

# ANEXO I

## ADITAMENTO 2

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1 OBJETO

Prestação de serviços de impressão, cópia e digitalização com locação de equipamentos, para Usina Hidrelétrica de Itaipu (UHI) e seus escritórios localizados em Curitiba, Santa Helena, Guaíra, Cascavel, no Paraná; Brasília - DF e São Paulo - SP, incluindo o transporte dos equipamentos, assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva com reposição das peças, inclusive os materiais de consumo (toners, ribbons), exceto o papel e as etiquetas.

#### 1.1 Escopo

1.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer as máquinas, conforme requisitos estabelecidos nestas especificações técnicas.

1.1.2 A CONTRATADA deverá instalar as máquinas nos locais indicados pela ITAIPU.

1.1.3 A CONTRADA deverá realizar o transporte dos equipamentos, assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva com reposição das peças, inclusive os materiais de consumo (toners, ribbons), exceto o papel e as etiquetas.

1.1.4 A ITAIPU fornecerá o papel e as etiquetas que serão utilizados para estes serviços.

### 2 MÁQUINAS

Farão parte da presente contratação 5 (cinco) tipos de máquinas sendo:

#### 2.1 Máquina Tipo I

Máquina multifuncional (copiadora, impressora e *scanner*) laser colorida A3, digital, médio porte, gabinete com estufa de papel e com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Painel colorido e sensível ao toque de 10 polegadas;
- b) Velocidade de Impressão de 45 (quarenta e cinco) páginas p/minuto, em formato A4, monocromática;
- c) Volume máximo de páginas recomendado: 50.000/mês;
- d) Tamanho de originais até formato A3;
- e) Tamanho da cópia até formato A3;
- f) Resolução mínima de 1200 x 1200 dpi (impressão);
- g) Sistema duplex automático (frente e verso), até formato A3;
- h) Redução/ampliação de 25% a 400%;
- i) Tempo máximo para a primeira impressão em preto e branco: 8 segundos;
- j) 3 (três) bandejas de alimentação com capacidade mínima de 500 (quinhentas) folhas cada, sendo 2 bandejas para tamanho A4/Carta e 1 bandeja para tamanho A3;
- k) Alimentador automático de originais, com capacidade mínima de 100 (cem) originais de cada vez;
- l) Indicador de cópias de 1 (uma) a 999 (novecentos e noventa e nove) cópias;

- m) [Velocidade do Scanner de no mínimo 40 imagens por minuto simplex \(300dpi\);](#)
- n) Resolução Óptica do Scanner até 600 dpi;
- o) Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR);
- p) Formato de saída do Scanner: TIFF, JPEG, PDF, PDF/A;
- q) Envio de arquivo do Scanner para correio eletrônico;
- r) Envio de arquivo do Scanner para pastas SMB, FTP;
- s) Memória de 2 GB;
- t) [Disco Rígido com capacidade de 250 GB;](#)
- u) [Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps ou superior, de acordo com as normas ISO8802-2 \(IEEE-802.2\) e ISO 8802-3 \(IEEE 802.3\), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos SNMP, TCP/IP, IPP e o protocolo SMTP com autenticação, com conexão RJ e seus devidos drivers, para os sistemas abaixo mencionados;](#)
- v) Compatibilidade com sistemas operacionais: Linux - CUPS, Mac OS X, Windows 10, Windows 10 x64, Windows Server 2008 x64, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows 7 x64, Windows Server 2012 R2, Windows 8, Windows 8 x64, Windows 8.1, Windows 8.1 x64, Windows 7 e Windows 7 x64;
- w) Voltagem: 110V ou 220V 50/60hz conforme solicitação de ITAIPU;
- x) Linguagem de impressão em PCL5/6 e Post-scripta - versão 3 (padrão de impressão) ou superior;
- y) Interfaces USB;
- z) Leitor de cartões Smartcard compatível com Equitrac Office 4.2 ou superior, compatibilidade com cartões de identificação HID, para controle de acesso e entre outras funções;
- aa) Licença para utilização de Smartcard no Equitrac Office 5.7 ou superior;
- bb) Este equipamento deve ser disponibilizado com uma estufa de papel de capacidade de no mínimo 1.200 folhas A4, preferencialmente acoplada no suporte/pedestal da impressora. A estufa deve ser confeccionada em chapa de aço e o sistema de aquecimento deve ser composto por um conjunto de resistores;
- cc) Todos os equipamentos deverão ser da mesma marca e modelo.

**Modelos sugeridos:** Impressora Ricoh MP C4504, Samsung X7500LX e Lexmark CX923dte.

**Modelo sugerido de estufa:** Desumidificador bivolt metálico NM 2000.

## 2.2 Máquina Tipo II

Máquina multifuncional (copiadora, impressora e *scanner*) laser colorida A4, digital, compacta, com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Painel colorido e sensível ao toque de 7 polegadas;
- b) Velocidade de 30 (trinta) cópias p/minuto, em formato A4;
- c) Volume máximo de páginas recomendado: 50.000/mês;
- d) Tamanho de originais até formato ofício II (no vidro);
- e) Tamanho da cópia até formato ofício II;
- f) [Resolução mínima de 1200 x 1200 dpi \(impressão\);](#)
- g) Sistema duplex automático (frente e verso);
- h) Redução/ampliação de 25% a 400%;
- i) [Tempo máximo para a primeira impressão P/B: 8,5 segundos;](#)

- j) [Bandeja de alimentação com capacidade mínima de 250 \(duzentas e cinquenta\) folhas + Bandeja Adicional com capacidade mínima de 500 \(quinhentas\) folhas + Bandeja de Alimentação Manual de 50 \(cinquenta\) folhas;](#)
- k) Alimentador automático de originais, com capacidade mínima de 50 (cinquenta) originais de cada vez, até formato A4;
- l) Indicador de cópias de 1 a 99 ou superior;
- m) [Velocidade do Scanner de no mínimo 40 imagens por minuto simplex \(300dpi\);](#)
- n) Resolução Óptica do Scanner até 600 dpi;
- o) Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR);
- p) Formato de saída do Scanner: TIFF, JPEG, PDF, PDF/A;
- q) Envio de arquivo do Scanner para correio eletrônico;
- r) Envio de arquivo do Scanner para pastas SMB, FTP;
- s) Memória de 2 GB;
- t) Disco rígido: 320 GB;
- u) [Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps ou superior, de acordo com as normas ISO8802-2 \(IEEE-802.2\) e ISO 8802-3 \(IEEE 802.3\), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos SNMP, TCP/IP, IPP e o protocolo SMTP com autenticação, com conexão RJ e seus devidos drivers, para os sistemas abaixo mencionados;](#)
- v) Compatibilidade com sistemas operacionais: Linux - CUPS, Mac OS X, Windows 10, Windows 10 x64, Windows Server 2008 x64, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows 7 x64, Windows Server 2012 R2, Windows 8, Windows 8 x64, Windows 8.1, Windows 8.1 x64, Windows 7 e Windows 7 x64;
- w) Voltagem: 110V ou 220V 50/60hz conforme solicitação de ITAIPU;
- x) Linguagem de impressão em PCL5/6 e Postscript - versão 3 (padrão de impressão) ou superior;
- y) Gabinete ou suporte para elevação da unidade no piso;
- z) Leitor de cartões Smartcard compatível com Equitrac Office 4.2 ou superior, compatibilidade com cartões de identificação HID, para controle de acesso e entre outras funções;
- aa) Licença para utilização de Smartcard no Equitrac Office 5.7 ou superior;
- bb) Todos os equipamentos deverão ser da mesma marca e modelo.

**Modelos sugeridos: Ricoh MP C307, Samsung SL-C4062FX e Lexmark CX725dhe.**

## 2.3 Máquina Tipo III

**Impressora laser colorida empresarial A4, de mesa, com os seguintes requisitos mínimos:**

- a) Tecnologia de impressão: laser colorida;
- b) Velocidade de impressão colorida: 30 ppm (A4);
- c) Volume máximo de páginas recomendado: 50.000/mês;
- d) Tempo para primeira impressão colorido: 12 segundos;
- e) Dimensões de mídia: A4, Carta, Executivo, Ofício;
- f) Sistema duplex automático (frente e verso);
- g) Conectividade: USB e Ethernet;
- h) [Qualidade mínima da impressão máxima: 1200 x 1200 dpi;](#)
- i) Bandeja de entrada: 250 folhas;
- j) Memória: 512 MB;

- k) [Linguagens de impressão: PCL 5C, PCL 6, PDF, PostScript 3;](#)
- l) Compatibilidade com sistemas operacionais: Linux - CUPS, Mac OS X, Windows 10, Windows Server 2008 x64, Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows 7 x64, Windows Server 2012 R2, Windows 8, Windows 8 x64, Windows 8.1, Windows 8.1 x64, Windows 7 e Windows 7 x64;
- m) Voltagem: 110V ou 220V 50/60hz conforme solicitação de ITAIPU;
- n) [Peso de mídia suportado: 60 a 200g/m<sup>2</sup>;](#)
- o) Dimensões máximas do produto (L x P x A): 45 x 49 x 39 cm.

**Modelos sugeridos: Samsung C4010ND, Lexmark CS510dte, Xerox Phaser 6510DN**

## 2.4 Máquina Tipo IV:

Scanner A4 de alta velocidade, com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Digitalização duplex (frente e verso) em passagem única;
- b) Detecção de alimentação múltipla ultrassônica com sensor de atolamento de papel;
- c) Resolução óptica máxima: 600 dpi;
- d) Velocidade de digitalização simplex a 200 dpi: 50 ppm;
- e) Volume diário recomendado: 5.000 páginas;
- f) Alimentador automático com capacidade para 50 folhas;
- g) Conectividade: USB e/ou Ethernet;
- h) Tensão elétrica: 100-240V; 50-60 Hz;
- i) Detecção automática do tamanho do papel;
- j) Indexação por códigos de barras e informações OCR;
- k) [Compatibilidade com sistemas operacionais: Windows 10, Windows 7x64, Windows Server 2012 R2, Windows 8, Windows 8 x64, Windows 8.1, Windows 8.1x64, Windows 7 e Windows 7 x64;](#)
- l) Carregamento de documentos com tamanhos variados no mesmo lote, sem provocar atolamento no alimentador automático;
- m) Incluso sem custo adicional software que permite o tratamento das imagens e exportação em PDF pesquisável (OCR), com suporte para português do Brasil. O software de tratamento das imagens deve possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:
  - Enquadramento;
  - Corte automático: fixo/relativo;
  - Remoção de páginas em branco;
  - Orientação automática;
  - Preenchimento de buracos (orifício redondo e retangular);
  - Preenchimento de borda;
  - Filtro de riscos;
  - Remoção de cores;
  - Detecção automática de cores;
  - Suavização de cores de fundo;
  - Brilho / contraste automático;
  - Balanço automático de cores.

**Modelos sugeridos: Kodak S2050, Brother ADS-3600W.**

## 2.5 Máquina Tipo V:

Impressora térmica de etiquetas, compacta, com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Métodos de impressão: transferência térmica e/ou térmica direta;
- b) Conectividade: USB e serial RS-232;
- c) Largura máxima de impressão: 104 mm;
- d) Comprimento máximo de impressão: 990 mm;
- e) Resolução de impressão: 203 dpi;
- f) Velocidade de impressão: 102 mm/s (4 polegadas/s);
- g) Sensores de mídia/etiqueta: reflexivo e/ou transmissivo;
- h) Sensores de mecanismo: fim de ribbon e cabeça aberta;
- i) Memória RAM: 8MB;
- j) Memória Flash: 4MB;
- k) Compatibilidade com sistemas operacionais: Windows 10 x64, Windows 10, Windows 7 x64, , Windows 8, Windows 8 x64, Windows 8.1, Windows 8.1 x64, Windows 7 e Windows 7 x64;
- l) Dimensões aproximadas: 201 x 173 x 239 mm (L x A x P);
- m) Tensão elétrica: 100-240 VAC, 50-60hz.

**Modelos sugeridos: Zebra GC420 e Argox OS-2140.**

2.6 Todas as máquinas e equipamentos deverão ser novos e lacrados na caixa de origem, ser primeira locação comprovada através de nota fiscal e termo de garantia do equipamento emitido pelo fabricante. A ITAIPU recusará as máquinas que não atenderem a este critério, exceto as máquinas disponibilizadas para atendimentos emergenciais.

2.7 A CONTRATADA deverá fornecer as máquinas do tipo I e II do mesmo fabricante devido à necessidade de gerenciamento através do software de gestão de impressão. Esta condição visa evitar problemas de identificação de falhas operacionais nas máquinas.

2.8 Havendo a necessidade de atualização tecnológica dos equipamentos, a CONTRATADA deverá enviar o novo equipamento a ITAIPU para aprovação, e somente após esta aprovação o equipamento poderá ser instalado para utilização dos usuários.

## 3 GERENCIAMENTOS DE ATIVOS, INSUMOS E MONITORAMENTO

3.1 A ITAIPU por meio de *software* realizará o gerenciamento e monitoramento dos ativos e insumos, observando as seguintes características:

### 3.2 Gerenciamento de Ativos

Disponibilizar a lista completa dos equipamentos conectados à rede, podendo acessar a qualquer equipamento e ver seu estado, gerando um relatório completo de cada máquina que faça parte da rede, além disso, possibilitar a visualização dos status mencionados nas respectivas seções, o número de cópias e impressões realizadas pela máquina, o status atual e o relatório completo dos acessórios instalados, bem como as características técnicas do equipamento.

### 3.3 Gerenciamento de Insumos

3.3.1 Permitir a visualização de utilização de toner na máquina.

3.3.2 A ITAIPU realizará o gerenciamento de insumos através de software, e será configurado o envio de alerta para troca do insumo (toner), toda vez que o nível estiver em 10%.

3.3.3 A troca de insumos será classificada como serviço de prioridade 2 (baixa), sendo que a CONTRATADA deverá realizar a troca destes insumos nos prazos estabelecidos na metas de serviço do item 12.

3.3.4 A CONTRATADA deverá enviar um relatório mensal, com informações referentes ao consumo de insumos por equipamento (toner/papel/kit de manutenção).

3.3.5 Os insumos devem ser verificados também durante a rotina de manutenção periódica e a troca deve ser realizada conforme orientações supracitadas.

3.3.6 Para o planejamento de insumos por conta da CONTRATADA, segue abaixo a média mensal de cópias e impressões por localidade:

Localidade	Impressões e Cópias Mono	Impressões e Cópias Coloridas
Foz do Iguaçu	114.000	69.000
Curitiba	27.000	14.000
Santa Helena	250	750
Guaíra	230	400
São Paulo	1.500	0
Brasília	380	1.200

### 3.4 Monitoramento

Os equipamentos deverão prover alarmes claros sobre a situação dos insumos e consumíveis, assim como sobre seu estado de funcionamento em geral.

A ITAIPU emitirá mensagens de requisição de serviço para a CONTRATADA, sempre que houver a necessidade de reposição de suprimentos ou no caso de manutenção corretiva de algum equipamento, sendo estas mensagens baseadas nos alertas emitidos pelos equipamentos.

## 4 QUANTITATIVO DE MÁQUINAS

### 4.1 Quantitativo por tipo

4.1.1 O quantitativo dos tipos de máquinas informado é estimado, não representando desta forma garantia de faturamento, servindo apenas para uniformização das propostas.

Tipo I	Tipo II	Tipo III	Tipo IV	Tipo V
--------	---------	----------	---------	--------

60	130	40	10	17
----	-----	----	----	----

4.1.2 A quantidade inicial de máquinas a serem instaladas está descrita no Anexo B - Quantitativo de Máquinas Inicial e deverão entrar em operação a partir da data estabelecida na OIS - Ordem de Início de Serviço.

4.1.3 As quantidades excedentes por tipo de máquina será utilizada sob demanda, devendo a CONTRATADA instalar as máquinas em até 60 (sessenta) dias corridos após a solicitação da ITAIPU, independente do escritório/localidade.

4.1.4 A ITAIPU poderá solicitar a instalação de até 4 (quatro) máquinas por mês do tipo II e/ou tipo III, para atendimentos emergenciais, sendo que, nestes casos, não serão exigidos os requisitos técnicos “z” e “aa” do subitem 2.2.

4.1.5 Entende-se por atendimentos emergenciais, as solicitações de instalação de máquinas nos escritórios da ITAIPU em Foz do Iguaçu e/ou Curitiba que deverão ser atendidas pela CONTRATADA em até 7 dias corridos, contados da data de solicitação feita por ITAIPU.

4.1.6 O Anexo B contém o local de instalação, tipo, quantitativo e voltagem das máquinas a serem instaladas.

4.1.7 A ITAIPU fornecerá no início dos serviços a planta baixa dos locais onde os equipamentos deverão ser instalados.

4.1.8 O local demarcado na planta baixa pode variar, sendo necessária a verificação in loco para definir o melhor posicionamento de instalação do equipamento. Além disso, para esclarecimento de quaisquer dúvidas deve-se entrar em contato com a área gestora do contrato.

## 4.2 Máquinas Backup

4.2.1 A CONTRATADA poderá dispor de máquinas de backup em cada escritório, com objetivo de cumprir as metas definidas no item 12 desta especificação.

## 5 INSTALAÇÃO DAS MÁQUINAS

5.1 Deverá ser realizada uma reunião entre representantes da ITAIPU e da CONTRATADA de alinhamento inicial em até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato, para elaboração de um Plano de Migração.

5.2 O Plano de Migração deverá ser entregue em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de realização da reunião de alinhamento inicial.

5.3 O prazo para migração dos serviços e instalação das máquinas será de 60 dias corridos contados a partir da data estabelecida na OIS - Ordem de Início de Serviço. Até o término deste prazo os serviços devem estar disponíveis e as máquinas em operação.

5.4 Os procedimentos de configuração das máquinas e das estações de trabalho serão realizados pela Central de Atendimento de Informática da ITAIPU.



## 6 DOS TÉCNICOS

6.1 Os técnicos da CONTRATADA deverão possuir qualificação compatível à função que irão desenvolver nas dependências da ITAIPU, com os seguintes requisitos mínimos necessários:

- a) alfabetizado;
- b) idade mínima de 18 anos;
- c) gozar de boa saúde, comprovada através de exame médico (Atestado de Saúde Ocupacional - ASO).

6.2 Os técnicos da CONTRATADA devem verificar periodicamente as máquinas locadas pela ITAIPU, devendo realizar as manutenções preventivas e reabastecer os suprimentos (toners e ribbons) caso estejam em nível de 10%, conforme item 3.2, a fim de garantir a continuidade dos serviços.

6.3 Equipe Mínima de Referência:

6.3.1 Devido à experiência com Contratos anteriores recomenda-se, no mínimo, seis técnicos e um supervisor de atendimento para a demanda prevista. Esse referencial é dinâmico e caberá à CONTRATADA estimar as quantidades referencias em cada localidade, de acordo com metas, quantitativo de máquinas e total de impressões e cópias por localidade e demais definições descritas nessas especificações técnicas.

6.4 Promover a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, mantendo-os em perfeito funcionamento durante todo o decorrer do contrato.

6.5 A manutenção preventiva terá por objetivo reparar e prevenir a ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, conservando-os em perfeito estado de uso, e consistirá na realização das seguintes tarefas:

- a) regulagens em geral;
- b) ajustes mecânicos e/ou eletrônicos;
- c) lubrificações;
- d) limpeza interna e externa;
- e) teste geral de operação;
- f) substituição de peças defeituosas, gastas ou quebradas pelo uso normal das impressoras, máquinas e dispositivos;
- g) verificação do nível de suprimentos (toner, cilindro, revelador, filtros e outros consumíveis).

6.6 Substituir as impressoras e máquinas que apresentarem defeitos contínuos e que por este motivo a ITAIPU considerar contraproducentes para a realização dos serviços, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da solicitação expedida por ITAIPU.

## 7 MANUTENÇÃO DAS MÁQUINAS

7.1 A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas nos serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, tais como: peças de reposição, transporte, estadia e refeições de seus técnicos etc.

7.2 A CONTRATADA deverá manter os sistemas tecnológicos (firmwares, drivers e afins) dos equipamentos, atualizados e compatíveis com o ambiente computacional da ITAIPU, durante a execução dos serviços.

7.3 As peças substituídas deverão ser novas e originais de acordo com as especificações técnicas do fabricante.

7.4 A CONTRATADA deverá providenciar o remanejamento das impressoras, quando solicitado por ITAIPU.

7.5 A CONTRATADA deverá fornecer os materiais de consumo, tais como: toner, ribbons, revelador, cartucho de cópias, cilindro, filtros, fotorreceptor, entre outros materiais utilizados nos serviços, exceto o papel e etiquetas, mantendo em estoque quantidades suficientes para que não haja paralisação dos serviços.

7.6 A CONTRATADA deverá fornecer manuais de operação dos equipamentos locados, impressos em português.

7.7 Os procedimentos relativos à divisão de trabalho, utilização adequada de técnicas, equipamentos, materiais e produtos, bem como, o controle do pessoal empregado na execução dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA.

7.8 A CONTRATADA deverá solicitar autorização da ITAIPU para movimentação de qualquer Bem Patrimonial Móvel e/ou equipamentos colocados à sua disposição.

7.9 Quando solicitado por ITAIPU, o técnico da CONTRATADA deverá inspecionar as impressoras que serão utilizadas nas reuniões dos diretores e conselheiros, deixando-as em perfeitas condições de uso. Estas solicitações serão realizadas através da Central de Atendimento de Informática.

7.10 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo transporte e deslocamento de seus empregados nas Instalações da ITAIPU. O transporte dos empregados da CONTRATADA obedecerá ao disposto abaixo:

7.10.1 Cumprimento rigoroso das normas contidas no Código de Trânsito e demais normas do CONTRAN.

7.10.2 O veículo deverá estar, obrigatoriamente, habilitado, em conformidade com a lei de trânsito vigente e com todos os itens de segurança em perfeito funcionamento.

7.10.3 O veículo deverá possuir ar condicionado, apresentar boa aparência (lataria e revestimento dos bancos sem avarias), mecânica, suspensão, entre outros, em perfeito estado de funcionamento, com o objetivo de oferecer segurança e conforto aos empregados da CONTRATADA, bem como, primar pela qualidade e pontualidade do transporte.

7.10.4 O veículo deverá ser apresentado pela CONTRATADA, para efeito de vistoria, com

antecedência de 3 (três) dias úteis à data estabelecida para início dos serviços.

7.10.5 Caso o veículo de transporte de empregados seja locado, a CONTRATADA encaminhará a Divisão de Microinformática - SITM.GG, antes do início dos serviços, cópia do contrato de locação registrado em cartório.

7.10.6 Otimizar o uso de veículo para o transporte de pessoas, materiais, com o objetivo de controlar e minimizar a emissão de poluentes.

7.10.7 Apresentar semestralmente à ITAIPU, laudo/declaração de manutenção, dos veículos de transporte de passageiros e materiais, elaborado por empresa especializada, para atestar o perfeito funcionamento dos itens de segurança, freios, pneus, sistema de iluminação, assentos, ar condicionado e mecânica. O laudo deve atestar também se os níveis de emissões de gases e os ruídos provocados estão de acordo com as Resoluções do CONAMA Nº 415/2009 e 418/2009.

7.10.8 Não há transporte coletivo disponível no interior da Usina Hidrelétrica de ITAIPU.

7.10.9 O transporte dos técnicos no interior da Usina Hidrelétrica de ITAIPU, em deslocamentos necessários para os atendimentos de solicitações será de responsabilidade da CONTRATADA, havendo neste caso a necessidade de um veículo disponível para estes técnicos.

7.10.10 O motorista do veículo deverá possuir habilitação vigente, de acordo com as normas estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro - CTB.

7.10.11 O veículo referido anteriormente deverá portar um "passe", que é a autorização para circular na Usina e escritórios localizados em Foz do Iguaçu -PR, documento este que será fornecido pela Segurança Empresarial da ITAIPU, após vistoria do veículo e análise dos documentos do veículo e do motorista, ou seja, o veículo deverá atender todas as no normas do código de trânsito brasileiro e estar em boas condições de conservação.

## **8 INFRAESTRUTURA LOCAL DISPONIBILIZADA POR ITAIPU**

8.1 A ITAIPU disponibilizará infraestrutura local incluindo instalações físicas, ramal telefônico e estação de trabalho em Foz do Iguaçu e Curitiba, conforme descrito a seguir.

Base de atendimento da Usina Hidrelétrica Itaipu - UHI em Foz do Iguaçu e Curitiba no Paraná	
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 2 (duas) posições de atendimento
Estações de Trabalho	1 (um) microcomputador
Telefone	1 (um) ramal de telefone, com categoria para ligação externa

8.2 Para os atendimentos de manutenção corretiva, reposição de suprimentos (toner e ribbons), movimentação dos equipamentos, entre outros serviços necessários para manter o perfeito estado de funcionamento das máquinas, a ITAIPU disponibilizará a, CONTRATADA, acesso externo ao sistema de acompanhamento das solicitações de serviço.

8.3 Nas demais localidades não haverá local específico para prestação dos serviços, por parte da CONTRATADA.

8.4 A CONTRATADA deverá manter os locais organizados.

## 9 LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 9.1 Centro Executivo

Avenida Silvio Américo Sasdelli, 800, Vila A  
CEP: 85866-900 - Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil.

### 9.2 Usina Hidrelétrica de Itaipu

Av. Tancredo Neves, 6731  
CEP: 85867 - 000 - Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil.

### 9.3 Escritório de Curitiba

Rua Comendador Araújo, 551 - Edifício Parigot de Souza  
CEP: 80420-000 - Curitiba, Paraná, Brasil.

Escritório de Brasília

SCN QUADRA 04, SALA 101  
Edifício Centro Empresarial Varig  
CEP: 70714-900 - BRASÍLIA, Distrito Federal, Brasil

Escritório de São Paulo

Avenida Paulista, 1636 - Conjunto 1009, Bairro Bela Vista  
CEP: 01311-200, São Paulo, Brasil  
Fone: (11) 3253-0009 (011)3253-8207

Escritório de Guaíra

Av. Barão do Rio Branco, 787  
CEP: 85890-000 - Guaíra, Paraná, Brasil  
Fone: (44) 3642-1105

Escritório de Santa Helena

Av. Brasil, 136 - Baixada Amarela  
CEP: 85892-000 - Santa Helena, Paraná, Brasil  
Fone: (44)3268-3990

Escritório de Cascavel

Rua Pernambuco, 1936 - Centro, Cascavel - PR  
Cep.: 85810-021

## 10 HORÁRIO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser realizados nos horários de funcionamento dos Escritórios de ITAIPU nos horário descritos abaixo:

10.1.1 Usina Hidrelétrica de ITAIPU: das 7h30 às 12h e das 14h às 17h30.

10.1.2 Centro Executivo, Escritório de Brasília, Escritório de Curitiba, Escritório de Santa Helena, Escritório de Guaíra e Escritório de Cascavel: das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

10.2 No período do ano que está em vigência o horário de verão no Brasil, os horários de trabalho na Usina Hidrelétrica são diferenciados. Nesta situação a ITAIPU fornecerá a CONTRATADA o novo horário vigente por escritório.

## 11 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

O acordo de nível de serviço - (ou o termo utilizado na sigla em inglês, SLA - Service Level Agreement) que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, será medido por meio de sistema informatizado, e será comparado a métricas pré-estabelecidas. O objetivo da comparação é permitir avaliar se o nível de qualidade do serviço prestado está sendo atingido pela empresa CONTRATADA.

### 11.1 Priorização das Incidências

11.1.1 A prioridade se define como a sequência das solicitações de serviço que se devem atender ou executar, e se determina com base no impacto na organização e na urgência da solicitação.

11.1.2 As condições de prioridade são definidas pela superintendência de informática de forma dinâmica e implementadas na solução de software Service Desk da ITAIPU, sendo revisadas frequentemente. As prioridades são classificadas em 1 e 2, sendo 1 a prioridade alta e 2 a prioridade baixa.

11.1.3 A apuração dos indicadores será de responsabilidade da CONTRATADA e será feita mensalmente a partir de consultas às bases de dados da solução de software Service Desk da ITAIPU.

11.1.4 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de solicitações de serviço será realizada, com base no horário de funcionamento de cada escritório. No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as solicitações de serviço estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de solicitações de serviço deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela ITAIPU.

11.1.5 O relatório com a apuração dos indicadores deverá ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente da realização dos serviços.

11.1.6 A apuração dos indicadores considerará as solicitações de serviço encerradas durante o mês para o qual se estiver apurando os indicadores.

11.1.7 A meta de serviço exigida representa o parâmetro de valor: exato (=), limite máximo ( $\geq$ ) ou limite mínimo ( $\leq$ ), que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.

11.1.8 Os tempos serão contados a partir do momento em que a solicitação chegar à fila de atendimento do respectivo grupo de atendimento.

## 12 METAS DE SERVIÇOS

As metas de serviços são instrumentos para medição do desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA.

As metas abaixo devem ser calculadas e atingidas para Brasília, Curitiba, Foz do Iguaçu e Usina Hidrelétrica de Itaipu (UHI).

Item	Meta de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Solicitações de serviço de Prioridade 1 iniciadas em até 30 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 1 iniciadas em até 30 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 1 recebidas) x 100	%	≥ 90
2	Solicitações de serviço de Prioridade 2 iniciadas em até 60 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 2 iniciadas em até 60 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 2 recebidas) x 100	%	≥ 90
3	Solicitações de serviço de Prioridade 1 resolvidas em até 120 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 1 resolvidas em até 120 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 1 recebidas) x 100	%	≥ 90
4	Solicitações de serviço de Prioridade 2 resolvidas em até 240 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 2 resolvidas em até 240 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 2 recebidas) x 100	%	≥ 90

As metas abaixo devem ser calculadas e atingidas para São Paulo, Guaíra, Santa Helena e Cascavel.

Item	Meta de Serviço	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Solicitações de serviço de Prioridade 1 iniciadas em até 60 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 1 iniciadas em até 60 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 1 recebidas) x 100	%	≥ 90
2	Solicitações de serviço de Prioridade 2 iniciadas em até 120 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 2 iniciadas em até 120 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 2 recebidas) x 100	%	≥ 90

3	Solicitações de serviço de Prioridade 1 resolvidas em até 240 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 1 resolvidas em até 240 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 1 recebidas) x 100	%	≥ 90
4	Solicitações de serviço de Prioridade 2 resolvidas em até 480 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 2 resolvidas em até 480 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 2 recebidas) x 100	%	≥ 90

## 12.1 APURAÇÃO DE METAS DE SERVIÇOS E CÁLCULOS DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

12.1.1 Mensalmente, a CONTRATADA elaborará a Planilha de Apuração de Metas de Serviços (Anexo A), e o gestor do contrato da ITAIPU, verificará o cumprimento das metas de serviços, e validará o cálculo do valor dos serviços a serem pagos.

12.1.2 O percentual do pagamento mensal para cada serviço será calculado somando os Fatores de Pagamento Mensal de cada meta de serviço. Em caso de atendimento pleno de todas as metas de serviço, o pagamento mensal será de 100% do valor.

12.1.3 A apuração das metas de serviços será calculada somando o percentual do “Fator de Pagamento Mensal da Meta” de acordo com o índice atingido em cada uma das metas do serviço de atendimento de todos os escritórios de acordo com a tabela abaixo.

Índice Atingido	Fator de Abatimento de cada Indicador
0,0% a 50%	12,5%
51% a 75%	7,5%
76% a 89%	2,5%
90,0% a 100,0%	0%

12.1.4 O percentual de abatimento do valor total do pagamento mensal será no máximo 10%.

12.1.5 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

12.1.6 Caso não seja atingido o nível esperado de qualidade de prestação de serviço o somatório poderá impactar em glosa à CONTRATADA.

12.1.7 O prazo de carência para adaptação e início da avaliação por meio de SLA será de 60 dias corridos contados a partir da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço - OIS.

12.1.8 O encerramento do atendimento e fechamento da solicitação de manutenção será realizado somente depois de validado e atestado pela Central de Atendimento de Informática.

### **13 Capacitação para Utilização dos Equipamentos**

13.1 A CONTRATADA deverá fornecer treinamento no respectivo local para, no mínimo, 2 (duas) pessoas de cada área atendida pelo serviço de outsourcing de impressão, sobre a operação de cada equipamento, de forma que as mesmas fiquem aptas a operá-las e solucionar questões básicas de funcionamento.

13.2 A CONTRATADA deverá fornecer treinamento para, no mínimo, 5 (cinco) pessoas da Superintendência de Informática da ITAIPU, sobre as operações básicas e avançadas de cada equipamento.

13.3 O conteúdo programático da capacitação para os usuários deverá prever todas as funções necessárias para a correta operação dos serviços previstos, no mínimo para as seguintes tarefas:

- Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
- Abastecimento de mídias especiais, como papel, envelopes e etiquetas.
- Instruções básicas de operação dos softwares propostos.
- Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.
- Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos.
- Utilização da impressão através da bandeja manual.
- Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo: atolamentos, níveis de consumíveis e tampas de compartimentos abertas.
- Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões.
- Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos.

13.4 A CONTRATADA deverá fornecer manual constando as informações referentes ao treinamento, conforme item descrito acima.

13.5 O prazo para realização da capacitação dos usuários e dos técnicos da Superintendência de Informática será de até 180 (cento e oitenta) dias corridos contados a partir da data estabelecida na OIS.

13.6 Essa capacitação será realizada nas dependências da Superintendência de Informática em Foz do Iguaçu e Curitiba.

### **14 ANEXOS**

ANEXO A - Planilha de Apuração de Metas

ANEXO B - Quantitativo de Máquinas Inicial