

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 SLA⁶ (Acordo de Nível de Serviço) dentro do Termo de Referência.

SLA⁶: 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;
-

Revision #2

Created 2026-03-20 19:56:12 UTC by Thyago Athayde Silveira de Oliveira

Updated 2026-03-25 14:53:48 UTC by Thyago Athayde Silveira de Oliveira