



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

## **ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E ESTIMATIVA DE DEMANDA**

### **SUMÁRIO**

<b>1. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS .....</b>	<b>24</b>
<b>3. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO .....</b>	<b>26</b>



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

## **1. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **1.1 Do Serviço**

- 1.1.1 Prestação de serviços de solução de impressões, digitalizações e reproduções de caráter local e com acesso via rede local (TCP/IP), modalidade COM FRANQUIA MÍNIMA DE PÁGINAS MAIS EXCEDENTES, incluindo a disponibilização de equipamentos, software de gerenciamento de ativos e bilhetagem das páginas, prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e suprimentos, exceto papel. Os Itens que compõem o serviço de outsourcing:
- a) Fornecimento e instalação dos equipamentos;
  - b) Fornecimento de um rack por equipamento onde serão instaladas as impressoras, quando solicitado pela CONTRATANTE;
  - c) Solução de gestão de impressão e bilhetagem;
  - d) Manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de consumíveis (exceto papel) e componentes;
  - d) Transporte, instalação e configuração dos equipamentos;
  - e) Capacitação no uso da solução de gestão e na operação das impressoras e multifuncionais.
- 1.1.2 A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá alocar backups ou suprimentos reservas nas dependências da CONTRATANTE, a fim de manter a continuidade da prestação dos serviços.

### **1.2 Requisitos de Negocio**

- 1.2.1 A solução ofertada pela empresa contratada deverá contemplar os seguintes requisitos de negócio:
- 1) Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo Referência.
    - a. Estes equipamentos devem ser novos, sendo que sua primeira utilização será feita pela CONTRATANTE.
  - 2) A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização (e o seu devido rack), insumos, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da CODEVASF. Deverá haver prestação de suporte técnico quando necessário.
  - 3) Deverá haver prestação de assistência técnica on-site.
  - 4) Deverá haver fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line do ambiente.
  - 5) Deverá haver fornecimento de mecanismo de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relativas aos serviços de impressões, digitalizações e reproduções.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- 6) Deverá haver gestão de páginas impressas e reproduzidas, com a disponibilização de sistema de informação, possibilitando contabilização e bilhetagem.
- 7) Deverá haver relatórios gerenciais de impressão e reprodução por equipamento. Todos os recursos necessários ao funcionamento da solução, software e banco de dados, deverão ser entregues com as respectivas licenças e suporte ao funcionamento da solução, sem ônus para a CODEVASF, podendo a CONTRATANTE fornecer máquina virtual para instalação da solução;

### **1.3 Requisitos de Capacitação**

1.3.1 Visando uma implantação suave dos serviços de outsourcing de impressão nas dependências da CODEVASF, a contratada deverá seguir os passos abaixo:

- 1) A empresa contratada, na fase de implantação, deverá ministrar capacitação, do tipo hands-on, para pelo menos um representante de cada unidade administrativa que receberá os equipamentos, bem como ao gestor e fiscais do Contrato.
- 2) A capacitação deverá ser realizada preferencialmente de modo remoto.
- 3) A capacitação deverá ter duas modalidades: Capacitação para uso geral dos equipamentos e software de monitoramento e bilhetagem destinada aos usuários dos equipamentos; e Capacitação técnica, destinada à equipe da área de tecnologia, gestor e fiscais técnicos do contrato.
- 4) A capacitação deve contemplar as seguintes etapas: utilização, configuração, parametrização, gerenciamento e administração das funções e acessos e sistemas gerenciais envolvidos.
- 5) A capacitação na utilização dos equipamentos deverá ser executada por técnicos habilitados da contratada sob a forma de treinamento “hands on”, ou seja, treinamento prático utilizando os equipamentos a serem disponibilizados. A demonstração prática de uso dos equipamentos deverá contemplar todas as configurações, telas e funcionalidades de impressão, reprodução e de digitalização oferecida pelos equipamentos.
- 6) A contratada deverá realizar uma capacitação técnica para os técnicos da CODEVASF sobre o uso dos softwares de monitoramento, bilhetagem, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, operação geral e avançada dos equipamentos.
- 7) A Capacitação Técnica deverá ser realizada no momento da implantação da solução

### **1.4 Requisitos Legais**

1.4.1 O objeto da contratação deve estar em conformidade com:

a) o documento de Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão vinculado à Portaria MP/STI 20/2016 (disponível no endereço eletrônico: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Boas%20Praticas%20orientacoes%20e%20vedacoes%20para%20contratacao%20de%20S>



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

ervicos%20de%20Outsourcing%20de%20Impressao%20-rev.%201a.pdf/at\_download/file), o qual tem em força normativa legal, para este tipo de contratação.

b) INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. (disponível no endereço eletrônico: [http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/70267659/do1-2019-04-05-instrucao-normativa-n-1-de-4-de-abril-de-2019-70267535))

### **1.5 Requisitos de Manutenção**

- 1.5.1 No intuito de minimizar os impactos de eventuais avarias e fadigas das peças que compõem as impressoras, bem como evitar falhas nos drivers e softwares que compõem a solução, é de suma importância para a continuidade do negócio que a contratada atenda aos seguintes requisitos de manutenção:
- 1) A contratada deverá prestar tempestivamente a manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução quando solicitado pela CODEVASF e prestar manutenção preventiva de forma proativa, periodicamente, conforme recomendações do manual do fabricante para cada equipamento, caso exista, ou conforme agenda pactuada com a CONTRATANTE.
  - 2) As manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, softwares de gerenciamento de impressão, software de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, e servidores de impressão, além dos equipamentos e demais componentes da solução.
  - 3) Os serviços de reposição dos componentes de manutenção operacional preventiva e pró ativa (fusores, reveladores, cilindros, toners e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) serão executados, exclusivamente, pelos profissionais da empresa a ser contratada, devendo respeitar os prazos de atendimentos pactuados e estabelecidos no item 1.6 deste Anexo.
  - 4) A empresa contratada deverá realizar a gestão do estoque de suprimentos em número suficiente de forma a atender os prazos de atendimento pactuados no item 1.6 deste Anexo.

### **1.6 Requisitos Temporais**

- 1.6.1 Conforme recomendação do item 1.8 do documento de “Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão”, a vigência do contrato deverá ser de 48 meses, prorrogável uma única vez por mais 12 meses, com a finalidade de garantir a amortização dos custos dos equipamentos.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- 1.6.2 Visando melhor adequar os prazos às necessidades do CONTRATANTE e à capacidade técnica do mercado, as unidades funcionais foram distribuídas em regiões para as quais são definidas as metas e prazos previstos. As regiões estão organizadas da seguinte forma:

Tabela 1

ID	Região	Abrangência Geográfica
R-1	Região 01	Unidades funcionais localizadas no Distrito Federal (DF)
R-2	Região 02	Unidades funcionais Localizadas nas capitais dos estados (exceto Brasília)
R-3	Região 03	Unidades funcionais localizadas nas cidades distantes em até 350 km da capital dos estados das regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste
R-4	Região 04	Unidades funcionais localizadas nas cidades distantes em até 350 Km da Capital dos estados das regiões Norte e Nordeste
R-5	Região 05	Unidades funcionais localizadas nas cidades distantes em mais de 350 Km das capitais dos estados.

- 1.6.3 Para definição de hora útil/dia útil, será considerado o período de segunda a sexta-feira de 08:00h às 17:30h, horário local, excetuando-se feriados locais e nacionais. A entrega inicial e instalação das máquinas ocorrerá em 3 (três) fases:

Tabela 2

ATIVIDADES E PRAZOS INICIAIS PARA A IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS							
ITEM	Descrição das atividades	Métrica	Prazo máximo por Região				
			R-1	R-2	R-3	R-4	R-5
01	Aceite dos equipamentos	Prazo, em dias corridos, após assinatura do contrato	30	30	30	30	30
02	Aceite e instalação da solução de gestão	Prazo, em dias corridos, após a finalização do levantamento descrito no item 01	15	15	15	15	15
03	Instalação dos equipamentos	Prazo, em dias corridos, após a finalização do levantamento descrito no item 01	30	30	30	30	30

- 1.6.4 Abaixo, seguem alguns outros prazos importantes para esse contrato, tabelas 3 e 4:

Tabela 3

ATIVIDADES E PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS							
ITEM	Descrição das atividades	Métrica	Prazo máximo por Região				
			R-1	R-2	R-3	R-4	R-5
01	Levantamento das características das instalações físicas e tecnológicas onde serão	Prazo em dias após a	7	7	7	7	7



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

	implantados os serviços/equipamentos e todas as outras informações necessárias para a implantação/configuração da solução	assinatura do contrato					
02	Construção e apresentação do plano de implantação ao órgão contratante	Prazo, em dias úteis, após a finalização no levantamento descrito no item 01	7	7	7	7	7
03	Ajustes do plano de implantação após avaliação pelo órgão CONTRATANTE	Prazo, em dias úteis, após conclusão do item 02	1	1	1	1	1

Tabela 4

Tarefas e Prazos de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva							
ITEM	Descrição das atividades	Métrica	Prazo máximo por Região				
			R-1	R-2	R-3	R-4	R-5
01	Provimento, instalação e configuração de novos equipamentos demandados pelo contratante após a implantação inicial.	Dias corridos	30	30	60	60	60
02	Prazo limite para registro interno, pró-análise (retenção) e direcionamento de chamados de suporte técnico e manutenção do serviços de impressão com adoção de medidas de garantia de disponibilidade mínima dos serviços (quando tecnicamente viável)	Prazo em horas úteis	02:00	02:00	02:00	02:00	02:00
03	Atendimento dos chamados de suporte técnico e manutenção corretiva do serviço de impressão, com restabelecimento do funcionamento normal do equipamento de impressão ou do item da solução afetada – quando não houver necessidade de substituição de peças e/ou componentes	Prazo em dias úteis	D+1	D+2	D+2	D+3	D+3
04	Requisição e substituição de peças e/ou componentes nos equipamentos de impressão – quando verificada a necessidade durante atendimento a chamado de suporte técnico corretivo	Prazo em dias úteis	D+3	D+5	D+5	D+7	D+7



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

05	Movimentação física de equipamentos de impressão após solicitação do CONTRATANTE através do serviço de suporte técnico – incluindo procedimentos de desinstalação, transporte e reinstalação	Prazo em dias úteis	D+3	D+5	D+5	D+7	D+7
06	Realizar a reposição de suprimentos, antes do seu término, de acordo com os alertas automáticos do sistema de monitoramento. Em caso de indisponibilidade de impressão por falta de insumos, estes deverão ser repostos	Prazo em dias úteis	D+1	D+1	D+2	D+2	D+2
07	Troca técnica ou substituição de equipamento defeituoso e/ou sem capacidade plena de funcionamento por outro com idênticas características e em perfeito estado de funcionamento – quando atestado defeito técnico insanável, recorrente economicamente inviável	Prazo em dias úteis após laudo do serviço de suporte técnico	D+21	D+28	D+35	D+35	D+35
08	Manutenção preventiva e/ou limpeza interna e externa de equipamentos visando sujeira ou resíduos que possam comprometer seu funcionamento, sua durabilidade ou a qualidade dos impressos	Prazo em dias úteis	Conforme necessidade ou mediante solicitação do CONTRATANTE (com prazo a serem estabelecidos em <b>ordem de serviço</b> )				
09	Restabelecer o perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha, baixo desempenho ou comportamento divergente do comportamento ideal de funcionamento a partir da abertura do chamado	Hora útil	2	2	6	6	6
Observações importantes	1. Quanto ao item 02, as medidas a serem adotadas pela CONTRATADA no primeiro atendimento dos chamados de suporte técnico e manutenção de equipamentos da solução de impressão corporativa devem assegurar condições de manutenção da disponibilidade mínima dos serviços, tais como redirecionamento e backup de filas de impressão, liberação de impressoras back-up (quando houver) e outras medidas tecnicamente aplicáveis quando estiverem disponíveis e mostrem-se viáveis						
	2. Com relação as tarefas do item 03, a contagem de prazo será interrompida para fins de avaliação de nível de serviço caso a contratada ative equipamento de back-up que possua as mesmas funcionalidades do equipamento para o qual a manutenção foi demandada – de modo a substituir o equipamento defeituoso /inoperante até conclusão de sua manutenção						
	3. A critério da contratante, mediante solicitação da contratada, em caso de dificuldade no cumprimento dos prazos de solução das requisições, em razão de dependência da substituição de peças ou outro evento imprevisto e desde que motivadamente justificado, poderá ser concedido prazo adicional de no mínimo,						



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

01 (um) dia útil até, no máximo, 05 (cinco) dias úteis para a conclusão do atendimento sem que haja aplicação de glosas.

4. Caso a demanda de assistência técnica envolva o tratamento de mensagens automáticas dos equipamentos requisitando a substituição preventiva de consumíveis de impressão como recipientes de resíduo, unidade de imagem, unidades de fusão, correias, condutores e similares o atendimento poderá ser considerado concluído para fins de avaliação de atendimento a nível de serviço após execução do atendimento previsto no item 03, desde que assegurada a manutenção da operação normal do equipamento até a efetiva substituição do consumível. Nesse caso a substituição preventiva de peças consumíveis não está sujeita à aplicação nos prazos previstos no item 04, podendo ocorrer de forma programada por parte da contratada

- 1.6.5 A realização da substituição de equipamento por outro igual ou superior e em perfeito estado de funcionamento deverá ocorrer se houver mais de três chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, relacionados ao mesmo problema, em prazo inferior a 30 (trinta) dias corridos, caso haja interesse da CONTRATANTE.

#### **1.7 Requisitos da Segurança**

- 1.7.1 O sistema de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, de acordo com o documento de “Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão” do MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016 diz que: Caso a contratada ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de Boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016.
- 1.7.2 Com relação à gestão do software de bilhetagem, a contratada deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.
- 1.7.3 Toda instalação deve ser acompanhada por pessoal técnico da CONTRATANTE. O pessoal técnico da contratada deve estar devidamente identificado com crachá e uniforme da empresa.

#### **1.8 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

- 1.8.1 A contratada ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a legislação Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.





Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- 1.8.2 A contratada, deverá comprovar, quando solicitada pela CONTRATANTE, que o descarte dos materiais poluidores está sendo feito de maneira ambientalmente correta. A atividade de logística reversa do toner deverá ser de responsabilidade da contratada, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados.
- 1.8.3 Todas as impressoras, scanners e multifuncionais fornecidos deverão estar em conformidade com o padrão internacional de consumo eficiente de energia ENERGY STAR® 8. São certificados com o selo de eficiência energética os equipamentos que usam entre 20% e 30% menos que os estabelecidos por normas federais.
- 1.8.4 A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.
- 1.8.5 Com relação a sustentabilidade ambiental, serão atendidos os requisitos previstos na legislação aplicável.

#### **1.9 Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- 1.9.1 Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo de Referência. A entrega dos equipamentos e as entregas referentes a manutenção, movimentação e substituição de equipamentos se dará conforme o item 1.6, Requisitos Temporais.
- 1.9.2 A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências das unidades/órgãos e setores da CODEVASF.
- 1.9.3 Os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, tecnologia laser ou led, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema (solução de gestão) de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços, bem como a liberação, via hardware ou software, das impressões por intermédio de senhas, assegurando ao usuário o sigilo do seu trabalho a ser impresso.
- 1.9.4 Sobre a definição do tipo de equipamento que deve compor a solução, cabe ressaltar que a equipe técnica analisou a possibilidade de adoção de equipamentos com tecnologia jato de tinta para atendimento da demanda exposta, porém, conforme as "Boas Práticas Orientações e Vedações", estabelecidas pelo Ministério do Planejamento pela Portaria no 20/2014 - MPOG/STI, é vedada a exigência de tecnologia jato de tinta, a saber:

2.4. Especificações de equipamentos que fujam das recomendações do item 2.3 devem ser devidamente justificadas. Ademais, ficam vedadas, nas especificações de equipamentos em contratos de outsourcing de impressão,



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

características que infrinjam princípios constitucionais do art. 37, inciso XXI da Constituição de 1988 e legais dos art. 3º, caput e § 1º, inciso I e art. 7º, §5º a Lei nº 8.666/1993; incisos II e III do art. 3º da Lei nº 10.520/2002 e incisos II e III do art. 2º do Decreto nº 2.271/1997, ou seja, que de sobremaneira possam ser consideradas desnecessárias, descabidas, sem razoabilidade para a devida prestação dos serviços, que possam indicar direcionamento para fabricantes específicos ou que restrinjam o caráter competitivo das licitações. Desta forma, ficam vedadas as seguintes exigências: (grifamos)

- a) Solicitação de possibilidade de expansão de memória RAM dos equipamentos;
- b) Solicitação de tempo máximo para impressão da primeira página;
- c) Especificação de frequência de processadores e/ou capacidades de memória RAM;
- d) Especificação de tempo de aquecimento do equipamento;
- e) Especificação de inclinação máxima ou mínima para display LCD ou Touch Screen;
- f) Temperatura (faixa de operação) do equipamento durante a impressão;
- g) Especificação de tecnologias jato de tinta ou cera sólida (a primeira pelo baixo rendimento dos cartuchos de tinta para grandes volumes e custo mais elevado por página e a segunda pela restrição da competitividade).

- 1.9.5 As impressoras e Multifuncionais fornecidas deverão possuir interface de rede nativa e permitir impressão “frente e verso” (DUPLEX) automática. Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte, seu correto acondicionamento, evitando danos.

#### **1.10 Do Rack**

- 1.10.1 Esta contratação também inclui o fornecimento de um rack por equipamento onde serão instaladas as impressoras e multifuncionais cujas especificações mínimas são:

- a) Dimensional mínimo de acordo com o dimensional do equipamento ofertado considerando os aspectos de segurança dos mesmos;
- b) A altura do rack deve considerar o painel operacional do equipamento, de modo que este painel fique entre 105 cm e 130 cm em relação ao piso;
- c) Com espaço adequado para estoque local de papel;
- d) Resistente o suficiente para suportar o estoque de papel e o respectivo equipamento;
- e) Caso se constate a necessidade de retirar qualquer rack, mesmo que apenas partes, para conserto, a CONTRATADA deverá substituir a mesma por outra, de mesma marca e modelo, pelo tempo necessário ao reparo;
- f) Os custos dos racks deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários propostos pela contratada para cada unidade contratante. Caso o equipamento contenha estrutura própria e equivalente a um rack, o fornecimento deste será dispensado.

#### **1.11 Especificações técnicas para todos os equipamentos**



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- 1.11.1 Deverão ser compatíveis com a tensão e potência da rede elétrica na CODEVASF. Estarem em conformidade com o padrão internacional de consumo eficiente de energia ENERGY STAR® 8. Serem certificados com o selo de eficiência energética para os equipamentos que usam entre 20% e 30% menos que os estabelecidos por normas federais.
- 1.11.2 Com exceção dos equipamentos das categorias A, E e F, os demais equipamentos devem realizar, de forma nativa, a digitalização em OCR, não necessitando de softwares externo para tal procedimento.
- 1.11.3 Os equipamentos da categoria F, ao digitalizar em OCR, deve utilizar um software homologado ou desenvolvido pelo próprio fabricante.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

## 2.1 Especificações técnicas dos equipamentos

Tabela 5

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS							
Características		Categoria A	Categoria B	Categoria C	Categoria D	Categoria E	Categoria F
Funções	Impressão	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
	Cópia	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
	Digitalização	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Tecnologia e operação	Tecnologia de impressão	Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente)	Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente)	Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente)	Tecnologia eletrofotográfica a seco (laser, LED ou equivalente)	Jato de tinta, jato de tinta térmica ou equivalente	-
	Modos de cor	Modo Policromático	Modo monocromático	Modo Policromático	Modo Policromático	Modo Policromático	-
	Painel de controle	Desejável painel operacional de LCD.	Painel operacional de LCD com função touch screen com no mínimo 7 polegadas	Painel operacional de LCD com função touch screen com no mínimo 7 polegadas	Painel operacional de LCD com função touch screen com no mínimo 7 polegadas	Painel operacional de LCD com função touch screen com no mínimo 4.3 polegadas	Painel operacional de LCD. Desejável função touch screen
	Linguagem de impressão	Compatível, no mínimo, com PCL5/6 e PostScript3	Compatível, no mínimo, com PCL5/6 e PostScript3	Compatível, no mínimo, com PCL5/6 e PostScript3	Compatível, no mínimo, com PCL5/6 e PostScript3	Compatível com PostScript3, GARO e/ou HP-GL Series, no mínimo	-
	Sistemas operacionais e Drives	No mínimo Compatível com Windows	No mínimo Compatível com Windows	No mínimo Compatível com Windows	No mínimo Compatível com Windows	No mínimo Compatível com Windows	No mínimo Compatível com Windows
	Conectividade padrão	Ethernet 10/100 Base T/TX, USB 2.0 no mínimo	Ethernet 10/100/1000 Base T/TX, USB 2.0 no mínimo	Ethernet 10/100/1000 Base T/TX, USB 2.0 no mínimo	Ethernet 10/100/1000 Base T/TX, USB 2.0 no mínimo	Ethernet 10/100/1000 Base T/TX	USB 2.0 no mínimo
	Disco rígido ou SSD	-	-	-	-	Sim	-



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

	Operação em rede	Suporte a operação e gerenciamento em rede	Suporte a operação e gerenciamento em rede	Suporte a operação e gerenciamento em rede	Suporte a operação e gerenciamento em rede	Suporte a operação e gerenciamento em rede	-
	Impressão segura	-	Suporte a liberação de impressão através de usuário e senha, no mínimo	Suporte a liberação de impressão através de usuário e senha, no mínimo	Suporte a liberação de impressão através de usuário e senha, no mínimo	-	-
	Contabilidade padrão	Impressão	Impressão e cópia	Impressão e cópia	Impressão e cópia	Impressão e cópia	Digitalização
	Ciclo mensal	30.000 páginas no mínimo	50.000 páginas no mínimo	20.000 páginas no mínimo	40.000 páginas no mínimo	-	-
	Tamanho da Boca	-	-	-	-	914 mm (ou 36"), no mínimo	-
	Protocolos	-	-	-	-	TCP/IP, no mínimo	-
Médias	Tamanhos de Papel	Suportar os formatos A4, Ofício e carta, no mínimo	Suportar os formatos A4, Ofício e carta, no mínimo	Suportar os formatos A4, Ofício e carta, no mínimo	Suportar os formatos A3, A4, Ofício e Carta, no mínimo	Rolos: 279 a 914 mm (11" a 36"), no mínimo. Folhas: 210 x 279 a 914 x 1.897 mm (8,3" x 11" a 36" x 74,7") Folhas padrão: A4, A3, A2, A1, A0 no mínimo	-
	Gramatura do papel em pelo menos uma bandeja	75g/m² - 150g/m², no mínimo	75g/m² - 180g/m², no mínimo	75g/m² - 220g/m², no mínimo	75g/m² - 180g/m², no mínimo	-	-



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

	Tipos de mídia	Papéis comum, reciclado, resma e pré-impresso	Papéis comum, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	Papéis comum, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	Papéis comum, reciclado, envelopes, etiquetas, resma, pré-impresso e cartão	No mínimo papel comum	-
	Capacidade de papel - bandeja principal	250 folhas, no mínimo	300 folhas, no mínimo	250 folhas, no mínimo	500 folhas, no mínimo	-	-
	Capacidade de papel - bandeja Multiuso	Possuir bandeja manual	50 folhas, no mínimo	50 folhas, no mínimo	100 folhas, no mínimo	-	-
	Capacidade de Papel - Bandeja adicional	-	-	-	500 folhas, no mínimo	-	-
	Capacidade de saída	50 folhas, no mínimo	150 folhas, no mínimo	100 folhas, no mínimo	250 folhas, no mínimo	-	-
	Velocidade de impressão	25 PPM (A4 ou Carta), no mínimo	45 PPM (A4 ou Carta), no mínimo	30 PPM (A4 ou Carta), no mínimo	20 PPM (A4 ou Carta), no mínimo	01 ppm (A0 em modo normal), no mínimo	-
	Resolução de impressão	600x600 dpi, no mínimo	600x600 dpi, no mínimo	600x600 dpi, no mínimo	1200x600 dpi, no mínimo	1200x1200 dpi, no mínimo	-
	Comprimento de impressão	-	-	-	-	Desejável no mínimo 15m para rolo e, no mínimo 1,5m para folha cortada	-
	Impressão em frente & verso	-	Modo duplex automático padrão, integrado	Modo duplex automático padrão, integrado	Modo duplex automático padrão, integrado	-	-
Cópia	Velocidade de cópia	-	35 CPM (A4 ou Carta), no mínimo	30 CPM (A4 ou Carta), no mínimo	20 CPM (A4 ou Carta), no mínimo	-	-



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

	Resolução de cópia	-	600x600 dpi, no mínimo	600x600 dpi, no mínimo	600x600 dpi, no mínimo	-	-
	Alimentação automática de documentos	-	50 folhas, no mínimo	50 folhas, no mínimo	50 folhas, no mínimo	-	-
	Tamanho do original	-	A4 e ofício	A4 e ofício	A4, ofício e A3	-	-
	Indicador de quantidade	-	01-99 cópias	01-99 cópias	01-99 cópias	-	-
	redução e ampliação	-	zoom de 25-400% com incrementos de 1%	zoom de 25-400% com incrementos de 1%	zoom de 25-400% com incrementos de 1%	-	-
Digitalização	Tipo do Scanner	-	Mesa, integrado, com alimentação automática de documentos e recirculador ou duplex de passagem única	Mesa, integrado, com alimentação automática de documentos e recirculador ou duplex de passagem única	Mesa, integrado, com alimentação automática de documentos e recirculador ou duplex de passagem única	-	Scanner ADF
	Velocidade de digitalização	-	30 IPM/OPM no mínimo	30 IPM/OPM no mínimo	30 IPM/OPM no mínimo	-	
	Resolução óptica	-	600 dpi, no mínimo	600 dpi, no mínimo	600 dpi, no mínimo	600 dpi, no mínimo	600x600 dpi, no mínimo
	Área de digitalização	-	A4 e ofício	A4 e ofício	A4, ofício e A3	914 mm x 2,77 m, no mínimo	304,8 x 4060 mm no mínimo
	Formatos de arquivos	-	TIFF, JPEG e PDF, no mínimo	TIFF, JPEG e PDF, no mínimo	TIFF, JPEG, PDF e PDF pesquisável, no mínimo	-	BMP, JPG, PDF, RTF, TIFF, no mínimo
	Velocidade de digitalização ADF (A4 ou carta)	-	-	-	-	-	50 ppm, no mínimo
	Velocidade de digitalização ADF frente e	-	-	-	-	-	100 ipm, no mínimo



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

	verso (A4 ou carta)						
	Ciclo de trabalho diário	-	-	-	-	-	10.000 páginas, no mínimo
	Drivers de digitalização	-	-	-	-	-	ISIS, TWAIN, WIA, no mínimo
	Capacidade de entrada do ADF	-	-	-	-	-	250 folhas, no mínimo
	Reconhecimento óptico de caracteres embarcado diretamente no equipamento	-	SIM	SIM	SIM	-	SIM
	modos de digitalização	-	Modos Mono/policromático, digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Digitalização em OCR Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN	Modos Mono/policromático, digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Digitalização em OCR Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN	Modos Mono/policromático, digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Digitalização em OCR. Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN	Modos Mono/policromático, digitalizar para rede, e-mail, pasta e dispositivo USB. Formatos PDF, JPEG e TIFF.	Modos Mono/policromático, digitalizar para rede, e-mail, pasta. Digitalização em OCR Formatos PDF, JPEG e TIFF. Suporte a TWAIN
Energia e operação	Alimentação	AC 100 -127V	AC 100 -127V	AC 100 -127V	AC 100 -127V	AC 100 -127V	AC 100 -127V
	Modo Economia	Deve possuir modo de economia de energia	Deve possuir modo de economia de energia	Deve possuir modo de economia de energia	Deve possuir modo de economia de energia	Deve possuir modo de economia de energia	Deve possuir modo de economia de energia
	Certificações	Desejável possuir certificação Energy Star (ou similar)	Desejável possuir certificação Energy Star (ou similar)	Desejável possuir certificação Energy Star (ou similar)	Desejável possuir certificação Energy Star (ou similar)	Desejável possuir certificação Energy Star (ou similar)	Desejável possuir certificação Energy Star (ou similar)





Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

Acessórios	Acessórios em geral	Exceto o rack, todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Exceto o rack, todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Exceto o rack, todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Exceto o rack, todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Exceto o rack, todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Exceto o rack, todos os acessórios necessários ao atendimento dos requisitos devem ser originais ou certificados pelo fabricante”
	Acessórios de finalização	-	-	-	Deve possuir grampeador integrado para até 20 folhas, no mínimo	-	-
	consumíveis	Todos os consumíveis devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Todos os consumíveis devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Todos os consumíveis devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Todos os consumíveis devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Todos os consumíveis devem ser originais ou certificados pelo fabricante”	Todos os consumíveis devem ser originais ou certificados pelo fabricante”

## 2.2 Solução gestão de impressão/cópia e bilhetagem

2.2.1 A solução para a gestão do serviço de outsourcing deve compreender as funcionalidades para a gestão do serviço de impressão/cópia e contabilização das impressões/cópias (bilhetagem).

## 2.3 Funcionalidade da gestão de impressão/cópia

2.3.1 Para a gestão das impressões/cópias, a solução deverá realizar as seguintes atividades:

- a) Monitorar os equipamentos online, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, os equipamentos instalados, permitindo verificar o status de impressão e o nível dos suprimentos de impressão.
- b) Informar usuário, nome do documento, horário de impressão/cópia, impressora, número de páginas, modo de impressão, tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso.
- c) Permitir a geração de relatórios, por usuário e/ou impressora/multifuncional (equipamento físico).



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- d) Permitir a ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética.
- e) Permitir a utilização de filtros nos relatórios por cor, tipo de papel, aplicativo, modo de impressão e por origem (cópia ou impressão).
- f) Permitir a exportação de dados e relatórios para análise nos formatos XLS, CSV e PDF.
- g) Permitir a definição de custos de página impressa por impressora/multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.
- h) Interface web para administração e acesso de usuário.
- i) Deve ser liberado acesso para que a equipe da CODEVASF possa importar os dados para os sistemas institucionais do órgão.
- j) Deve permitir que os gestores setoriais tenham acesso aos relatórios referentes aos dados do departamento/setor.

#### **2.4 Funcionalidade da bilhetagem (contabilização das impressões/cópias):**

- 2.4.1 A empresa a ser contratada deverá disponibilizar um sistema automatizado para a contabilização de todos os documentos impressos (sistema de bilhetagem de impressão), 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.
- 2.4.2 Deverá, também, gerar o histórico de impressão/cópia por usuário/impressora/setor organizacional consolidando a quantidade de impressões/cópias realizadas no período. Este processo deverá ser realizado na própria rede da CODEVASF, não exigindo nenhuma modificação estrutural, ficando ainda a cargo da contratada a distribuição do software conforme os padrões de segurança da informação estabelecidos na CODEVASF.
- 2.4.3 As planilhas de medição deverão ser encaminhadas mensalmente ao Gestor do Contrato, para a necessária verificação, recebimento definitivo dos serviços e autorização da emissão da fatura e posterior atesto na Nota Fiscal.

#### **2.5 Requisitos técnicos da solução de gestão da impressão/cópia e de bilhetagem:**

- 2.5.1 A empresa a ser contratada deverá implantar a solução de gestão se atentando aos requisitos abaixo:
  - a) Operar em pelo menos um dos seguintes ambientes: Linux ou MS-Windows 2016 ou superior e para plataforma Cliente Microsoft Windows 10 ou superior.
  - b) Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações das impressoras.
  - c) Realizar monitoramento específico para impressoras com interface de rede nativa, a partir de locais remotos.
  - d) Emitir alertas em tempo real com relação a todos os suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, exceto papel, com possível aplicação de filtros.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- e) Gerenciar os equipamentos ofertados.
- f) Todos os recursos necessários ao funcionamento da solução, software e banco de dados, deverão ser entregues com as respectivas licenças e suporte ao funcionamento da solução, sem ônus para a CODEVASF, podendo a CONTRATANTE fornecer máquina virtual para instalação da solução.
- g) Preservar em banco de dados 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.
- h) Possuir interface web para administração e acesso de usuário.
- i) Utilizar método para captura de informações sobre os trabalhos de impressão diretamente do servidor de impressão.
- j) Utilizar, além dos métodos citados anteriormente, método que possibilite a captura das informações sobre os trabalhos de impressão (bilhetagem) em ambientes onde não exista servidor de impressão.
- k) As informações de bilhetagem deverão contemplar:
  - Nome do usuário;
  - Impressora utilizada;
  - Número de páginas impressas;
  - Data e hora da impressão;
  - Características da impressão: simplex/duplex - monocromática/colorida;
  - Aplicativo que originou a impressão, identificando a extensão do arquivo.
- l) O software de bilhetagem deverá possibilitar a instalação em ambientes com ou sem servidor de impressão.
- m) Utilizar o protocolo SNMP para a captura dos dados dos equipamentos.

## **2.6 Solução de gestão de chamados**

- 2.6.1 A contratada deverá fornecer um software de gestão de chamados para registrar os incidentes, problemas e requisição de suporte e substituição de insumos/consumíveis relativos à prestação de serviços deste contrato. O software deverá possuir as seguintes funcionalidades:
- a) permitir o monitoramento do andamento dos chamados em relação a prazo e ações realizadas pelo técnico responsável pelo atendimento.
  - b) Gerar relatórios de acompanhamento do tempo de atendimento dos chamados e dos níveis mínimos de serviço.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

## **2.7 Requisitos de Projeto e de Implementação**

- 2.7.1 Deverá ser apresentado um plano de projeto contendo minimamente os seguintes itens:
- a) Escopo e atividades que serão realizadas (preparação do ambiente, instalação e configuração dos ativos, implantação dos sistemas de gestão, etc);
  - b) Cronograma de Execução Detalhado, constando atividades, subatividades e marcos, ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega de documentação, datas das reuniões de alinhamento, ou qualquer evento pertinente para a efetiva implantação da solução contratada.
- 2.7.2 A implementação deverá ser feita de maneira que as interrupções no ambiente das unidades administrativas sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias.
- 2.7.3 Como base e referência para todo o planejamento da implementação, a contratada deverá produzir documentação inicial que contenha:
- a) Identificação dos ativos da solução, detalhando e posicionando todos os ativos que serão utilizados na execução, bem como as interações dos mesmos com os demais ativos do ambiente computacional da CONTRATANTE;
  - b) Desenho da arquitetura lógica da solução, com identificação dos principais recursos e serviços para o ambiente computacional da CONTRATANTE, visão geral da arquitetura da rede de dados com os componentes e ativos em fornecimento;
  - c) Desenho da arquitetura física da solução, com detalhes de todas as conexões físicas e interligações entre os ativos da solução e o ambiente computacional da CONTRATANTE, com destaques para informações de portas e endereços, para configuração na rede de dados.

## **2.8 Requisitos de implantação**

- 2.8.1 Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em condições regulares e satisfatórias de funcionamento e atender integralmente às exigências deste Termo de Referência. A entrega dos equipamentos se dará conforme descrito no item 1.6, Requisitos Temporais.
- 2.8.2 A empresa contratada deverá fornecer todos os equipamentos de impressão, cópias e digitalização, rack, acessórios e softwares associados, contemplando, inclusive, instalação nas dependências da CODEVASF.
- 2.8.3 Os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, tecnologia laser ou led, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os resultados obtidos pelo sistema (solução de gestão) de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços, permitir, a critério da Administração, a liberação, via hardware ou software, das impressões por intermédio de senhas, assegurando ao usuário o sigilo do seu trabalho a ser impresso.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- 2.8.4 É vedado o fornecimento de equipamento com tecnologia jato de tinta, conforme as "Boas Práticas Orientações e Vedações", estabelecidas pelo Ministério do Planejamento pela Portaria nº 20/2014 - MPOG/STI.
- 2.8.5 Os equipamentos de impressão e cópia fornecidos deverão possuir interface de rede nativa e permitir impressão "frente e verso" (DUPLEX) automática.
- 2.8.6 Todos os equipamentos deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixas lacradas, de forma a permitir completa segurança durante o transporte, seu correto acondicionamento, evitando danos. Esses, devem ser compatíveis com a tensão e potência da rede elétrica na CODEVASF.
- 2.8.7 As impressoras serão instaladas em unidades departamentais ou ilhas de impressão, e deverão funcionar em rede.
- 2.8.8 A empresa vencedora deverá fornecer o software de bilhetagem e o software de gestão de impressão.

## **2.9 Requisitos de formação da Equipe**

- 2.9.1 A equipe de atendimento da contratada deverá ter minimamente no quadro de profissionais que atuará no projeto os seguintes profissionais:
  - a) Gerente de projeto: responsável pela implantação e acompanhamento do projeto de outsourcing de impressão em conjunto com a CODEVASF, possuir conhecimentos em gerência de projetos desta natureza.
  - b) Analista de Projeto responsável pela administração do contrato de outsourcing de impressão, o qual atuará como preposto e fornecerá os documentos solicitados pelo gestor e fiscais do contrato, tais como informações sobre o faturamento e relatórios de faturamento, bem como atuará na solução de conflitos referente ao suporte e cumprimento de SLA, controle de envio de suprimentos, controle de manutenção de equipamentos e softwares que compõe a solução.
  - c) Técnico em Suporte: Atuar no atendimento de suporte de nível 1, contenção de chamados, diagnóstico e atuação na resolução de chamados relativos a problemas de impressões e cópias em equipamentos e reposição de insumos.

## **2.10 Requisitos de Metodologia de Trabalho**

- 2.10.1 O prazo máximo para entrega dos equipamentos é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do aceite dos equipamentos. Após o ACEITE dos equipamentos, o Gestor do Contrato providenciará a emissão de Ordem de Serviço para a instalação dos equipamentos, em cada unidade/órgão da CONTRATANTE, identificando tipo de equipamento e local da instalação.
- 2.10.2 A abertura de cada Ordem de Serviço deverá, obrigatoriamente, ser registrada junto à empresa contratada por documento oficial, podendo ser encaminhado via e-mail ao preposto da empresa.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

2.10.3 Para a instalação dos equipamentos devem ser realizados, conforme orientação da CONTRATANTE:

- a) A identificação dos equipamentos;
- b) As configurações dos equipamentos na rede local da CODEVASF;
- c) A instalação da solução de gestão e contabilização local de cada equipamento de impressão/cópia; e
- d) O treinamento dos empregados indicados pela CONTRATANTE.

2.10.4 Os pedidos de novos equipamentos após a celebração do contrato devem ocorrer de acordo com as tabelas 2 e 3, atendendo o disposto no item 1.6 deste documento (Anexo I do termo de referência).

## **2.11 Requisitos de Segurança da Informação**

2.11.1 A contratada deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Comunicações e normas específicas da CODEVASF, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos.

2.11.2 Qualquer liberação de porta de comunicação para acesso externo aos sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem da solução deverão passar pela análise da AE/GTI/UIT.

2.11.3 A solução tem que ser aderente às recomendações para os sistemas de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, previstas no item 4 do documento de “Boas Práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão” do MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, tais como:

- a) A empresa contratada deverá disponibilizar sistema informatizado para a contabilização das páginas impressas/copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão;
- b) Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.
- c) O software deve ser instalado nas dependências da CODEVASF, preferencialmente onde estiverem instalados os equipamentos. Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, anexo à Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016;



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- d) Em ambos os cenários, com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.
- e) O software de bilhetagem deve possuir integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou OpenLDAP (de acordo com o sistema utilizado pelo órgão ou entidade), de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários;
- f) O software de bilhetagem deve possuir controle e monitoramento sobre a fila de impressão;
- g) A solução a ser contratada deve permitir a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possui filtros (rol exemplificativo que pode variar dependendo da política de impressão e demais necessidades de cada órgão ou entidade):
  - 1) por unidade organizacional;
  - 2) por equipamento;
  - 3) por usuário e por grupo de usuários;
  - 4) por tipo de impressão: monocromática, policromática;
  - 5) por modo de impressão: modo econômico, modo normal.
- h) O acesso à gestão do sistema de bilhetagem deve ser disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.
- i) O sistema de bilhetagem deve possibilitar rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação, com intuito de verificação de quantitativos de páginas impressas.





Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

## 2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

- 3.1 O atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços é obtido apurando a Nota Mensal de Avaliação (NMA) considerando os Tipos de Incidentes, Prazos de Atendimento e Pontos dos Níveis de Serviços.
- 3.2 Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da contratada, desde que substituídos por outros com configuração igual ou superior, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 3.3 O equipamento deverá ser substituído em definitivo por outro, com a mesma configuração ou superior, sem ônus para a CONTRATANTE, no caso de manutenção com substituição de peça, exceto insumos, quando houver:
- 3.3.1 Três ou mais manutenções em menos de 30 dias corridos;
- 3.3.2 seis ou mais manutenções em menos de 90 dias corridos;
- 3.3.3 Nove ou mais manutenções durante o período contratual.
- 3.4 Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a contratada poderá encaminhar ao Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, justificativa por escrito, tecnicamente embasada, pelo atraso na execução dos serviços de manutenção, no prazo máximo de 2 dias úteis após início do atendimento. Caso a justificativa de atraso apresentada pela contratada seja aceita, o prazo para solução será suspenso, para fins de apuração da NMA. Caso a justificativa de atraso apresentada no cronograma pela contratada seja rejeitada, o prazo inicial de abertura do chamado permanecerá o constante na abertura do chamado.
- 3.5 Mensalmente, a CONTRATANTE realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará NMA, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, considerando registros próprios de reclamações de usuários das unidades/órgãos da CONTRATANTE.
- 3.6 A classificação de uma solicitação de solução de um incidente deverá estar de acordo com o estabelecido na tabela abaixo:

Tabela 6

Classificação de uma solicitação de solução de incidente	
Urgência	Tipo de incidente por equipamento
Alta	- Parada total dos equipamentos: Impressora e/ou servidor de impressão; - Parada total do software de bilhetagem; - Parada total ou parcial dos equipamentos em locais prioritários definidos pela CONTRATANTE.
Média	- Parada do equipamento por falta de suprimento, exceto papel; - Atolamento de papel; - Parada dos equipamentos por falta de conexão com a rede de dados; - Mancha no papel; - Papel amassando.
Baixa	- Alerta dos equipamentos por baixo nível de suprimento, exceto papel; - Remanejamento de equipamentos; - Configuração de equipamentos, Perfil, e-mail de scanner, driver

- 3.7 Para a solução de problemas pela contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos no ITEM 1.6. Requisitos Temporais.





Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

- 3.8 A CONTRATANTE acionará a contratada por sistema automatizado de atendimento da contratada (Central de Serviços) informando a classificação, tipo do incidente e a localização física do mesmo. A partir do horário registrado neste sistema será iniciada a contagem do prazo de atendimento. A contratada deve fornecer acesso aos dados de registro e acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências relacionadas ao Contrato.
- 3.9 Para os prazos de atendimento, fica estabelecido o horário de 8h00 às 17h30, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. O prazo máximo para a solução do incidente com troca de peça será contabilizado a partir da identificação da necessidade da troca da peça.
- 3.10 Em caso de não cumprimento dos prazos determinados de atraso apresentada pela contratada, serão aplicados os seguintes descontos na apuração da NMA:

Tabela 7

Descontos na apuração da NMA			
ITEM	Atendimento/Solução	Urgência	Pontos a perder na Nota Mensal de Avaliação
1	Atendimento a incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,2 ponto para cada meia hora de atraso subsequente.
		Média	0,1 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora de atraso subsequente.
		Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora de atraso subsequente.
2	Solução do incidente SEM troca de peça	Alta	0,2 ponto para cada hora de atraso
		Média	0,1 ponto para cada hora de atraso.
		Baixa	0,05 ponto para cada hora de atraso.
3	Solução do incidente COM troca de peça	Alta	0,2 ponto por dia útil de atraso.
		Média	0,1 ponto por dia útil de atraso.
		Baixa	0,05 ponto por dia útil de atraso.

- 3.11 Mensalmente, a CONTRATANTE realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores.



Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR  
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São  
Francisco e do Parnaíba  
Área de Gestão Estratégica

3.12A CONTRATANTE executará glosa calculada pela seguinte equação:

$$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\sum \text{Pontos perdidos})$$

Tabela 8

Tabela de Glosa	
Nota Mensal	Glosa
NMA > ou = 8,0 e < 9,0	Abatimento de 1% na fatura mensal
NMA > ou = 7,0 e < 8,0	Abatimento de 2,5% na fatura mensal
NMA > ou = 6,0 e < 7,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA > ou = 5,0 e < 6,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA < que 5,0	Sanções previstas no Item 3 Sanções deste documento.

### 3. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

4.1 Se ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a contratada, esta, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente, além das glosas previstas no item 2.12 deste documento, poderá sofrer as seguintes sanções:

- 4.1.1 Advertência;
- 4.1.2 Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) calculada sobre o valor total atualizado do contrato, por dia de atraso, em caso de inobservância do prazo fixado para apresentação e reposição da garantia, observado o máximo de 2% (dois por cento);
  - 4.1.2.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 4.1.3 Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), ao dia sobre a parcela que der causa em caso de atraso na execução do objeto, limitada a incidência a 30 (trinta) dias;
- 4.1.4 Multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da parcela que der causa, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no item ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- 4.1.5 Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 4.1.6 Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) calculada sobre o valor total da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas;