

# REQUISITOS TÉCNICOS para os serviços prestados

- [SOBRE REQUISITOS TÉCNICOS para os serviços prestados](#)
- [QUAIS SÃO AS NOSSAS RECOMENDAÇÕES?](#)
- [QUAIS SÃO AS NOSSAS SUGESTÕES?](#)

# SOBRE REQUISITOS TÉCNICOS para os serviços prestados

Para a devida caracterização técnica dos serviços a serem prestados pelo fornecedor, esta Orientação apresenta a seguir as recomendações e sugestões de itens a constarem na especificação técnica do Termo de Referência.

# QUAIS SÃO AS NOSSAS RECOMENDAÇÕES?

- Instalação dos equipamentos
  - No caso de aquisições, o fornecedor deve fornecer equipamentos novos, não remanufaturados, instalados, configurados e em funcionamento, nos locais discriminados pelo Órgão contratante.
  - Deve haver cronograma de instalação de todos os equipamentos com prazos por Unidade Administrativa.
  - Todos os equipamentos da empresa contratada deverão estar devidamente identificados, com nome da empresa e código único do equipamento visíveis em seu painel frontal, a fim de facilitar a abertura de chamados e a diferenciação em relação a equipamentos próprios do Órgão.
- Manutenção dos equipamentos
  - O fornecedor deve atualizar periodicamente o software dos equipamentos. O Órgão contratante deve definir a periodicidade para esta atividade.
  - Deve fornecer manutenção corretiva, com prazos para início e finalização de atendimento às ocorrências, definidos pelo Órgão contratante.
    - Caso o fornecedor não consiga consertar uma máquina no prazo limite, o contrato deve prever a troca do equipamento por um igual ou superior em prazo pré-determinado, permanecendo até que o equipamento original esteja funcional.
    - O Órgão contratante deverá ter a prerrogativa de também solicitar a troca de equipamento no caso deste apresentar defeito recorrente.
      - Entenda-se por defeito recorrente, falha que se repetiu por 3 vezes ou mais em um mesmo ano, mesmo após manutenção corretiva.
      - Definir os prazos e condições para a troca por meio de um SLA<sup>6</sup> (Acordo de Nível de Serviço) dentro do Termo de Referência.

SLA<sup>6</sup>: Service Level Agreements ou Acordos de Nível de Serviço definem um compromisso do prestador de serviço com seu cliente através de cláusulas contratuais.

- Suprimentos
  - O termo de referência deve atribuir ao fornecedor o provimento de todos os insumos e suprimentos necessários ao funcionamento dos equipamentos, com exceção do papel, que só é obrigatório caso o Órgão tenha feito esta opção.
  - Definir a periodicidade, o prazo e o quantitativo do fornecimento dos suprimentos, vinculando no Termo de Referência por meio de um SLA (Acordo de Nível de Serviço).

- Definir um estoque mínimo de toner e que deve ser mantido em cada unidade do Órgão contratante.
  - O mesmo se aplica ao estoque de papel, caso o Órgão tenha feita a opção por incluí-lo no serviço.
- SLAs
  - A definição de SLAs vinculados a penalidades são importantes para assegurar a qualidade do serviço que será prestado. São exemplos de SLAs:
    - Tempo máximo para primeira resposta a uma nova solicitação de suporte de até 4 horas úteis.
    - Tempo máximo para encerramento de uma solicitação de suporte de até 8 horas úteis.
    - Tempo máximo para atender a uma solicitação de reposição de suprimento de até 4 horas úteis.
  - Ao vincular prazos a horas úteis, tomar o cuidado de definir o que são horas úteis para o Órgão. Exemplo: Segunda a Sexta, das 8h às 18h.
- Equipe
  - É esperado da equipe de suporte do fornecedor um atendimento cordial e respeitoso, características inerentes ao profissionalismo

A equipe de suporte presencial deve estar sempre identificada e uniformizada (nome da pessoa e da empresa visíveis), além de respeitar eventuais regras específicas de segurança do Órgão.
- Comunicação
  - Solicitar que a empresa contratada defina uma pessoa para ser o contato primário da empresa em relação ao servidor gestor do contrato, responsável por intermediar a resolução de quaisquer problemas entre as partes.
    - A troca do responsável por ser o contato primário, por parte da empresa contratada, deverá ser condicionada a aprovação prévia do gestor do contrato.
  - O fornecedor deve disponibilizar endereço de correio eletrônico, número de telefone e sistema web para registro de incidentes.
  - O sistema web para registro de incidentes deve atender aos seguintes requisitos, no mínimo:
    - Permitir o registro de incidentes.
    - Exibir os SLA (Acordos de Nível de Serviço) definidos pelo Órgão contratante para os diferentes incidentes.
    - Registrar o histórico de incidentes, com informações de local e equipamento.
    - Exibir relatório com histórico de manutenção por equipamento, informando inclusive ocasiões em que o equipamento precisou ser retirado para manutenção fora do Órgão.
  - Cabe à empresa contratada atualizar o sistema web caso o Órgão contratante tenha aberto chamado por outro meio em vista de indisponibilidade do sistema.
- Segurança da Informação
  - Em caso de cancelamento ou término de contrato, o fornecedor deve realizar procedimento para eliminar de forma definitiva eventuais dados confidenciais do Órgão da memória dos equipamentos em geral.
  - Solicitar que a empresa ateste, em até 30 dias corridos após a retirada dos equipamentos, que os dados presentes na memórias dos equipamentos foram

apagados de forma não recuperável.

- **Transparência**
  - O fornecedor deve informar subcontratações realizadas caso haja previsão editalícia. Isto não exime a empresa contratada de garantir o cumprimento do que está no Termo de Referência em sua totalidade.
  - O Termo de Referência deve definir que a empresa, ao aceitar atender a demanda do Órgão, se compromete a aderir aos programas de reciclagem e descarte consciente definidos pelas fabricantes dos equipamentos disponibilizados, a fim de garantir a responsabilidade perante o Meio Ambiente.
- **Cobrança**
  - Deve constar no Termo de Referência que é responsabilidade da empresa contratada a emissão de relatório mensal de bilhetagem e seu envio com a devida cobrança;  
O Órgão deve definir o dia do mês em que quer receber a cobrança;

# QUAIS SÃO AS NOSSAS SUGESTÕES?

- O Anexo III é um modelo de termo de referência. Há uma seção listando obrigações da contratada onde são feitas sugestões quanto a prazos e multas.
- Definir o fornecedor como responsável pelo remanejamento de equipamentos. A solicitação deve ser feita pelo Órgão contratante através de chamado.
- Estipular horários e dias da semana em que o Fornecedor deve estar disponível para oferecer suporte. Isto é crítico no caso de Órgãos que atendam a população aos finais de semana, por exemplo.
- A requisição de funcionários da empresa terceira para oferecerem suporte no local acarreta em oneração no valor do serviço prestado. A solicitação deste serviço adicional deve ter sua viabilidade estudada pelo Órgão municipal.
- Sugere-se solicitar à empresa contratada que, na implantação, defina o direcionamento das impressões, por padrão, para bandeja com papel rascunho e impressão no modo econômico, para evitar desperdício.
- Solicitar ao fornecedor que execute manutenção preventiva periódica, em prazos definidos pelo Órgão contratante.
  - Suprimentos: Sugere-se definir que o estoque mínimo de toners/ cartuchos seja definido por unidade do Órgão contratante através do estudo realizado para levantamento da demanda. Como referência para as definições, segue exemplo a seguir:
    - Até 11 equipamentos de uma única marca e modelo: estoque mínimo de 1 toner para cada equipamento.
    - Mais de 11 equipamentos de uma única marca e modelo: estoque mínimo de 75% de toners em relação ao total de equipamentos.
    - Exemplo prático: para 12 unidades de um mesmo modelo de impressora colorida, o estoque mínimo deve ser de 9 unidades de cada cor.
- Sustentação de equipamentos do Órgão contratante: Sugere-se verificar com licitantes em potencial a possibilidade de absorverem a demanda por manutenção dos equipamentos próprios do Órgão que possuem menos de 3 anos desde sua aquisição. Nesse caso, o fornecedor deverá ser responsável pelos suprimentos e manutenções corretivas e preventivas, e o software de gerenciamento também deve monitorar estes equipamentos.
  - Exemplo prático: determinado Órgão possui parque próprio com 30 impressoras, sendo que 10 destas foram adquiridas há menos de 3 anos e não apresentam falhas recorrentes. Decidiu-se aderir ao modelo de Outsourcing. Sugere-se verificar a possibilidade de licitar a locação de 20 equipamentos novos e a absorção do suporte e de cessão de suprimentos para os 10 equipamentos com menos de 3 anos pela empresa terceirizada.
- Treinamento de usuários: É opcional ao interesse do Órgão contratante definir o fornecedor como responsável por criar manuais e materiais orientativos sobre o uso dos

equipamentos, com foco no usuário final. Sugere-se solicitar a criação de vídeos ou documentos com fotos que demonstrem a realização de operações básicas nos modelos de equipamentos licitados, como: digitalizar para pasta em rede, imprimir selecionando a bandeja de entrada, realizar cópia reduzida, desobstruir papel preso, trocar toner, entre outros que o Órgão contratante achar relevante; É provável que, em muitos Órgãos, a troca dos equipamentos gere um pico de chamados dos usuários por dúvidas simples, que podem ser rapidamente resolvidas com tais materiais orientativos.

- Histórico do Fornecedor: Sugere-se solicitar atestado de bom desempenho anterior na prestação de serviços da mesma natureza, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem quantitativos mínimos de 50% (cinquenta por cento) da execução pretendida, admitindo-se o somatório de atestados para a comprovação do desempenho anterior da licitante. Esta condição aumenta a segurança do Órgão quanto à capacidade atual do fornecedor ser condizente com a demanda a ser atendida.
  - Solicitar ainda que os atestados sejam referentes a serviços prestados em locais geograficamente próximos. Para o caso específico da Prefeitura de São Paulo, sugere-se utilizar a região metropolitana de São Paulo como referência.