8.** Especificações de garantia

**4.8.1.** Não há necessidade de garantia complementar à garantia legal.

**4.9.** Condições de manutenção e assistência técnica

**4.9.1.** Há necessidade de manutenção e assistência técnica

**4.9.1.1.** Justifica-se pois se trata de aquisição de equipamentos de grande importância para o MUNICÍPIO e o inter rompimento deles poderia causar grandes prejuízos.

**4.10.** Índice de reajuste

**4.10.1.** Na hipótese da concessão de reajustamento, será utilizado o índice IPCA.

**4.10.1.1.** Justifica-se a adoção do índice IPCA, pois é um dos índices de inflação mais tradicionais e importantes do Brasil, Criado em 1979, o indicador tem uma razão de existência simples: medir a variação dos preços de um conjunto de produtos e serviços vendidos no varejo e consumidos pelas famílias brasileiras.

**4.11.** Planilha de formação de preços

**4.11.1.** A planilha de formação de preços desta licitação consta anexada ao presente processo.

#### **4.12. Preposto**

**4.12.1.** A empresa deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, n. do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

**4.12.2.** O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato, para firmar juntamente com o servidor designado para esse fim o Termo de Abertura do "Livro de Ocorrências" destinado a registrar as principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação de postos e à execução do contrato, relativos à sua competência.

**4.12.3.** O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

**4.12.4.** A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

#### **5. PRAZO**

**5.1.** O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso nos termos do art. 84 da Lei 14.133/2021.

**5.2.** O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado por 12 (doze) meses, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do artigo 107, da Lei 14.133/2021.

**5.3.** A justificativa da contratação pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses possui referências em "Boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão", documento vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, e os seguintes objetivos:

a) A redução dos valores fixos que serão pagos pela Administração Pública diante de uma contratação de maior longevidade e vantajosidade para ambas as partes.

b) A redução da necessidade do trabalho operacional despendido nos processos administrativos para abertura de novos processos licitatórios.

c) A longevidade do parque de impressão estabilizado, dado que a contratação se trata de serviço de uso contínuo que sofre grande impacto a cada eventual troca de fornecedor.

#### **6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

**6.1.** Será realizado pagamento dos serviços efetivamente realizados, atestados pela fiscalização.

**6.2.** O pagamento será efetuado, após a realização dos serviços e recebimento da respectiva fatura e documentos pelo MUNICÍPIO, observado o disposto no art. 63 da Lei Federal nº 4.320/1964 e nos arts. 141 a 146 da Lei Federal nº 14.133/2021, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pelo CONTRATANTE.

**6.3.** Se o vencimento do prazo coincidir com feriado, final de semana ou em dia sem expediente na PMPA, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.

**6.4.** A Administração resguarda o direito de solicitar outros documentos necessários para o cumprimento das obrigações legais e/ou trabalhistas e que não estejam arrolados neste documento.

**6.5.** A nota fiscal fatura com defeitos ou vícios, ou ainda aquela que não cumprir com o disposto acima, deverá ser retificada/substituída/complementada sendo que o prazo de pagamento reiniciará após a regularização, sem quaisquer ônus para o Município.

**6.6.** O fornecimento deve ser mantido caso o atraso de pagamento não seja superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela Administração por despesas de obras, serviços ou fornecimentos, nos termos do disposto no § 2º, do art. 137 da Lei 14.133/2021.

**6.7.** Todos os trâmites financeiros devem ser encaminhados entre o órgão adquirente emissor do empenho e a Empresa que entrará em contato com o mesmo em caso de necessidade de documentação que comprove o provisionamento, empenho e liquidação das aquisições/contratações.

**6.8.** A contratação será realizada pelo valor da mensalidade da máquina somado ao valor das cópias e impressões realizadas.

**6.9.** As digitalizações sem a devida impressão fazem parte das funcionalidades das impressoras e não haverá cobrança por elas.

**6.10.** No caso de acréscimo ou supressão de equipamentos não haverá alteração na forma de pagamento.

**6.11.** Não haverá franquia mínima de cópias e impressões, ou seja, as máquinas poderão ultrapassar o quantitativo estimado de cópias e impressões.

**6.12.** Deverá ser discriminado o valor de cópias e impressões realizadas em P&B e colorida devendo, por questões de economicidade e sustentabilidade, o custo das impressões em P&B ser inferior ao colorido e compatível com as melhores práticas de mercado.

**6.13.** O pagamento das faturas mensais deverá ser calculado sobre o valor da mensalidade dos equipamentos contratados, adicionado o volume global de páginas efetivamente impressas.

**6.13.1.** A nota fiscal deve discriminar, obrigatoriamente, no campo "Descrição dos Serviços", o equipamento, valor da mensalidade e respectivos volumes consumidos por tipo de impressão.

**6.13.2.** Em caso de ocorrência de descontos relacionados à IMR os mesmos deverão ser discriminados na fatura correspondente.

**6.14.** A EMPRESA deverá informar na fatura as quantidades de impressões realizadas além de informar o valor unitário da cópia, valor total de impressões, valor da mensalidade de cada equipamento e o valor total da fatura.

#### **7. OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO**

- 7.1. O órgão do Município demandante dos serviços deverá entregar à EMPRESA a Ordem de Início, devidamente assinada e datada conforme os padrões da PMPA, referente à ata de registro de preços.
- 7.2. Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas.
- 7.3. Solicitar a substituição do empregado que não estiver desempenhando suas atividades a contento, de acordo com o estabelecido.
- 7.4. Aplicar as sanções administrativas previstas sempre que ocorrerem irregularidades por parte da EMPRESA, garantindo-lhe o direito ao devido processo legal (contraditório, ampla defesa, presunção de inocência, etc.).
- 7.5. Proceder vistoria no local onde o serviço está sendo realizado, por meio de fiscalização, registrando as ocorrências, dando ciência ao preposto e determinando sua imediata regularização.
- 7.6. Proporcionar todas as facilidades para que a EMPRESA possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.
- 7.7. Impedir que terceiros, que não sejam profissionais indicados pela EMPRESA, efetuem os serviços.
- 7.8. Seguir os fluxos e procedimentos conforme descritos no documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)**.
- 7.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela EMPRESA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 7.10. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor designado, registrando as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, encaminhando os apontamentos identificados aos órgãos competentes quando requerido.
- 7.11. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações notificando a EMPRESA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 7.12. Permitir o livre acesso dos empregados da EMPRESA às dependências da PMPA para execução dos serviços.
- 7.13. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao objeto do contrato, que venham a ser solicitados pela EMPRESA.
- 7.14. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos no contrato.
- 7.15. Conhecer sua estrutura interna, compreender os trâmites e fluxos de ampliação de infraestrutura vigentes na PMPA que possam ser prerrogativa para viabilização do serviço de Outsourcing de Impressão, como pontos de rede e elétrica funcionais, bem como o conhecimento deste Termo de Referência e tudo que compreenda a contratação.
- 7.16. Fazer os esclarecimentos solicitados pela empresa para a execução dos serviços, realizando a fiscalização dos serviços.
- 7.17. Promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 7.18. Comunicar à empresa quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços, exigindo sua imediata correção/regularização.

## **8. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA**

- 8.1. Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços, bem como manter atualizado o endereço da sede da empresa ou escritório comercial.
- 8.2. Atender aos chamados de ocorrência das inconformidades informadas pelo fiscal.
- 8.3. Manter-se durante toda a vigência da ata de registro de preços em compatibilidade com as obrigações assumidas em todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.4. Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades.
- 8.5. Assumir responsabilidades legais, administrativas e técnicas pela execução dos serviços.
- 8.6. Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Municipal, colocados à disposição da empresa para a execução dos serviços, bem como comunicar ao fiscal qualquer problema que por ventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.
- 8.7. Ressarcir ao órgão demandante quanto aos prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros quando da execução dos serviços, independentemente de dolo ou culpa destes.
- 8.8. Seguir os fluxos e procedimentos conforme descritos no documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)**.
- 8.9. Executar os serviços conforme especificações determinadas, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade contratadas.
- 8.10. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal de serviço, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 8.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o MUNICÍPIO autorizado a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à EMPRESA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 8.12. Disponibilizar empregados capacitados e conhecedores dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor na PMPA.
- 8.13. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.
- 8.14. Apresentar ao MUNICÍPIO, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que necessitarão acesso ao órgão para a execução do serviço.
- 8.15. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao MUNICÍPIO responsabilizando-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços.
- 8.16. Atender às solicitações do MUNICÍPIO quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que

ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

- 8.17.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- 8.18.** Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a EMPRESA relatar ao MUNICÍPIO toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 8.19.** Relatar ao MUNICÍPIO toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 8.20.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 8.21.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.22.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, bem como estar em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação vigentes na PMPA.
- 8.23.** Comunicar aos Gestores, Fiscais de Contrato e Fiscais de Serviços, designados formalmente pela PMPA, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato.
- 8.24.** Fornecer os suprimentos, exceto papel, de acordo com as características determinadas pela PMPA e este Termo de Referência.
- 8.25.** Entregar os equipamentos novos, sem utilização anterior, embalados adequadamente, de forma que os proteja contra avarias e garanta a completa segurança durante o transporte.
- 8.26.** Entregar e ativar os equipamentos contratados nos locais indicados pela PMPA, no prazo estabelecido.
- 8.27.** Remover, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade.
- 8.28.** Apresentar as informações detalhadas dos serviços disponibilizados e as restrições porventura existentes.
- 8.29.** Manter os equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender às demandas estimadas constantes deste Termo de Referência.
- 8.30.** O fornecimento de estabilizadores, caso necessário, será de responsabilidade da EMPRESA.
- 8.31.** A EMPRESA deverá designar um ou mais Analistas de Projetos dedicados ao atendimento de todos os contratos gerados a partir da Ata de Registro de Preços, proporcionalmente ao volume e necessidade identificados, para que o atendimento à PMPA se mantenha satisfatório.
  - 8.31.1.** Competirá aos analistas designados atuarem como pontos focais entre a PMPA e a EMPRESA, para coordenarem os atendimentos, estabelecerem planos de ação, manterem o pleno funcionamento dos serviços e reportar sobre o andamento conforme solicitado pelos Gestores de Contrato e Fiscais, bem como pela Governança de TI da PMPA.
- 8.32.** A EMPRESA se responsabiliza em fornecer a quantidade de equipamentos necessários para atender a PMPA.
- 8.33.** Fica a cargo da EMPRESA negociar com o MUNICÍPIO as janelas de manutenção para instalação das atualizações de seus equipamentos e softwares.
- 8.34.** Obedecer às disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).
- 8.35.** Acatar prontamente as exigências e observações da fiscalização do órgão municipal competente.
- 8.36.** Prestar as informações solicitadas pelo MUNICÍPIO, dentro dos prazos estipulados.
- 8.37.** Submeter-se às disposições legais em vigor.

## **9 FISCALIZAÇÃO**

- 9.1.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o cumprimento dos requisitos de serviços, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do MUNICÍPIO, especialmente designados, na forma da Lei.
- 9.2.** O representante do MUNICÍPIO deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 9.3.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios contratados.
- 9.4.** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos definidos no contrato.
- 9.5.** O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da necessidade pactuada, deverá comunicar ao responsável para que este promova a adequação contratual de acordo com a necessidade identificada respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei nº 14.133/2021.
  - 9.5.1.** Em caso de ajuste nos quantitativos, o serviço deverá ser atendido sem perda de qualidade em sua execução.
- 9.6.** A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada com base no documento da EMPRESA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 9.7.** O fiscal do contrato deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 9.8.** O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela EMPRESA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no contrato e na legislação vigente conforme disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 9.9.** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da EMPRESA por qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado.

9.9.1. A eventual ocorrência de irregularidades não implicará corresponsabilidade do MUNICÍPIO ou de seus agentes e prepostos.

9.10. Em adição as condições de fiscalização de contrato estabelecidas ao longo do Item 8, durante toda a vigência da contratação, competirá a Governança de TI da PMPA mediar e decidir sobre situações e dúvidas que possam ocorrer entre os órgãos do MUNICÍPIO, a EMPRESA e demais fornecedores envolvidos, sempre que for acionada pelas partes. As decisões serão tomadas considerando o melhor interesse da PMPA e terão como amparo:

a) Este Termo de Referência.

b) O documento **Procedimentos de Outsourcing de Impressão (ANEXO II)**.

c) As leis, decretos e políticas vigentes na PMPA.

9.11. A Governança de TI da PMPA poderá, a qualquer momento, solicitar informações e recomendar ações, modificações e planos para o melhor andamento dos serviços e da relação entre as partes.

9.12. Os fiscais do serviço comunicarão ao gestor da ata de registro de preços as inconformidades observadas, para que estes oficiem frente à EMPRESA.

9.13. Os fiscais de serviço têm a competência para exigirem da empresa respostas e soluções frente as irregularidades por eles constatadas

9.14. As reuniões realizadas com a EMPRESA poderão ser documentadas através de atas, gravações de reuniões online, etc.

9.15. As decisões e providências que ultrapassem a competência do fiscalizador deverão ser solicitadas ao seu superior imediato e em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes aplicáveis.

9.16. A fiscalização deverá observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria, especialmente a Lei Municipal 12.827/2021.

9.17. Observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria.

9.18. Receber no prazo os documentos enviados pela empresa e de forma diligente e sem procrastinação, estando os documentos conforme o que deles se exige.

9.19. O fiscal deverá obedecer à legislação municipal que dispõe sobre fiscalização contratual, gestão contratual e fiscalização dos serviços.

## 10. CONFORMIDADE COM A PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE

10.1. Entende-se por "Dados Pessoais", todos e quaisquer dados ou informações que, individualmente ou em conjunto com outros dados ou nomes, identifiquem ou permitam que um determinado usuário seja identificado, nos termos da Lei 13.709/2018 ("LGPD").

10.2. A EMPRESA, na qualidade de Operadora dos Dados Pessoais, deverá trata-los única e exclusivamente para as finalidades estabelecidas neste instrumento, ou conforme orientação por escrito fornecida pelo MUNICÍPIO.

10.3. O MUNICÍPIO, na qualidade de controlador dos Dados Pessoais, observará a legislação aplicável à matéria nas decisões relativas ao tratamento dos Dados Pessoais. Em caso de descumprimento da LGPD, em decorrência deste CONTRATO ou das orientações fornecidas pelo MUNICÍPIO, a EMPRESA será solidariamente responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo MUNICÍPIO.

10.4. Em caso de descumprimento da LGPD, em decorrência deste CONTRATO ou das orientações fornecidas pelo MUNICÍPIO, a EMPRESA será solidariamente responsável por eventuais prejuízos sofridos pelo MUNICÍPIO.

10.5. Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a EMPRESA declara:

a) Tratar e usar os dados a que tem acesso, nos termos legalmente permitidos, em especial recolhendo-os, registrando-os, organizando-os, conservando-os, consultando-os ou transmitindo-os somente nos casos em que houver determinação do MUNICÍPIO.

b) Tratar os dados de modo compatível com as finalidades definidas pelo MUNICÍPIO.

c) Conservar os dados apenas durante o período necessário à execução das finalidades, garantindo a sua confidencialidade.

d) Implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de seu tratamento ilícito.

e) Assegurar que os seus empregados e os prestadores de serviços externos contratados, que venham a ter acesso aos dados pessoais no contexto deste contrato, cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, não cedendo nem divulgando tais dados a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelo MUNICÍPIO, devendo a EMPRESA exigir que tais indivíduos assinem o Termo de Confidencialidade.

10.6. A EMPRESA manterá os Dados Pessoais e Informações Confidenciais sob programas de segurança, incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos, elaborados para: (a) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (b) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares.

10.7. A EMPRESA se obriga a comunicar imediatamente ao MUNICÍPIO quando da ocorrência de qualquer incidente envolvendo os serviços contratados, execução do CONTRATO e os dados e/ou informações disponibilizados pelo MUNICÍPIO (e/ou suas próprias informações), tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de adotar todas as medidas técnicas necessárias cessar e solucionar o incidente com a maior brevidade possível.

10.8. O MUNICÍPIO possui amplos poderes para fiscalizar e supervisionar o cumprimento das obrigações de que trata esta cláusula, inclusive in loco, na sede da EMPRESA, desde que, neste caso, avise com antecedência mínima de 48h (quarenta e oito horas), e pode, ainda, a qualquer tempo, exigir os elementos comprobatórios correspondentes.

10.9. A EMPRESA se compromete a responder todos os questionamentos feitos pelo MUNICÍPIO que envolvam dados pessoais repassados e a LGPD, no prazo de 5 dias úteis, sem prejuízos dos demais deveres ajustados neste instrumento.

## 11. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

11.1. Em atendimento ao disposto no inciso VI, do artigo 49, da Lei Municipal 881/2020, a VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO se

dará através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

11.2. Trata-se de mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

11.3. O Município utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo níveis de qualidade que serão utilizados para aferição de resultados.

11.4. O descumprimento dos níveis estabelecidos incidirá ajustes proporcionais na efetivação do pagamento.

11.5. A avaliação será realizada pela equipe de fiscalização.

11.6. A inexecução total ou parcial do contrato implicará ao CONTRATADO a aplicação das sanções previstas na lei nº 14.133 de 2021, artigos 155 e 156.

11.7. Fica definido o máximo acumulado para as penalizações de até 30% do valor total do contrato por mês.

11.8. A EMPRESA deverá sanar a irregularidade dentro do prazo estabelecido em IMR específico ou apresentar recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis do recebimento da notificação.

11.9. O IMR será aplicado conforme a tabela abaixo:

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR</b>	
<b>INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
Finalidade	Garantir a prestação de serviços conforme especificações da ata de registro de preços.
Meta a cumprir	Realizar os serviços conforme especificações da ata de registro de preços, mantendo a qualidade e cumprindo todas as obrigações legais perante os funcionários.
Instrumentos de medição	Planilha de controle dos serviços executados e das ocorrências registradas.
Forma de acompanhamento	Os fiscais, formalmente designados, acompanharão a execução dos serviços bem como a entrega de documentos e lançarão os resultados na planilha de controle.
Periodicidade	O controle da execução do serviço é constante, porém a pontuação final é mensal.
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências registradas no mês, multiplicado pelos pontos correspondentes a cada ocorrência, gerarão a pontuação final para fins de enquadramento na faixa de ajuste no pagamento.
Início da vigência	Data da assinatura do contrato (a empresa terá 30 dias de carência para adequação, após a Ordem de Início).
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 01: de 1,0 a 2,9 pontos - Desconto de 1% do valor do serviço prestado.
	Faixa 02: de 3,0 a 3,9 pontos - Desconto de 2% do valor do serviço prestado.
	Faixa 03: de 4,0 a 4,9 pontos - Desconto de 4% do valor do serviço prestado.
	Faixa 04: de 5,0 a 5,9 pontos - Desconto de 8% do valor do serviço prestado.
	Faixa 05: de 6,0 a 6,9 pontos - Desconto de 10% do valor do serviço prestado.
	Faixa 06: de 7,0 a 7,9 pontos - Desconto de 15% do valor do serviço prestado.
	Faixa 07: acima de 8,0 pontos - Desconto de 20% do valor do serviço prestado.

#### FATORES DE AVALIAÇÃO

<b>OCORRÊNCIA</b>	<b>PONTOS</b>
<b>Registros operacionais</b>	
Funcionários prestando serviços sem uniforme e/ou EPI, ou estes fora dos padrões previstos na ata de registro de preços, por ocorrência.	0,1
Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, após análise do Fiscal de Serviço, por ocorrência.	0,1
Atraso na prestação de dúvidas, orientações, informações e esclarecimentos, solicitados pelo Fiscal, para cada dia adicional após 2 (dois) dias úteis ao envio da solicitação formal (e-mail ou chamado).	0,3
Manter funcionários sem qualificação ou que se conduza de modo inconveniente para executar os serviços para cada dia adicional após 5 (cinco) dias úteis da solicitação de substituição pela Fiscalização.	0,1

Deixar de comparecer em qualquer reunião, quando formalmente convocada, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pelo MUNICÍPIO, por ocorrência.	0,5
Deixar de atender aos cronogramas ou prazos de demandas, planos de ação ou quaisquer atividades estabelecido entre as partes, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pelo MUNICÍPIO, por dia de atraso.	0,1
Suspender ou interromper a prestação dos serviços contratuais, inclusive relativo aos sistemas e relatórios necessários ao controle dos serviços, salvo por motivo de força maior formalizado e aceito pelo MUNICÍPIO, por dia de atraso.	0,3
Parada total por defeito de equipamento para cada hora adicional após 4 (quatro) horas úteis a partir da abertura do chamado.	1,0
Parada parcial por falta de suprimentos de equipamento (exceto falta de papel, mancha/riscos no papel, atolamento de papel) para cada hora adicional após 8 (oito) horas úteis a partir da abertura do chamado.	0,5
Parada parcial e mensagem de: falta de papel (considerando que a gaveta esteja cheia), manutenção preventiva, alerta dos equipamentos (exceto papel); configuração de equipamentos, para cada hora adicional após 8 (oito) horas úteis a partir da abertura do chamado.	0,3
Disponibilização de equipamento substituto durante reparo no equipamento principal para continuidade da operação, para cada hora adicional após 8 (oito) horas úteis a partir da abertura do chamado.	1,0
Equipamento novo disponibilizado em caso de impossibilidade de conserto do equipamento original, para cada dia adicional ao prazo de 30 (trinta) dias corridos para disponibilizar o equipamento a partir do recolhimento do equipamento original.	0,2
Suprimentos não originais ou de outras marcas não homologados pelo fabricante do equipamento entregues, por ocorrência.	1,0
<p><b>As horas serão sempre calculadas como horas cheias.</b></p> <p><b>A multa sancionatória não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato celebrado, conforme art. 156, § 3º da lei 14.133/21.</b></p> <p><b>As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.</b></p> <p><b>Entende-se como horas úteis aquelas compreendidas entre 8 (oito) horas até as 18 (dezoito) horas, nos dias úteis</b></p>	

## 12. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

**12.1.** Apresentação de atestado(s) de capacidade técnico-operacional que comprove(m) que a LICITANTE tenha executado, para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda para empresa privada, serviços de características técnicas similares às do objeto da presente licitação, assim considerados de gerenciamento, bilhetagem e suporte.

**12.2.** Considerando as características logísticas e operacionais da solução, bem como o volume e a criticidade dos serviços a serem prestados, o LICITANTE deve atentar-se ao seguinte:

**12.2.1.** Não serão aceitos atestados de venda de equipamentos de impressão, dado que o serviço objeto não tem relação com uma simples venda e entrega de equipamentos.

**12.2.2.** No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da LICITANTE proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da LICITANTE proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente ou empresa LICITANTE.

**12.2.3.** Os atestados poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor, sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas.

**12.3.** Ressalta-se que as exigências de comprovação de capacidade técnica atendem ao previsto no Inciso XXI do artigo 37 da Constituição Federal e na Súmula TCU nº 263. Constando de forma expressa e publicamente consignadas as razões que fundamentam tais exigências.

## 13. MONITORAMENTO DE VEÍCULOS, MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS

**13.1.** O monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos, através de tecnologia disponível, previsto no artigo 4º, inciso I, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL com o objeto por se tratar de locação de equipamentos de impressão, propriedade de terceiros.

## 14. REGISTRO FOTOGRÁFICO

**14.1.** A previsão de fotos anteriores e posteriores à execução do serviço, com indicação do local e da data da execução, previsto no artigo 4º, inciso III, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL com o objeto de características de serviço continuado, sem a necessidade de evidências fotográficas anteriores e posteriores a execução.

## 15. MONITORAMENTO ELETRÔNICO

**15.1.** A previsão de utilização de tecnologia que possibilite o monitoramento eletrônico de ordens de serviço emitidas pela Administração Pública Municipal, previsto no artigo 4º, inciso IV, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL porque partindo da formalização contratual e posterior emissão da ordem de serviço, ou seja, instalação dos equipamentos, não haverá necessidade de controle da respectiva ordem de serviço para cumprimento do contrato.



## 16. METAS DE DESEMPENHO NA EXECUÇÃO DO OBJETO

16.1. A previsão de metas de desempenho na execução do objeto que impactem financeiramente na sua remuneração, previsto no artigo 4º, inciso V, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL porque o objeto se trata de locação de equipamentos de impressão medido pela quantidade de equipamentos locados e o volume de impressos por demanda, não havendo previsão de IMR positivo por desempenho.

## 17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Em caso de ocorrência de extravio ou dano de equipamento causado pelo MUNICÍPIO, um novo deverá ser fornecido pela EMPRESA sendo indenizada pelo período restante ainda não depreciado.

17.2. Fica estabelecido o disposto na Lei 14.133, art. 106, diretriz III: "A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem".

## 18. QUANTITATIVO ESTIMADO DOS SERVIÇOS

Equipamento	CATSER	Unidade de Fornecimento	MÁQUINAS E MENSALIDADES		QUANTIDADE DE IMPRESSÕES					
			Quantidade de máquinas (A)	Quantidade de meses totais por tipo de máquina (A x 48 meses)	Quantidade de impressões/mês por equipamento (B)	Total de impressões/mês para cada Tipo de Equipamento (A x B)	Quantidade Total de impressões por ano (Impressões/mês x 12 Meses)	Quantidade Total de Impressões (Impressões/mês x 48 Meses)		
TIPO 1	26816	Cópia + Mensalidade	305	14.640	2.197	670.133	8.041.590	32.166.360		
TIPO 4	26859	Cópia + Mensalidade	14	672	P&B:	143	P&B:	2000	24.000	96.000
					Color:	714	Color:	10000	120.000	480.000
TIPO 5	26816	Cópia + Mensalidade	250	12.000	1.630	407.430	4.889.160	19.556.640		
TIPO 7	26875	Cópia + Mensalidade	10	480	P&B:	775	P&B:	7750	93.000	372.000
					Color:	663	Color:	6625	79.500	318.000
TIPO 8	26816	Cópia + Mensalidade	13	624	18.654	242.500	2.910.000	11.640.000		
TIPO 9	26832	Cópia + Mensalidade	4	192	4.438	17.750	213.000	852.000		
TIPO 12	27618	Cópia + Mensalidade	5	240	285	1.425	17.100	68.400		
TIPO 13	27618	Mensalidade	150	7.200	-	-	-	-		
TOTAL				36.048		1.129.550	13.387.350	65.549.400		

## ANEXO I – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. Impressoras expostas podem ser alvos de ataques cibernéticos, tendência esta que vem aumentando, onde os atacantes buscam obter acesso às informações que passam pelos equipamentos, ou mesmo a captura de credenciais. Dado este fato é fundamental que a implementação de Outsourcing de Impressão na PMPA esteja em conformidade às práticas vigentes de Segurança da Informação. São premissas para a implementação:

1.1. Segmentação de ambientes.

1.2. Privilégios mínimos de acesso.

1.3. Proteção à privacidade das credenciais de acesso de rede da PMPA.

1.4. Proteção ao sigilo dos documentos da PMPA.

1.5. Rastreabilidade e auditabilidade das ações realizadas.

2. As definições a seguir objetivam estabelecer parâmetros que assegurem um nível adequado de Segurança da Informação para o contexto de Outsourcing de Impressão, sendo estas, definidas e gerenciadas pela Procempa.

2.1. Características que estão no escopo aceito:

2.1.1. Permitir que documentos sejam impressos/digitalizados em um dado equipamento (impressora ou multifuncional) por usuários autorizados a utilizar

aquele equipamento.

2.1.2. Permitir o acesso da EMPRESA aos seus equipamentos a partir de um host designado para coleta automatizada de estatísticas de consumo para fins de bilhetagem, como também para ações de ajuste de configuração dos equipamentos e troubleshooting.

2.1.3. Permitir ao fornecedor a criação de filas de impressão em host designado para a função.

2.1.4. Permitir a instalação de solução homologada de gerenciamento de impressão, bilhetagem e insumos no formato on-premise.

2.1.5. Permitir que o equipamento encaminhe os documentos digitalizados para servidor SMTP designado como anexo da mensagem de e-mail.

2.1.6. Permitir aos órgãos competentes da PMPA, quando previsto em contrato, acesso a relatórios de impressão.

2.2. Características que estão fora do escopo aceito:

2.2.1. Permitir o acesso remoto do fornecedor às estações de trabalho na intranet da PMPA, por meio de quaisquer ferramentas disponíveis, licenciadas ou não pela EMPRESA, visto que viola o princípio da segmentação e que quaisquer problemas decorrentes desse acesso tem o potencial de gerar custos a PMPA e não poderiam ser imputados à EMPRESA.

2.2.2. O envio de documentos da PMPA, a serem impressos ou que foram digitalizados, para processamento em serviços da EMPRESA hospedados na nuvem, visto que não há como efetivamente garantir ou mesmo auditar acessos não autorizados a informações dentro da nuvem da EMPRESA, além de incorrer em uma penalização do desempenho.

3. Descrição de Arquitetura Padrão (online) homologada:

3.1. Os equipamentos são instalados em uma rede isolada da rede das estações de trabalho (VLAN), devendo ser previamente cadastrados junto à Procempa, para receberem suas configurações de rede via serviço de DHCP.

3.1.1. Esta rede poderá ser compartilhada com equipamentos de outros fornecedores, devido a restrições técnicas ou de otimização de recursos. Dessa forma, é recomendável a EMPRESA adotar uma postura segura no que tange às configurações de ACLs nos seus equipamentos, de forma a minimizar as chances de acesso indevido.

3.2. Não há acesso direto das estações de trabalho aos equipamentos e nem na direção contrária.

3.3. Não há acesso direto dos equipamentos da EMPRESA à Internet.

3.4. Referente à funcionalidade de impressão de documentos, é utilizado um serviço de filas de impressão centralizado, hospedado no datacenter da Procempa.

3.5. Os jobs de impressão são enviados para uma fila no servidor de impressão, o qual encaminha o mesmo para o equipamento físico correspondente.

3.6. A contabilização das impressões para fins de bilhetagem pode ser feita pela EMPRESA no servidor de filas de impressão. O software no servidor de filas de impressão pode acessar, se necessário, os equipamentos da EMPRESA para coleta de estatísticas que sejam necessárias para a bilhetagem.

3.7. Referente à digitalização de documentos, o envio do documento digitalizado ao usuário será por e-mail, utilizando o servidor SMTP designado pela PROCempa especificamente para esta finalidade. O equipamento encaminhará o documento digitalizado para o servidor SMTP como anexo da mensagem de e-mail. O serviço SMTP fará a extração do anexo e substituição por um link, que poderá ser utilizado pelo destinatário para download do documento digitalizado.

3.7.1. O link enviado terá uma expiração definida conforme políticas institucionais, independente de qualquer aspecto do serviço da EMPRESA.

3.7.2. A manutenção do servidor SMTP é responsabilidade da Procempa.

3.8. Referente à autenticação de usuários, com exceção das filas de impressão com autenticação nativa do Windows, qualquer serviço disponibilizado pela EMPRESA condicionado à autenticação do usuário PMPA, como o acesso à relatórios de uso em tempo real por exemplo, deverá realizar a autenticação através serviço de Single Sign-On (SSO) da Procempa, utilizando o protocolo OpenID, OAuth2 ou outro protocolo mais recente suportado pelo portal de SSO.

3.9. Em nenhuma hipótese o usuário PMPA deverá ser solicitado a informar sua credencial de REDE diretamente em equipamento ou serviço gerenciado pela EMPRESA. Em particular, não devem ser admitidos portais com formulários de autenticação embutidos, que requeiram acesso ao AD para validação das credenciais do usuário.

## ANEXO II – Procedimentos de Outsourcing de Impressão (23974452)



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Bregalda, Administrador(a)**, em 17/06/2024, às 12:21, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Wagner dos Santos Velasques, Analista de TI**, em 17/06/2024, às 13:19, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **29023705** e o código CRC **78083DD9**.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### Sumário

Objetivos .....	2
Glossário de Termos Utilizados Neste Documento .....	2
Prerrogativas .....	2
1. Fluxo Inicial .....	3
2. Fluxo de Adesão .....	5
3. Fluxos Funcionais .....	7
4. Abastecimento de Suprimentos .....	10
5. Plano Piloto .....	11
6. Tabela de Informações .....	12
7. Tabela de Cenários .....	14
8. Descrição Básica dos Passos Necessários na Atuação da TI.....	16
9. Tipos de Drivers de Impressoras .....	16
10. Planilha de Outsourcing.....	17
Diagrama 1 - Fluxo Inicial .....	18
Diagrama 2 - Fluxo de Adesão .....	19
Diagrama 3.1- Substituição de Impressora de Outro Fornecedor .....	20
Diagrama 3.2 – Substituição de Impressora Departamental.....	21
Diagrama 3.3 – Solicitação de Adequação de Ponto de Rede para Outsourcing .....	22
Diagrama 3.4 – Solicitação de Ponto de Rede para Outsourcing.....	23

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### Objetivos

Este documento objetiva definir os procedimentos e fluxos necessários para o bom funcionamento dos contratos de Outsourcing de Impressão, vigentes na Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a serem seguidos por todas as partes envolvidas.

### Glossário de Termos Utilizados Neste Documento

Prefeitura Municipal de Porto Alegre doravante denominada **PMPA**

Secretaria ou órgão da **PMPA** que adere ao Outsourcing doravante denominado **Demandante**

Gestor de Contrato (Responsabilidade de cada **Demandante**) doravante denominado **Gestor**

CGTI - SMPAE doravante denominada **Governança**

Fornecedor de Outsourcing doravante denominada **Fornecedor**

PROCEMPA doravante denominado **TI**

Ferramenta de Abertura de Chamados da **TI** e do **Fornecedor** doravante denominados **FAC**

Sistema Eletrônico de Informações doravante denominado **SEI**

### Prerrogativas

Fica estabelecido que todas as partes devem conhecer e seguir os termos de Contrato, bem como o Termo de Referência que instruiu o processo. Os documentos podem ser consultados em [Serviços de Impressão](#).

O **Demandante**, através de seus fiscais de contrato e serviço, é o único **Gestor** de seu contrato devendo ser conhecedor de seu ambiente, de suas necessidades de impressão e dos prazos que dispõe diante do vencimento de um contrato anterior.

A **Governança** tem o papel de apoiar as partes durante o [Fluxo Inicial](#) e orientar sobre as obrigações e procedimentos que todos devem seguir. Quando solicitada poderá atuar como gestão de apoio entre as partes.

A **TI** é a encarregada para as demandas tecnológicas de sua competência devendo apoiar **Demandante** e **Fornecedor** dentro dos prazos acordados e fluxos estabelecidos com a **PMPA**.

O **Fornecedor** tem a responsabilidade de fornecer todas as informações que lhe são solicitadas, bem como garantir a entrega e funcionamento de seus serviços conforme contratado e dentro dos prazos acordados.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 1. Fluxo Inicial - Ações Diante da Entrada de Novo Fornecedor de Serviços de Outsourcing de Impressão ([Diagrama 1](#))

O Fluxo começa com a **Reunião Inicial** envolvendo o novo **Fornecedor**, a **TI** e a **Governança** onde serão apresentadas as partes e feitos os alinhamentos preliminares contemplando o que é esperado pela **PMPA**, como a **TI** atenderá as demandas e o que o **Fornecedor** precisa para o bom funcionamento deste serviço, respeitando os padrões de segurança estabelecidos pela **TI** e a Política de Segurança da Informação (**PSI**) vigente na **PMPA**.

Para gestão de bilhetagem, volume de impressão e controle de suprimentos devem ser observadas as especificações do TR, onde o novo **Fornecedor** deverá fazer uso das soluções e práticas já homologadas na **PMPA**. Caso deseje implantar um novo software, deverá apresentar justificativa técnica e argumentação de clara vantagem para a **PMPA**, o que exigirá uma **Análise de Viabilidade e Segurança** por parte da **TI** e aprovação da **Governança**.

Uma ata da **Reunião Inicial** deve ser registrada com todos os pontos importantes para o prosseguimento, bem como as ações que cada parte deverá providenciar de acordo com este documento. Esta ata deverá ser anexada ao processo **SEI** pertinente.

**1.1. Governança**, partindo da **Reunião Inicial**, formaliza o início por e-mail denominado **Comunicado de Outsourcing**. Este e-mail deverá ser enviado aos responsáveis pela **TI** e **Fornecedor** contendo:

**1.1.1.** Sinalização para as partes prosseguirem conforme alinhamentos da **Reunião Inicial**.

**1.1.2.** A ata da **Reunião Inicial** ou número do documento no processo **SEI**.

**1.1.3.** Link ou cópia deste documento.

**1.2. Governança** abre solicitação no JIRA (OS do tipo “Consultoria em Infraestrutura”) para a **TI** realizar a **Análise de Viabilidade e Segurança** dos requisitos de instalação e softwares informados pelo **Fornecedor** (formalizado em **SEI**).

**1.3. Fornecedor** provê todas as informações que sejam solicitadas enquanto assimila os procedimentos para atender os **Demandantes** na **PMPA**.

**1.4. TI** submete os requisitos de instalação e softwares a **Análise de Viabilidade e Segurança** e devolve um parecer indicando conformidade, ou apontando ressalvas e inviabilidades que precisam ser ajustadas para o prosseguimento (e-mail e **SEI**).

**1.4.1.** Em caso de estarem apontadas ressalvas ou inviabilidades no parecer, uma nova reunião deve ser marcada para resolver o impasse.

**1.5. Governança** com o parecer indicando conformidade pela **TI**, autoriza que a **TI** efetue as configurações solicitadas pelo **Fornecedor** e que estes elaborem o **Plano Piloto** (e-mail e **SEI**).

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

**1.6. Fornecedor** e **TI** executam o [Plano Piloto](#), ocasião onde será posto em prática um ambiente completo com tudo o que os futuros **Demandantes** possam vir a usar, como impressões, digitalizações, testes funcionais de recursos, bilhetagem, controle de insumos e etc.

**1.7. Fornecedor** e **TI** sinalizam à **Governança** quando o [Plano Piloto](#) estiver concluído e que não há dúvidas e pendências.

**1.8. Governança** envia um e-mail padrão denominado **Comunicado de Viabilidade de Adesão** às secretarias e órgãos sobre a viabilidade de adesão/contratação dos serviços de outsourcing do novo **Fornecedor**. Neste comunicado constarão:

**1.8.1.** Link ou cópia da [Planilha de Outsourcing](#)

**1.8.2.** Indicação dos contatos de cada parte

**1.8.3.** Indicação do link oficial da ata de registro de preço

**1.8.4.** Este documento

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 2. Fluxo de Adesão - Ações Quando da Adesão e/ou Início de um Contrato de Outsourcing ([Diagrama 2](#))

Este fluxo deverá ser executado a cada nova adesão/contratação, partindo de formalização por e-mail denominado **Comunicado de Adesão**. Este e-mail deverá ser enviado aos responsáveis pela **TI** e **Fornecedor**, conforme as informações previamente recebidas através do **Comunicado de Viabilidade de Adesão** enviado pela **Governança**, seguindo as etapas a seguir:

**2.1. Demandante** preenche a [Planilha de Outsourcing](#), com o quantitativo de impressoras, locais para instalação, identificação dos pontos de rede que vai utilizar nestes locais e as condições das instalações, conforme a [Tabela de Cenários](#).

**2.1.1.** A identificação do ponto de rede consta em etiqueta e caso o **Demandante** não encontre esta informação, então deverá preencher a coluna com S/N, cabendo à **TI** completar esta identificação.

**2.2. Fornecedor** atualiza a [Planilha de Outsourcing](#) com a listagem de MACs, nomes e números de série de seus equipamentos, remetendo a todas as partes.

**2.3. Fornecedor** abre chamado de instalação único à **TI** remetendo a [Planilha de Outsourcing](#) para que sejam feita as reservas de IPs.

**2.4. TI** atualiza a [Planilha de Outsourcing](#), informando a reserva de IPs para cada endereço MAC fornecido, remetendo a todas as partes.

**2.5. Demandante** convoca a **Reunião de Alinhamento** envolvendo todas as partes para fins de esclarecimentos pertinentes à solicitação.

**2.6. A Reunião de Alinhamento** é o caminho para as partes se apresentarem e discutirem todos os pontos necessários para o início dos trabalhos, pontuando as responsabilidades individuais e conjuntas, devendo ser de conhecimento de todos e registrado em ata o que segue:

**2.6.1. Demandante** e **TI** alinham tudo o que é preciso para deixar a rede apta a receber os equipamentos, pontuando todos os casos listados na [Planilha de Outsourcing](#), conforme fluxos da **PMPA** e os procedimentos definidos na [Instrução Normativa 01/2017](#) visando atendimento ao descrito no contrato de ampliação de infraestrutura vigente.

**2.6.2. Demandante** e **Fornecedor** alinham tudo o que diz respeito ao serviço de impressão: O funcionamento dos serviços, usuários autorizados, instalações, treinamentos e documentações (tutorial de uso e guia de instalação básica).

**2.6.3. Fornecedor** e **TI** alinham tudo o que diz respeito à infraestrutura necessária para o funcionamento (Servidores de impressão, acessos, permissões, digitalizações, drivers, testes, etc.).

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

**2.6.3.1.** Estimativa de prazos, plano de ação e cronogramas devem ser acordados e estabelecidos para os itens **2.6.1**, **2.6.2** e **2.6.3**. É importante que **Fornecedor** e **TI** informem neste momento seus SLAs por tipo de serviços que irão executar.

**2.6.4.** Preferencialmente as ações posteriores, provocadas pelos itens **2.6.1**, **2.6.2** e **2.6.3** devam ocorrer em paralelo da melhor forma possível e desde que não haja prejuízo para as partes.

**2.7.** Cumpridas as etapas anteriores, as demandas de instalação das impressoras passam a ser registradas em chamados via **FAC** do **Fornecedor**, sempre de acordo aos cenários elencados na [Tabela de Cenários](#).

**2.7.1.** Chamados a **TI** e ao **Fornecedor** devem ser limitados ao necessário e de acordo com a competência de cada parte, não podendo este procedimento ser um fator de dificuldade para o andamento dos fluxos.

**2.7.2.** Caso a **TI** e/ou **Fornecedor** necessitem ter chamados individuais para seu controle, partindo de uma demanda que possa ser informada por lote de informações em chamado único por local, devem então fazer internamente esta segmentação, dando conhecimento às demais partes através de e-mail.

**2.7.3.** Compete ao **Fornecedor** abrir chamados para a **TI** quando for instalar os equipamentos, sempre de acordo aos cenários elencados na [Tabela de Cenários](#), devendo ser permitido a este informar um lote de informações em chamado único por local, ou seja, para passar informações necessárias a instalar, mover ou remover seus equipamentos em cada local.

**2.7.3.1.1.** Está previsto nestas situações a eventual necessidade de ajustes de VLAN por parte da **TI**. Todas as demais questões de rede precisam estar previamente resolvidas entre **Demandante** e **TI**.

**2.7.4.** Durante este **Fluxo de Adesão**, a **TI** deve fazer todas as reservas de IP, de acordo com as informações da [Planilha de Outsourcing](#).

**2.7.5. Demandante**, através de seus fiscais, é o responsável por conhecer seu ambiente e deverá abrir chamados para a **TI** sempre que tiver necessidades de rede (novas instalações, ativações, testes e adequações), devendo ser permitido a este informar um lote de informações em chamado único por local. Exemplo: Para uma demanda de 10 pontos no local X deve ser aberto um único chamado com as informações necessárias e não 10 chamados.

**2.7.6. Demandante** deverá abrir chamados para o **Fornecedor**, para que este providencie a instalação dos equipamentos, somente após ter rede lógica e elétrica funcional nos locais desejados. **Fornecedor** deve então proceder de acordo com o item **2.7.3** e, em qualquer situação pertinente a rede fora do previsto no item, orientar ao **Demandante** para que este contate a **TI**, ou acionar a **Governança** caso ocorram dúvidas.



## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 3. Fluxos Funcionais – Ações posteriores ao [Fluxo de Adesão](#)

Os fluxos a seguir devem estar em perfeito alinhamento com as etapas anteriores primando pela agilidade, qualidade e eficiência dos processos para o melhor interesse da **PMPA**. É esperado que grande parte da demanda esteja toda alinhada, implantada e resolvida no [Fluxo de Adesão](#) ficando esta sessão destinada a orientar sobre novos casos.

De acordo com a [Tabela de Cenários](#) o **Demandante** seguirá os seguintes fluxos:

#### 3.1. Instalações de Novas Impressoras para Substituição de Impressoras de um Fornecedor Anterior (CENÁRIO A – [Diagrama 3.1](#)):

**3.1.1. Demandante** abre chamado via **FAC** do **Fornecedor**, passando todas as informações necessárias sobre o local, incluindo o número do ponto de rede onde está instalada a impressora atual.

**3.1.1.1.** Caso receba a informação de que a impressora é de uso ininterrupto precisará alinhar com a **TI** uma ação conjunta, para que a impressão pare pelo menor tempo possível.

**3.1.2. Fornecedor** abre o chamado via **FAC** da **TI**, passando as informações recebidas, o endereço MAC, nome e serial de sua impressora.

**3.1.3. TI** faz a reserva de IP (é esperado que a configuração de VLAN esteja ok, dado que se trata de substituição de impressora de outsourcing).

**3.1.4. Fornecedor** instala o equipamento, testa com o **Demandante** e encerra os chamados.

**3.1.5.** A [Planilha de Outsourcing](#) deve ser atualizada ao longo da demanda a cada interação das partes envolvidas.

#### 3.2. Instalações de Novas Impressoras para Substituição de Impressoras Departamentais (CENÁRIO B – [Diagrama 3.2a](#)):

**3.2.1. Demandante** abre chamado via **FAC** do **Fornecedor** solicitando substituição de impressora departamental, passando todas as informações necessárias sobre o local, incluindo o número do ponto de rede.

**3.2.1.1.** Caso receba a informação de que a impressora é de uso ininterrupto precisará alinhar com a **TI** uma ação conjunta entre os técnicos ([Diagrama 3.2b](#)).

**3.2.2. Fornecedor** abre chamado via **FAC** da **TI**, passando MAC, nome, serial e todas as informações necessárias conforme descrito na [Tabela de Informações](#).

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

**3.2.3. TI** faz as configurações de rede necessárias, testes, reserva o **IP** para o endereço **MAC** informado e encerra seu chamado.

**3.2.3.1.** Caso receba a informação de que a impressora é de uso ininterrupto deverá alinhar com o **Fornecedor** a ação conjunta entre os técnicos, para somente após a conclusão do item **3.2.4** encerrar seu chamado ([Diagrama 3.2b](#)).

**3.2.4. Fornecedor** instala o equipamento, testa com o **Demandante** e encerra seu chamado.

**3.2.5.** A [Planilha de Outsourcing](#) deve ser atualizada ao longo da demanda.

### **3.3. Solicitação de Adequação de Ponto de Rede para Outsourcing** ([Diagrama 3.3](#))

Quando da necessidade de ajuste de ponto já existente para que possa ser adequado a atender a uma impressora do **Fornecedor** deverá seguir o seguinte fluxo:

**3.3.1. Demandante** abre chamado via **FAC** da **TI** solicitando a adequação do ponto de rede para que receba uma impressora de *Outsourcing*, passando todas as informações necessárias sobre o local, incluindo o número do ponto de rede.

**3.3.2.** Preferencialmente quando o **Demandante** já tem alinhado com o **Fornecedor** a impressora que vai ocupar este ponto de rede:

**3.3.2.1. Demandante** fornece, neste mesmo chamado, o endereço MAC, nome e serial da impressora.

**3.3.2.2. TI** faz a reserva de IP para esta impressora.

**3.3.3. TI** Faz os ajustes físicos de cabeamento e switch que possam ser necessários, habilita a VLAN, testa e encerra o chamado.

**3.3.4.** A [Planilha de Outsourcing](#) deve ser atualizada ao longo da demanda.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 3.4. Solicitação de Novo Ponto de Rede para Outsourcing ([Diagrama 3.4](#))

**3.4.1.** Para a solicitação de novos pontos de rede, bem como a elétrica necessária para posterior instalação de impressoras, é necessário que o **Demandante** siga os procedimentos já existentes na **PMPA** com base na [Instrução Normativa 01/2017](#).

**3.4.2.** Em síntese o fluxo resumido ocorre da seguinte maneira:

**3.4.2.1. Demandante** abre uma requisição de orçamento de Infraestrutura de Redes via **FAC** da **TI**, sendo anexado um croqui com a quantidade de pontos lógicos e elétricos para o local.

**3.4.2.2. Demandante** abre um processo **SEI** referente a esta necessidade, para aprovação de orçamentos.

**3.4.2.3. TI** providencia visita ao local para elaboração do orçamento, retorna o documento ao **Demandante** e encerra o chamado aberto em **3.4.2.1**.

**3.4.2.4. Demandante** inclui o orçamento, PL e Nota de Empenho no processo **SEI** e encaminha para aprovação do orçamento.

**3.4.2.5.** Após autorização formal da **Governança** no processo **SEI**, o **Demandante** encaminha o processo a **TI**.

**3.4.2.6. TI** abre requisição para execução do serviço informando o número desta requisição neste **SEI**.

**3.4.2.7.** A conclusão se dará quando da instalação do(s) ponto(s) lógico(s), tomada(s) elétrica(s) e a configuração da VLAN para outsourcing, devendo ser testado junto ao **Demandante**.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 4. Abastecimento de Suprimentos

Deverá seguir o previsto nos termos da contratação devendo ser alinhadas, entre o **Demandante** e o **Fornecedor**, as eventuais necessidades e peculiaridades para os casos de impressoras de uso ininterrupto e/ou alocadas em locais de missão crítica.

4.1. O abastecimento pode ser acordado a funcionar de duas maneiras:

4.1.1. Mediante solicitação do **Demandante** feita sempre através da **FAC** do **Fornecedor**

4.1.2. De forma automática por monitoramento do **Fornecedor**

**Obs: Demandante** deverá informar o local da entrega e o responsável por receber. Informações que devem ser mantidas atualizadas na [Planilha de Outsourcing](#).

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 5. Plano Piloto

Diante da chegada do novo **Fornecedor**, a **Governança** abre solicitação no JIRA (OS do tipo “Consultoria em Infraestrutura”) para a **TI** fazer uma instalação em ambiente controlado, com infraestrutura preparada, com objetivo de realizar testes com o **Fornecedor**, de forma a validar e identificar o que faz parte do funcionamento dos serviços para tudo o que um **Demandante** possa vir a solicitar.

**5.1.** **TI** fornece o treinamento de uso de sua **FAC** para os profissionais indicados pelo **Fornecedor**.

**5.2.** **Fornecedor** abre chamado piloto, via **FAC** da **TI**, com as informações de endereço MAC, nome e serial dos equipamentos que serão usados para os testes.

**5.3.** Para a correta disponibilização de drivers deve ser avaliada a possibilidade de usar drivers já existentes. Caso não seja possível, o **Fornecedor** deve disponibilizar para a **TI** os drivers apropriados de acordo com a [Tabela de Drivers](#).

**5.4.** O **Fornecedor** realiza a instalação física dos equipamentos em local definido pela **TI**, configura impressoras nas estações de teste, cadastra e-mails de usuários autorizados a digitalizar e executa testes de impressão e digitalização em rede.

**5.5.** Após piloto realizado com sucesso, **TI** e **Fornecedor** devem ter definidos os contatos técnicos, supervisores e como a comunicação vai ocorrer entre eles, principalmente diante de situações onde ambas as equipes técnicas deverão atender simultaneamente aos **Demandantes**.

**5.6.** Fica recomendada a adoção da ferramenta oficial de mensageria na **PMPA**, o Rocket Chat ou solução vigente, para a criação dos seguintes grupos:

**5.6.1.** Grupo **Outsourcing Gestão** – Gestores que atuarão como ponto focal para o tema de Outsourcing com a participação da **Governança** para acompanhamento.

**5.6.2.** Grupo **Outsourcing Técnico** – Composto pelos técnicos de campo e seus respectivos supervisores para a comunicação técnica entre **TI** e **Fornecedor** quando das instalações.

**5.6.3.** Grupo **Outsourcing Geral** – Grupo multidisciplinar com os representantes necessários de cada parte para alinhamentos gerais do funcionamento do tema.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 6. Tabela de Informações

Objetiva informar sobre os dados necessários a constarem nos chamados abertos via **FAC** da **TI** conforme cada cenário e de acordo com a [Tabela de Cenários](#):

**6.1. Requisição de Instalação** - Informações necessárias quando da substituição de impressoras de outro fornecedor para reserva de IP e eventuais ajustes de VLAN.

#### Dados do Cliente

- Setor/Secretaria/UO
- Endereço de Instalação da Impressora (rua/número/bairro)
- Setor/Andar/Sala
- Nome do Responsável no local
- Telefone do Responsável no local (celular/fixo/ramal)

#### Dados de Rede

- Número do ponto de rede (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)
- Impressora em uso no ponto de rede: (Sim/Não)
- Informar o IP da impressora existente

#### Dados da Impressora Outsourcing a ser instalada

- Número de Série (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)
- Mac Address (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)
- Nome (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)

**6.2. Requisição de Remanejamento** - Informações necessárias quando da movimentação de impressoras de um local ou ponto de rede para outro.

#### Dados do Cliente

- Setor/Secretaria/UO
- Endereço de Instalação da Impressora (rua/número/bairro)
- Setor/Andar/Sala
- Nome do Responsável no local
- Telefone do Responsável no local (celular/fixo/ramal)

#### Dados de Rede

- Número do ponto de rede destino
- Impressora em uso no ponto de rede: (Sim/Não)
- Informar o IP da impressora existente

#### Dados da Impressora Outsourcing a ser Remanejada

- Nome

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

**6.3. Requisição de Desinstalação** - Informações necessárias quando da desinstalação de impressoras de outsourcing.

**Dados do Cliente**

- Setor/Secretaria/UO
- Endereço de Instalação da Impressora (rua/número/bairro)
- Setor/Andar/Sala
- Nome do Responsável no local
- Telefone do Responsável no local (celular/fixo/ramal)

**Dados de Rede**

- Endereço IP

**Dados da Impressora Outsourcing a ser Desinstalada**

- Nome

**6.4. Informações Adicionais**

Caso seja necessário distribuir drivers novos informar no campo observações o tipo de acordo com a [Tabela de Tipos de Drivers.](#)

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 7. Tabela de Cenários

Todas as partes envolvidas devem ter conhecimento dos cenários possíveis que precisam ser identificados e informados para a **TI**, de forma que esta possa seguir os [passos](#) necessários a viabilizar o **Fornecedor** a continuidade da instalação de uma impressora. Necessidades da instalação de pontos de rede são tratadas entre **Demandante** e **TI** e necessidades da instalação dos equipamentos devem ser tratadas entre **Demandante** e **Fornecedor** que acionará a **TI** de acordo com cenário A ou B. A formalização destas demandas deve ser feita através de chamados via **FAC** do **Fornecedor** e **TI**, conforme o caso.

#### 7.1. CENÁRIO A – Chamado de Outsourcing.

Para local onde há ponto lógico ativo e uma impressora de contrato anterior de outsourcing que será substituída por uma nova impressora do **Fornecedor**.

Executar o [passo 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > Fornecedor > TI**

#### 7.2. CENÁRIO B – Chamado de Outsourcing.

Para local onde há ponto lógico ativo e uma impressora departamental que será substituída por uma nova impressora do **Fornecedor**.

Executar [passos 2 e 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > Fornecedor > TI**

#### 7.3. CENÁRIO C – Chamado de Rede.

Para local onde há ponto lógico ativo, sem impressora e necessitando instalação de nova impressora do **Fornecedor**:

Executar [passos 2 e 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > TI**

#### 7.4. CENÁRIO D – Chamado de Rede.

Para local onde haverá instalação de nova impressora sem ponto lógico ativo (sem elétrica e/ou rede ok):

Executar [passos 1, 2 e 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > TI**



## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### **OBSERVAÇÕES:**

Para o cenário **A** apenas a equipe de redes da **TI** estará envolvida sendo mais ágil o procedimento.

Para o cenário **B** não há VLAN configurada sendo necessário ajustes pela **TI**, podendo ser necessário ação em campo caso o ponto de rede não esteja conectado a um switch gerenciável.

Para o cenário **C** a **TI** avaliará o funcionamento do ponto de rede e definirá os passos necessários para a conclusão podendo ser necessário o [passo 1](#).

Para o cenário **D** a **TI** envolverá a equipe de cabeamento e, após teste *in loco*, a equipe de redes para finalizar as configurações.

### **ATENÇÃO:**

Para os cenários **A** e **B** poderá ser necessário à interação conjunta do **Fornecedor** e **TI** nos casos onde a impressora atual seja de uso ininterrupto, ou seja, não há janela de parada. O **Demandante** deve informar os locais em seus chamados quando esta situação for realmente uma necessidade.

### **IMPORTANTE:**

Chamados que demandem ajustes de VLAN devem ser enviados a **TI** com, pelo menos, 2 (dois) dias úteis de antecedência a data de instalação das impressoras acordada com o **Demandante**, de forma que a **TI** possa verificar e executar o serviço conforme a complexidade identificada.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 8. Descrição Básica dos Passos Necessários na Atuação da TI

#### 8.1. Passo 1 – Cabeamento lógico de rede, ajustes e ativação do ponto.

Equipe de cabeamento da **TI** providencia a parte física da instalação, faz o teste *in loco* e aciona a equipe de redes para finalizar as configurações, fornecendo a informação do ponto de rede ao **Demandante**.

#### 8.2. Passo 2 - Ativação e configuração de ponto lógico.

A equipe de cabeamento da **TI** ativa o ponto lógico até um switch local e repassa detalhes para configuração de VLAN, o que é realizado pela equipe de redes da **TI**.

Deve ser feito teste *in loco* de conectividade e a sinalização de liberação quando pronto.

#### 8.3. Passo 3 - Reserva de IP para impressora de Outsourcing

De posse do número de série e endereço MAC, a **TI** cadastrará a impressora em sistema interno de gestão da Infovia e posteriormente fornecerá o endereço IP reservado em DHCP.

### 9. Tipos de Drivers de Impressoras

A instalação de drivers ocorre via distribuição de rede, por parte da **TI**, preferencialmente no início da implantação.

**9.1.** Drivers de impressão fornecidos pelo **Fornecedor** para distribuição pela **TI** precisam contemplar os diversos sistemas operacionais em utilização na **PMPA** identificados nos tipos abaixo:

**9.1.1. Tipo 1:** Windows XP, Windows 7, Windows 8.X e Windows 10 em suas versões.

**9.1.2. Tipo 2:** Windows 7, Windows 8.X e Windows 10 em suas versões.

**9.2.** Casos que não se enquadrem nos tipos listados, como sistema operacional Linux e novas versões de Windows, deverão ser previamente comunicados pelo **Demandante** para o **Fornecedor** e **TI** de forma a serem avaliados, testados e homologados, antes de serem distribuídos na rede Infovia utilizada pela **PMPA**.

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 10. Planilha de Outsourcing

A Planilha de Outsourcing é um instrumento de controle para a gestão, uma vez que permite estimar o volume de impressoras do **Demandante**, envolvendo as partes atuantes desde o início. Esta planilha deve conter toda a informação do volume de impressoras com as informações necessárias, garantindo previsibilidade e acompanhamento quando das instalações e modificações.

A cada nova instalação esta planilha deve ser atualizada conforme a ordem dos eventos.

A **Governança** recomenda que em momento oportuno evolua-se esta planilha para formato de uso compartilhado e atualização em tempo real, ou um sistema único para utilização de todas as partes envolvidas no tema de Outsourcing.

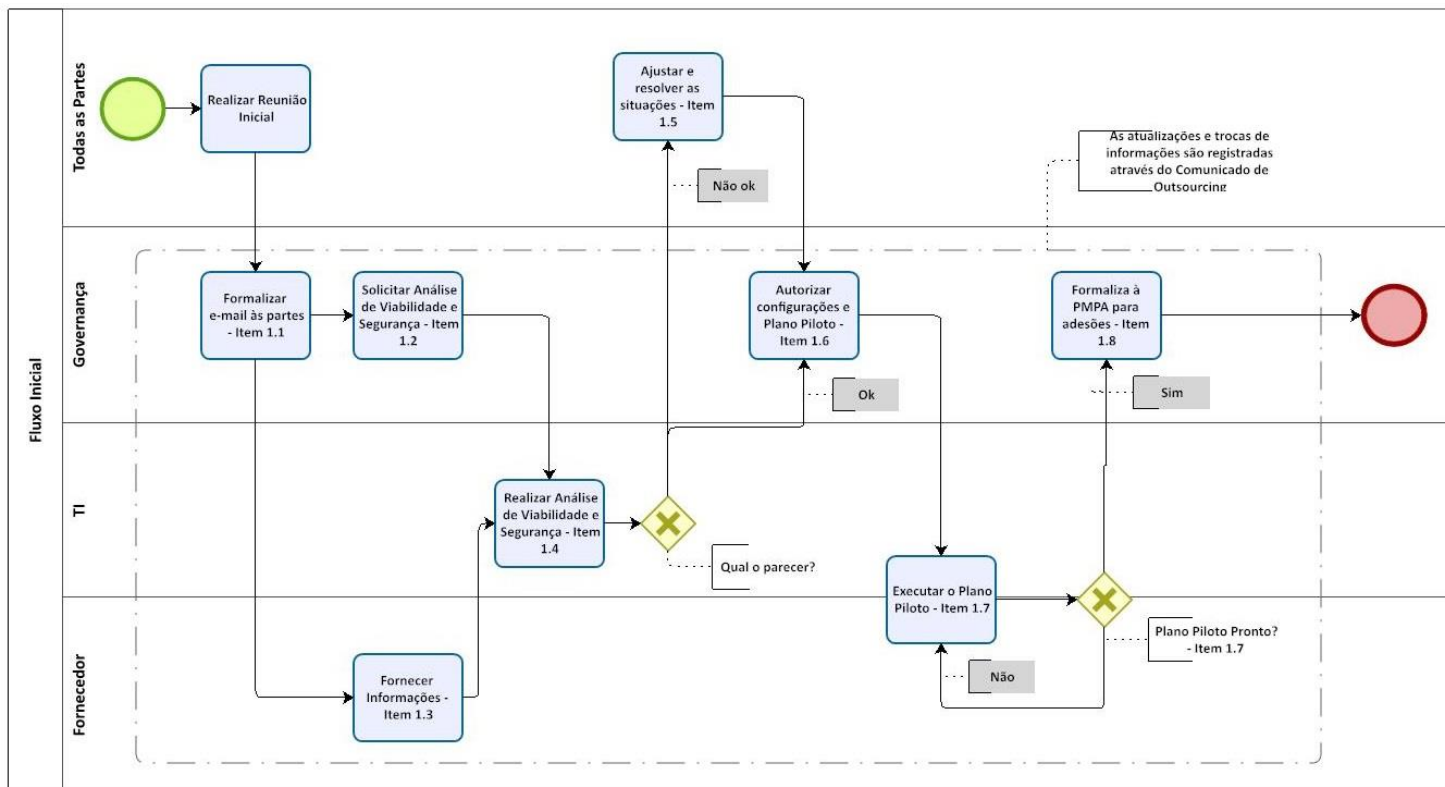
Status		revisão de Operaç	Local/Setor/Endereço	Contato	Ponto de Redi	Nº Ponto	Impressora Atua	departamenta	Tipo de Uso	Observações	Mac Address	Nº de Série	Nome	revisão de Instalaç	Nº Chamado	Reserva de IP	Observações
STAND BY	19/09/2022				SM		-	SM	EVENTUAL								
CHAMADO	09/09/2022						-	NAO	EVENTUAL								
PRONTO	20/09/2022						-	NAO	EVENTUAL								
STAND BY	-						-	NAO	EVENTUAL								
STAND BY	-						-	NAO	EVENTUAL								
STAND BY	-						-	NAO	EVENTUAL								

[Planilha de Outsourcing.xlsx](#)

## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

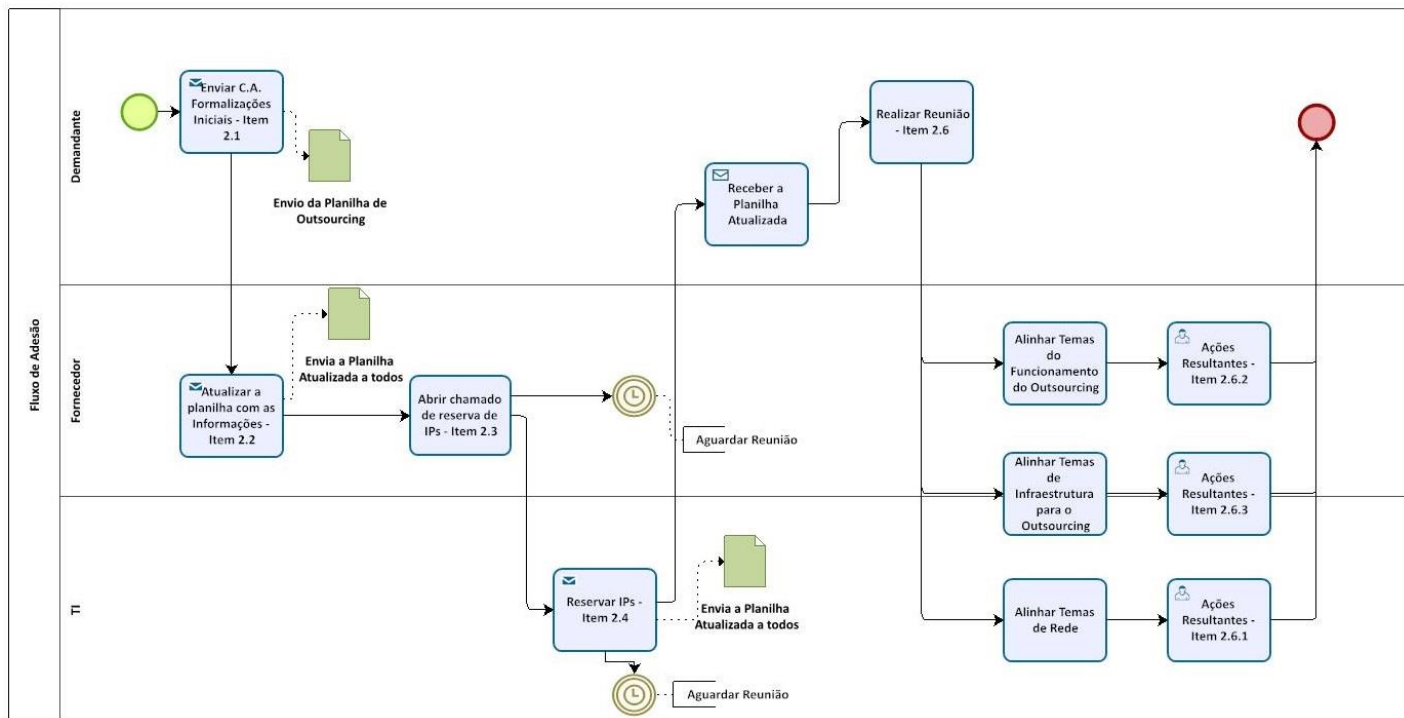
**Diagrama 1 - Fluxo Inicial**



## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

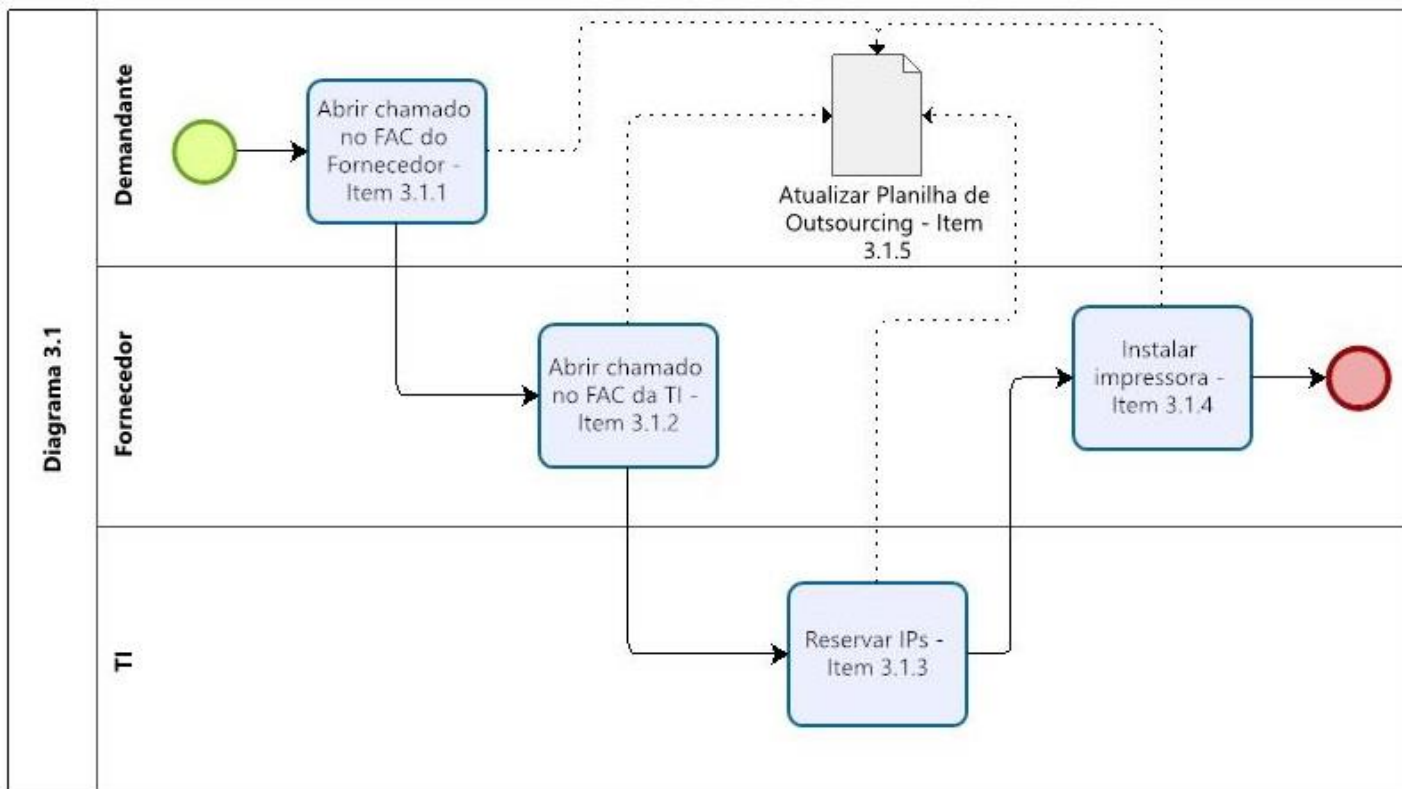
Diagrama 2 - Fluxo de Adesão



## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

Diagrama 3.1- Substituição de Impressora de Outro Fornecedor

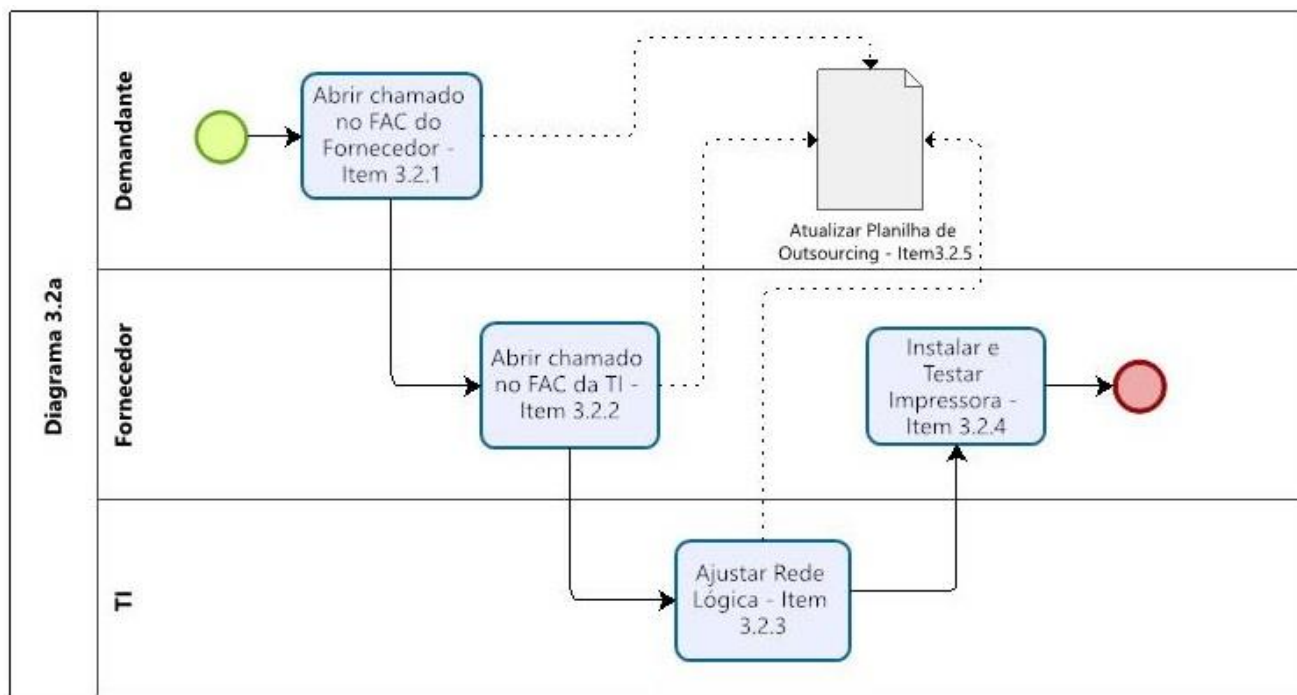


## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### Diagrama 3.2 – Substituição de Impressora Departamental

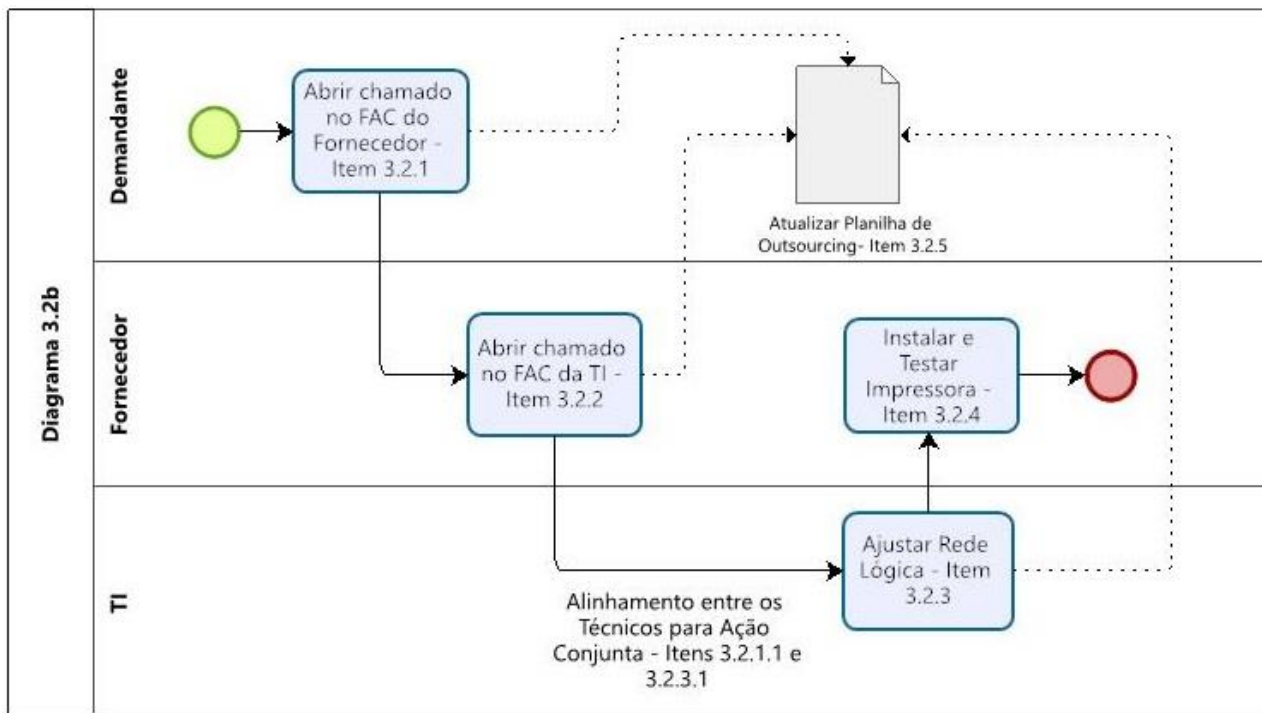
3.2a - Fluxo para Instalação de Impressoras de Uso Eventual.



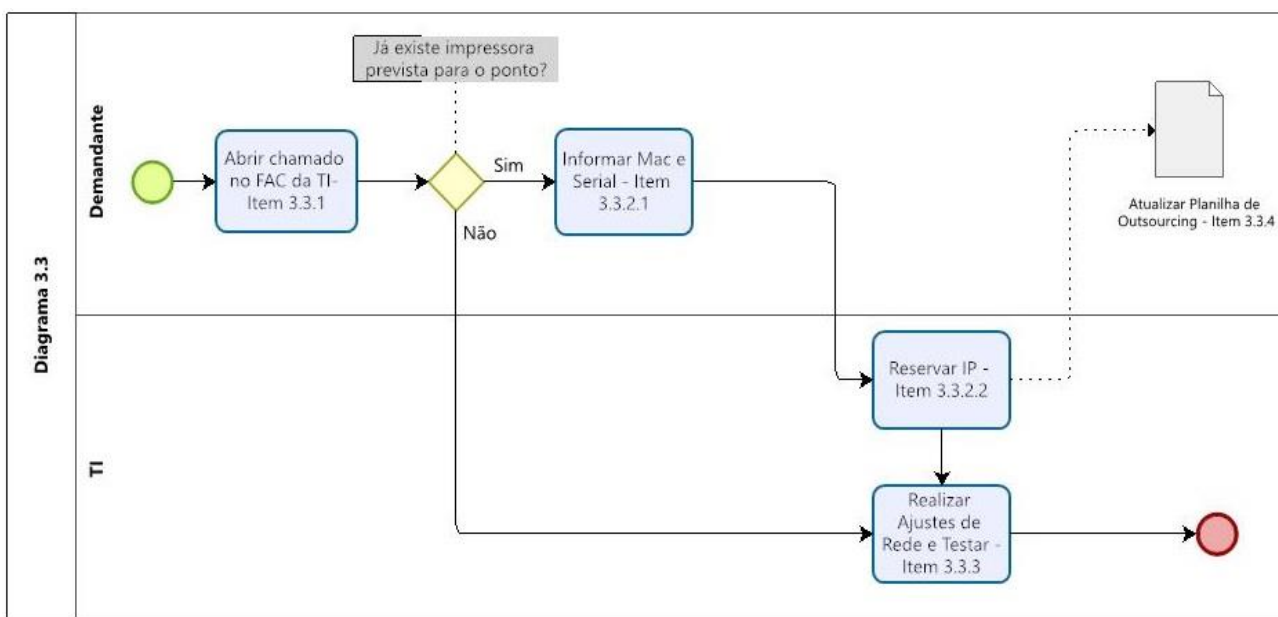
## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

### 3.2b – Fluxo para Instalação de Impressoras de Uso Ininterrupto



### Diagrama 3.3 – Solicitação de Adequação de Ponto de Rede para Outsourcing





## Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

**Diagrama 3.4 – Solicitação de Ponto de Rede para Outsourcing**

