

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ADITAMENTO 1

_Toc173310947

1.	OBJETO.....	3
1.1.	Escopo da Contratação	3
2.	PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA.....	3
2.1.	Vigência do Contrato.....	3
3.	EQUIPAMENTOS.....	3
3.1.	Quantitativo por Equipamento.....	3
3.2.	Requisitos Gerais	4
3.3.	Requisitos Específicos dos Equipamentos	5
3.3.1.	Equipamento Tipo I	5
3.3.2.	Equipamento Tipo II.....	7
3.3.3.	Equipamento Tipo III	8
3.3.4.	Equipamento Tipo IV	9
3.3.5.	Equipamento Tipo V.....	10
3.3.6.	Equipamento Tipo VI.....	11
4.	MONITORAMENTO, GERENCIAMENTO E BILHETAGEM	11
4.1.	Monitoramento e Gerenciamento de Insumos	11
4.2.	Gerenciamento e Contabilização de Impressões	12
5.	IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS	15
6.	DOS TÉCNICOS.....	16
6.2.	Requisito de Perfil Profissional	16
6.6.	Prazos para Comprovação de Qualificação.....	17
7.	MANUTENÇÃO	17
8.	INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA POR ITAIPU	20
9.	HORÁRIO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	20
10.	LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	21
11.	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)	21
11.1.	Priorização das Incidências	22
12.	METAS DE SERVIÇOS (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS/SLA)	22
12.1.	Apuração de Metas de Serviços e Cálculos do Valor Mensal dos Serviços	24
13.	CAPACITAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	24
14.	ANEXOS	25

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

Prestação de serviços de impressão, cópia e digitalização, incluindo a locação dos equipamentos (novos, sem uso e em linha de produção), instalação, configuração, treinamento básico, gestão dos equipamentos, serviços de manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e de todo insumo necessário ao perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como solução de *software* de gerenciamento e contabilização de impressões.

Os serviços devem abranger todos os escritórios de Itaipu sendo: Usina Hidrelétrica de Itaipu e Centro Executivo em Foz do Iguaçu-PR, escritório de Brasília-DF, escritório de São Paulo - SP, escritório de Guaíra-PR e escritório de Santa Helena-PR.

1.1. Escopo da Contratação

1.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos, conforme requisitos estabelecidos nestas especificações técnicas.

1.1.2. A CONTRATADA deverá instalar os equipamentos nos locais indicados pela ITAIPU.

1.1.3. A CONTRATADA deverá realizar o transporte dos equipamentos, assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva com reposição das peças, inclusive todo insumo necessário ao perfeito funcionamento dos equipamentos, exceto papéis e etiquetas.

1.1.4. A ITAIPU fornecerá o papel e as etiquetas que serão utilizados nos equipamentos, exceto para o equipamento tipo IV.

2. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA

2.1. Vigência do Contrato

O contrato terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir da data estabelecida na Ordem de Início de Serviços - OIS, a ser emitida pela ITAIPU após a assinatura do contrato.

3. EQUIPAMENTOS

3.1. Quantitativo por Equipamento

3.1.1. Os tipos de equipamentos que serão disponibilizados pela CONTRATADA, bem como suas respectivas quantidades, deverão atender aos quantitativos estabelecidos a seguir:

Tipo	Descrição	Quantidade Mínima Estimada	Quantidade Máxima Estimada
I	Multifuncional Colorida A3 de 45 ppm	31	40
II	Multifuncional Colorida A4 de 45 ppm	82	100
III	Multifuncional Colorida A4 de 25 ppm	58	70
IV	Impressora <i>plotter</i> colorida para grandes formatos	4	5
V	Scanner A4 de baixo volume	7	10
VI	Impressora Térmica de Etiqueta	11	15

3.1.2. A quantidade máxima estimada de equipamentos informada é estimada, não representando desta forma garantia de faturamento, servindo apenas para uniformização das propostas.

3.1.3. A quantidade mínima estimada de equipamentos a serem instaladas está descrita no Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial e deverão entrar em operação a partir da data estabelecida na OIS - Ordem de Início de Serviço.

3.1.4. As quantidades excedentes por tipo de equipamento serão utilizadas *sob demanda*, devendo a CONTRATADA instalar os equipamentos em até 60 (sessenta) dias corridos após a solicitação da ITAIPU, independente do escritório/localidade.

3.1.5. A ITAIPU poderá solicitar a instalação de até 4 (quatro) equipamentos por mês do tipo II e/ou tipo III, para atendimentos a eventos internos, sendo que, nestes casos, não serão exigidos os requisitos gerais informados no item 3.2.

3.1.5.1. Entende-se por atendimentos a eventos internos, as solicitações de instalação de equipamentos nos escritórios da ITAIPU em Foz do Iguaçu que deverão ser atendidas pela CONTRATADA em até 2 dias corridos, contados da data de solicitação feita por ITAIPU.

3.1.6. O Anexo B contém o local de instalação, tipo, quantitativo e voltagem dos equipamentos a serem instalados.

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

3.1.8. 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.

3.2. Requisitos Gerais

3.2.1. Todos os equipamentos e insumos utilizados na prestação dos serviços deverão ser novos e de primeiro uso, não podendo ser remanufaturados, recondicionados ou

reconstruídos.

3.2.2. Todos os equipamentos ofertados deverão ter as mesmas características, modelos, marcas e suprimentos, para cada tipo oferecido.

3.2.3. Todos os equipamentos deverão ser modelo corporativo pertencente à atual linha de produção do fabricante.

3.3.Requisitos Específicos dos Equipamentos

3.3.1. Equipamento Tipo I

Multifuncional Colorida A3 de 45 ppm	
Tecnologia de Impressão	Laser ou LED
Funções	Impressora, Copiadora e Scanner
Velocidade de impressão	45 ppm em formato A4 ou Carta, modo monocromático, lado simples
Resolução de Impressão	1200 x 1200 dpi
Resolução de Digitalização sem interpolação e de Cópia	600 x 600 dpi
Frente-e-Verso (Duplex) Automático	Sim, para impressão, cópia e digitalização.
Capacidade de Armazenamento	120 GB
Alimentação de Originais	Alimentador automático de originais, frente e verso, com capacidade para 100 folhas
Características de Alimentação de Papel	<ul style="list-style-type: none"> Tamanhos A5, A4, A3, Carta e Ofício; 2 bandejas de alimentação com capacidade de 500 folhas cada; Gramatura de 75 a 180 g/m².
Características da Copiadora	Redução e ampliação de 25% até 400%; Cópias contínuas de 01 a 999.
Características do Scanner	<ul style="list-style-type: none"> Digitalização frente e verso numa única passagem; Formato de saída de arquivo: PDF (inclusive pesquisável), PDF/A (inclusive pesquisável), JPEG; Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR) nativo no equipamento, sem utilização de software externo ou servidor; Possibilidade de envio de

	documentos escaneados para e-mail (<i>Scan to Email</i>), pasta (<i>Scan to Folder</i>) e dispositivo USB (<i>Scan to USB</i>).
Características de Conectividade	Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps.
Características de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte aos protocolos EAP-PEAP, EAP-TLS e SNMPv3; • Suporte ao protocolo de autenticação NTLMv2 e Kerberos 5; • Suporte ao protocolo de criptografia TLS versão 1.2; • Suporte a gestão de certificados.
Tensão Elétrica	¹ 110V ou 220V 50/60hz, conforme Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial.
Características Adicionais	<ul style="list-style-type: none"> • Painel de controle de toque (touchscreen) de 10 polegadas com idioma português; • Impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS. • Leitor de cartões Smartcard compatível com o software de bilhetagem fornecido pela contratada e compatibilidade com cartões de identificação HID Prox operando em 125kHz, para controle de acesso e entre outras funções.
Compatibilidade com Sistemas Operacionais	Windows 10, Windows 11, macOS 12 Monterey e Windows Server 2016, 2019 e 2022.
Acomodação	Gabinete próprio ou base, para operação do equipamento diretamente sobre o piso.

¹ Verificar Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial, pois alguns equipamentos deverão ser fornecidos com os transformadores de voltagem adequados a potência, e estar em conformidade com as normas e portarias que regulamentam a instalação deste tipo de equipamento.

3.3.2. Equipamento Tipo II

Multifuncional Colorida A4 de 45 ppm	
Tecnologia de Impressão	Laser ou LED
Funções	Impressora, Copiadora e Scanner
Velocidade de impressão	45 ppm em formato A4 ou Carta, modo monocromático, lado simples
Resolução de Impressão	1200 x 1200 dpi
Resolução de Digitalização sem interpolação e de Cópia	600 x 600 dpi
Frente-e-Verso (Duplex) Automático	Sim, para impressão, cópia e digitalização.
Capacidade de Armazenamento	120 GB
Alimentação de Originais	Alimentador automático de originais, frente e verso, com capacidade para 100 folhas.
Características de Alimentação de Papel	<ul style="list-style-type: none"> Tamanhos A5, A4, Carta e Ofício; 2 bandejas de alimentação com capacidade de 500 folhas cada; Gramatura de 75 a 180 g/m².
Características da Copiadora	Redução e ampliação de 25% até 400%; Cópias contínuas de 01 a 99.
Características do Scanner	<ul style="list-style-type: none"> Digitalização frente e verso numa única passagem; Formato de saída de arquivo: PDF (inclusive pesquisável), PDF/A (inclusive pesquisável), JPEG; Reconhecimento Ótico de Caracteres (OCR) nativo no equipamento, sem utilização de software externo ou servidor; Possibilidade de envio de documentos escaneados para e-mail (Scan to Email), pasta (Scan to Folder) e dispositivo USB (Scan to USB).
Características de Conectividade	Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps.
Características de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> Suporte aos protocolos EAP-PEAP, EAP-TLS e SNMPv3; Suporte ao protocolo de autenticação NTLMv2 e Kerberos 5; Suporte ao protocolo de criptografia TLS versão 1.2; Suporte a gestão de certificados.

Tensão Elétrica	² 110V ou 220V 50/60hz, conforme Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial.
Características Adicionais	<ul style="list-style-type: none"> • Pannel de controle de toque (touchscreen) de 7 polegadas com idioma português; • Impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS. • Leitor de cartões Smartcard compatível com o software de bilhetagem fornecido pela contratada e compatibilidade com cartões de identificação HID Prox operando em 125kHz, para controle de acesso e entre outras funções.
Compatibilidade com Sistemas Operacionais	Windows 10, Windows 11, macOS 12 Monterey e Windows Server 2016, 2019 e 2022.
Acomodação	Gabinete próprio ou base, para operação do equipamento diretamente sobre o piso.

3.3.3. Equipamento Tipo III

Multifuncional Colorida A4 de 25 ppm	
Tecnologia de Impressão	Laser, LED, jato de tinta ou equivalente.
Funções	Impressora, Copiadora e Scanner
Velocidade de impressão	25 ppm em formato A4 ou Carta, modo monocromático, lado simples
Resolução de Impressão	600 x 600 dpi
Resolução de Digitalização sem interpolação e de Cópia	600 x 600 dpi
Frente-e-Verso (Duplex) Automático	Sim, para impressão, cópia e digitalização.
Alimentação de Originais	Alimentador automático de originais, frente e verso, com capacidade para 50 folhas.
Dimensões do equipamento (L x P x A):	45 x 50 x 45 cm, com variação máxima das dimensões em 10% para mais.

² Verificar Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial, pois alguns equipamentos deverão ser fornecidos com os transformadores de voltagem adequados a potência, e estar em conformidade com as normas e portarias que regulamentam a instalação deste tipo de equipamento.

Características de Alimentação de Papel	<ul style="list-style-type: none"> Tamanhos A4, Carta e Ofício; 1 bandeja de alimentação com capacidade de 250 folhas; Gramatura de 75 a 160 g/m².
Características da Copiadora	<ul style="list-style-type: none"> Redução e ampliação de 25% até 400%; Cópias contínuas de 01 a 99.
Características do Scanner	<ul style="list-style-type: none"> Digitalização frente e verso numa única passagem; Formato de saída de arquivo: PDF e JPEG.
Características de Conectividade	Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps.
Tensão Elétrica	³ 110V ou 220V 50/60hz, conforme Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial.
Características Adicionais	Impressão por meio de dispositivos móveis como Tablets e smartphones com sistemas operacionais Android e iOS.
Características de Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte aos protocolos EAP-PEAP, EAP-TLS e SNMPv3; • Suporte ao protocolo de autenticação NTLMv2 e Kerberos 5; • Suporte ao protocolo de criptografia TLS versão 1.2; • Suporte a gestão de certificados.
Compatibilidade com Sistemas Operacionais	Windows 10, Windows 11, macOS 12 Monterey e Windows Server 2016, 2019 e 2022.

3.3.4. Equipamento Tipo IV

Impressora plotter colorida para grandes formatos	
Tecnologia de Impressão	Jato de tinta ou equivalente
Largura de impressão	36 polegadas
Velocidade de impressão	25 segundos em modo rápido e formato A1.
Resolução de Impressão	2400 x 1200 dpi
Características de Alimentação de Papel	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de plotagem de desenhos tamanho A4 até A0;

³ Verificar Anexo B - Quantitativo de Equipamentos Inicial, pois alguns equipamentos deverão ser fornecidos com os transformadores de voltagem adequados a potência, e estar em conformidade com as normas e portarias que regulamentam a instalação deste tipo de equipamento.

	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de alimentação de papel de no mínimo 1 (um) rolo, com troca inteligente para papel até formato A0 e alimentação por folha. Gramatura de 90 g/m².
Cortador automático de folhas	Sim.
Características de Conectividade	Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps.
Tensão Elétrica	Bivolt (127/220V) automática e bifrequência (50/60Hz).
Compatibilidade com Sistemas Operacionais	Windows 10, Windows 11, macOS 12 Monterey.

3.3.5. Equipamento Tipo V

Scanner A4 de baixo volume	
Velocidade de Digitalização lado simples (simplex)	50 ppm (200 dpi) em formato A4 OU Carta
Resolução de Digitalização sem interpolação	600 x 600 dpi
Frente-e-Verso (Duplex) Automático	Sim.
Alimentação de Originais	Tamanhos A4, Carta e Ofício; Alimentador automático de originais, frente e verso, com capacidade para 50 folhas.
Características de Conectividade	Conectividade interna com redes, Gigabit Ethernet 100/1000 Mbps, ou USB 2.0.
Compatibilidade com Sistemas Operacionais	Windows 10, Windows 11, macOS 12 Monterey e Windows Server 2016, 2019 e 2022.
Tensão Elétrica	Bivolt (127/220V) automática e bifrequência (50/60Hz).
Características Adicionais	<ul style="list-style-type: none"> Detecção automática do tamanho do papel; Indexação por códigos de barras e informações OCR; Incluso sem custo adicional software que permite o tratamento das imagens e exportação em PDF pesquisável (OCR), com suporte para português do Brasil.

3.3.6. Equipamento Tipo VI

Impressora Térmica de Etiqueta	
Tecnologia de Impressão	Transferência Térmica e/ou Térmica Direta
Velocidade de impressão	102 mm/s (4 polegadas/s)
Resolução de Impressão	200 dpi
Largura de impressão	104 mm
Comprimento de impressão	990 mm
Características de Conectividade	USB 2.0
Tensão Elétrica	Bivolt (127/220V) automática e bifrequência (50/60Hz).
Características Adicionais	<ul style="list-style-type: none">• Sensores de mídia/etiqueta;• Sensores de mecanismo: fim de ribbon e cabeça aberta.
Compatibilidade com Sistemas Operacionais	Windows 10 e Windows 11.

3.4. A CONTRATADA poderá dispor de Equipamentos de *backup* em cada escritório, com objetivo de cumprir as metas definidas no item 11 desta especificação.

3.5. 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.

4. MONITORAMENTO, GERENCIAMENTO E BILHETAGEM

4.1. Monitoramento e Gerenciamento de Insumos

4.1.1. Fica a CONTRATADA responsável pelo fornecimento de todos os insumos necessários à prestação dos serviços de impressão e digitalização para os equipamentos disponibilizados, exceto papel para os equipamentos I, II, III e etiquetas para o equipamento tipo VI.

4.1.1.1. Entende-se por insumos o conjunto de elementos físicos e lógicos necessários ao pleno funcionamento dos equipamentos, tais como: toner, cilindro, fusor, unidade de transferência, roletes, lâmpadas, placa lógica, drivers dos equipamentos e outros que estejam diretamente relacionados à prestação dos serviços.

4.1.2. A CONTRATADA deverá realizar a gestão e fornecimento de todo material e insumos necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos tipo IV.

4.1.3. Fica estabelecido que não é responsabilidade da CONTRATANTE, solicitar insumo, sendo responsabilidade da CONTRATADA monitorar continuamente o consumo dos insumos fornecidos, desenvolvendo mecanismos eficientes para a rápida reposição desses insumos, garantindo assim a continuidade dos serviços prestados a CONTRATANTE.

4.1.4. A CONTRATADA será responsável em ter implementado, nos termos da Lei 12.305/2010 e Decreto 10.240/2020 ou outra norma que venham a substituí-las, sistema de logística reversa, recebendo, acondicionado, armazenando temporariamente e dando a correta destinação a quaisquer equipamentos e/ou acessório, bem como suas respectivas embalagens, que venham a fazer parte do objeto do presente contrato.

4.1.5. A troca de insumos será classificada como serviço de prioridade 1 (alta), sendo que a CONTRATADA deverá realizar a troca destes insumos nos prazos estabelecidos nas metas de serviço do item 12.

4.1.6. Para o planejamento de insumos por conta da CONTRATADA e uniformização das propostas, segue abaixo volume mensal de cópias e impressões estimados por localidade:

Localidade	Impressões e Cópias Mono	Impressões e Cópias Coloridas	Metros Lineares (Equipamento tipo IV)
Foz do Iguaçu	41.560	89.060	57
Santa Helena	200	140	0
Guaíra	40	1.300	0
São Paulo	200	1.100	0
Brasília	8.000	8.400	0
TOTAL	50.000	100.000	57

4.2. Gerenciamento e Contabilização de Impressões

4.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter em funcionamento contínuo uma solução de gerenciamento e contabilização de impressões que atenda no mínimo aos requisitos abaixo:

4.2.1.1. O sistema deverá ser instalado em um servidor local nas dependências da CONTRATANTE, acessível via Intranet. A CONTRATANTE disponibilizará servidores com sistema operacional Windows licenciado que atendam aos requisitos mínimos para instalação da solução.

4.2.1.2. Caso a solução fornecida pela CONTRATADA faça uso de softwares básicos proprietários, os custos com licenciamento desses sistemas utilizados na solução serão de sua inteira responsabilidade.

4.2.1.3. Possuir capacidade para trabalhar em ambiente operacional MS Windows Server 2022.

4.2.1.4. O sistema não deverá alterar as características de segurança das estações MS Windows.

4.2.1.5. Interface Web, em português, homologada nos navegadores Chrome e Firefox, na qual seja possível realizar a administração da solução.

4.2.1.6. Interface Web, em português, homologada nos navegadores Chrome e Firefox, na qual seja possível os usuários obterem informações importantes, incluindo seu saldo atual, resumo de uso e histórico de impressão.

4.2.1.7. Base de dados compatível com o padrão SQL ou Oracle, fornecido pela Contratada. Base de dados compatível com SGBD SQL Server Standard 2022 ou superior provida pela Contratada, no caso da solução demandar um SGBD licenciado.

4.2.1.8. Envio de relatórios de bilhetagem via servidor de e-mail previamente programado (semanal e mensal).

4.2.1.9. Autenticação integrada com o MS AD (*Microsoft Active Directory*), possuindo níveis de acesso.

4.2.1.10. Captura de contadores físicos das impressoras automaticamente.

4.2.1.11. Todas as interfaces e manuais em português.

4.2.1.12. Administração de custos por grupos de impressoras.

4.2.1.13. Definição de custos por impressora e por página, diferenciando impressões coloridas e monocromáticas.

4.2.1.14. Definição de Centros de Custos manual e integrado via árvore do MS AD (*Microsoft Active Directory*).

4.2.1.15. Definição quotas bloqueante e alertante, por centro de custo e usuários.

4.2.1.16. Definição do limite de quotas, por usuário e por centro de custos e a geração de relatórios de utilização de cotas.

4.2.1.17. Programação de depósitos periódicos nas quotas dos usuários e centro de custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.

4.2.1.18. Agendamento de relatórios que são gerados e enviados para e-mails específicos para cada gerente.

4.2.1.19. Possuir mobilidade na impressão segura através da tecnologia "*follow-me*", eliminando a necessidade de os usuários escolherem uma impressora específica. Com essa

solução, basta aproximar o crachá de identificação para que a impressão ocorra automaticamente neste equipamento.

4.2.1.20. No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração Pública, é desejável que o software de bilhetagem permita armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, por um período mínimo de 90 dias.

4.2.1.21. Possuir acompanhamento on-line da produção dos equipamentos através de coletas dos contadores físicos e permitir a comparação com o último contador faturado, ou outra data de corte de faturamento definida pela contratante.

4.2.1.22. Manter o funcionamento normal do ambiente de impressão caso ocorra falha do sistema.

4.2.1.23. Suporte a impressão e contabilização a partir de dispositivos móveis.

4.2.1.24. O sistema deve possibilitar a busca de informações pelos seguintes filtros de pesquisa:

- Por Data/Hora;
- Por Filial ou Departamento;
- Por Impressora;
- Por Usuário;
- Por Centro de Custo.

4.2.1.25. O sistema deve disponibilizar relatórios nos seguintes níveis:

- Bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo nos modelos sintético e analítico;
- Fornecimento de relatórios de contabilidade e de custos por usuários, impressoras, departamento;
- Informações sobre o usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), tamanho do papel, e custo para cada documento impresso;
- Relatórios por usuários deverão exibir o tipo de impressão, Jobs, valor da impressão, total impresso, custo da impressão, percentual e nome dos arquivos impressos; e
- Possuir filtros para expressão, horário de impressão, impressora, cor (colorido ou monocromático), modo de impressão (simplex ou duplex), tamanho do papel, departamento e usuário. Entende-se por expressão os atributos da impressão, por

exemplo, usuário, departamento, nome do documento, horário de impressão, impressora;

- Os relatórios deverão permitir exportação em formatos PDF, CSV, HTML e Excel;
- Todos os relatórios deveram possuir a possibilidade de impressão.

5. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS

5.1. Deverá ser realizada uma reunião entre representantes da ITAIPU e da CONTRATADA de alinhamento inicial em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da assinatura do contrato, para elaboração de um Plano de Implantação.

5.2. O Plano de Implantação deverá ser entregue em até 5 (cinco) dias úteis antes da data da OIS - Ordem de Início de Serviço, para realização da reunião de alinhamento inicial.

5.3. O prazo para implantação dos serviços e instalação dos equipamentos 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 os equipamentos em operação.

5.4. Os procedimentos de configuração dos equipamentos, treinamento dos usuários e criação de manuais de utilização serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.5. Os procedimentos de configuração das estações de trabalho serão de responsabilidade da Central de Atendimento de Informática da ITAIPU.

5.5.1. O período de transição dos serviços será de 90 dias corridos contados a partir da data estabelecida na Ordem de Início de Serviço - OIS.

5.5.2. Durante o período de transição não haverá aplicação de desconto por descumprimento das metas de serviços estabelecidas no item 12.

5.6. As providências e prazos para a disponibilização dos equipamentos, sistemas e insumos e a ativação plena dos serviços deverão seguir o cronograma abaixo:

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES							
Atividade	Responsável	Data da ass. contratual	Até 5 dias úteis da ass. contratual	Até 5 dias úteis antes da OIS	Data da OIS	Até 5 dias úteis da OIS	Até 60 dias corridos da OIS
Assinatura contratual	ITAIPU e Contratada						
Realizar Reunião Inicial	ITAIPU e Contratada						
Apresentação formal do	Contratada						

Gestor do Contrato e do Preposto							
Apresentação do Plano de Implantação	Contratada						
Emissão da data da OIS	ITAIPU						
Início da configuração do <i>software</i> de gerenciamento e bilhetagem dos equipamentos nos servidores de impressão da ITAIPU	Contratada						
Entrega e Instalação dos equipamentos nos locais definidos pela ITAIPU	Contratada						

6. DOS TÉCNICOS

6.1. Considerando que a principal concentração de equipamentos para a prestação de serviços, conforme definido nesta especificação técnica, está localizada na Usina Hidrelétrica de Itaipu (UHI), a CONTRATADA deverá designar pelo menos um (1) técnico com dedicação exclusiva e devidamente qualificado para realizar os atendimentos e manutenções necessárias para garantir a continuidade dos serviços. Este técnico será alocado nas dependências da Usina Hidrelétrica de Itaipu. Para as demais localidades atendidas a CONTRATADA poderá designar técnico sem dedicação exclusiva.

6.2. Requisito de Perfil Profissional

Os técnicos da CONTRATADA deverão possuir qualificações compatíveis à função que irão desenvolver nas dependências da ITAIPU, que serão exigidas no ato da contratação, com os seguintes requisitos mínimos necessários:

6.3. Técnico de Manutenção de Equipamentos

Requisito de Qualificação	Documentos de Comprovação
Curso ensino médio completo	Certificado de Conclusão de Ensino Médio
Experiência de, no mínimo, 1(um) ano, em manutenção de copiadoras multifuncionais e impressoras.	Registro em Carteira de Trabalho ou contratos executados pelo funcionário com a devida documentação para comprovação da participação do profissional na execução das atividades.

6.3.1. Atribuições: atendimento local de incidentes e solicitações de serviços relacionados aos equipamentos deste contrato.

6.4. Técnico de Suporte a Solução de Gerenciamento e Contabilização de Impressões

Requisito de Qualificação	Documentos de Comprovação
Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico ou de graduação na área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
Treinamento na Solução de Gerenciamento e Contabilização d.e Impressões fornecida pela CONTRATADA	Certificado de realização de treinamento oficial expedido por instituição autorizada.

6.4.1. Atribuições: atendimento de incidentes e solicitações de serviços relacionados a solução de gerenciamento e contabilização de Impressões fornecida pela CONTRATADA.

6.5. Os técnicos e a CONTRATADA deverão cumprir as [Diretrizes para a Segurança e Saúde no Trabalho](#). (link de acesso)

6.6. Prazos para Comprovação de Qualificação

A CONTRATADA deverá apresentar as comprovações em até 48 (quarenta e oito) horas antes da OIS, ou no caso de substituições e novas contratações durante a vigência contratual, este prazo contará a partir da data de início indicada no crachá, emitido pela ITAIPU do referido admitido/terceiro.

7. MANUTENÇÃO

7.1. A CONTRATADA deverá prestar assistência técnica aos equipamentos instalados e à solução de gerenciamento, monitoramento e contabilização de impressão, sem custo adicional em relação ao preço contratado.

7.2. A CONTRATADA deverá promover a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, mantendo-os em perfeito funcionamento durante todo o decorrer do contrato.

7.3. 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:

- regulagens em geral;
- ajustes mecânicos e/ou eletrônicos;
- lubrificações;
- limpeza interna e externa;
- teste geral de operação;
- substituição de peças defeituosas, gastas ou quebradas pelo uso normal das impressoras, Equipamentos e dispositivos;

- g) verificação do nível de suprimentos (toner, cilindro, revelador, filtros e outros consumíveis).

7.4. A CONTRATADA deverá substituir os equipamentos 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.

7.5. 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.

7.6. A CONTRATADA deverá manter os sistemas tecnológicos (*firmwares*, *drivers* e afins) dos equipamentos e solução de gerenciamento, monitoramento e contabilização de impressão atualizados e compatíveis com o ambiente computacional da ITAIPU, durante a execução dos serviços.

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

7.8. A CONTRATADA deverá providenciar o remanejamento dos equipamentos, quando solicitado por ITAIPU.

7.9. A CONTRATADA deverá providenciar a configuração de todos os equipamentos quando solicitado por ITAIPU em vista de alteração da infraestrutura de TI ou da política de impressão corporativa.

7.10. 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.

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

7.12. 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.

7.13. A equipe de suporte da CONTRATADA atuará por meio de ordens de serviço. As ordens de serviço serão encaminhadas pela ITAIPU através da Central de Atendimento de Informática utilizando a solução de software para *Service Desk*.

7.14. Todos os trabalhos realizados referentes às ordens de serviço deverão ser registrados de forma detalhada e clara, permitindo que por meio da leitura do histórico registrado na

solução de software para *Service Desk* utilizada pela ITAIPU, seja possível compreender todo o trabalho realizado até o momento referente à solicitação e/ou incidente.

7.14.1. O encerramento e fechamento da solicitação de serviço ou incidente será realizado somente depois de validado e atestado pela Central de Atendimento de Informática da ITAIPU.

7.15. Não há locomoção interna por meio de transporte coletivo na Usina Hidrelétrica de Itaipu. Portanto, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo transporte e deslocamento de seus empregados. O transporte dos empregados da CONTRATADA obedecerá aos dispostos abaixo:

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

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

7.15.3. 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.

7.15.4. 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.

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

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

7.15.7. 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.

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

7.15.9. O veículo mencionado deve possuir um "passe", uma autorização necessária para circular na Usina e nos escritórios situados em Foz do Iguaçu-PR. Este documento será

emitido pela Segurança Empresarial da ITAIPU, após inspeção do veículo e análise dos documentos do veículo e do motorista. Isso implica que o veículo deve cumprir todas as normas do código de trânsito brasileiro e estar em boas condições de conservação.

7.15.10. O mapeamento setorial das localidades a serem atendidas na ITAIPU contendo a planilha das distâncias e tempo de deslocamento está disponível no link: [Mapeamento Setorial - ITAIPU](#).

8. INFRAESTRUTURA DISPONIBILIZADA POR ITAIPU

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

Base de atendimento da Usina Hidrelétrica Itaipu - UHI	
Localidade	Foz do Iguaçu/PR
Instalações Físicas	Espaço físico dimensionado para 1 (uma) posição de atendimento
Estações de Trabalho	1 (um) microcomputador
Telefone	1 (um) ramal de telefone, com categoria para ligação externa

8.2. O referido local será destinado para o técnico alocado com dedicação exclusiva e para eventual necessidade de armazenamento de equipamentos e insumos.

8.3. Para os atendimentos de manutenção corretiva, reposição de suprimentos (toner e *ribbons*), movimentação dos equipamentos, suporte a ferramenta de gerenciamento e contabilização de impressões entre outros serviços necessários para manter o perfeito estado de funcionamento dos equipamentos, a ITAIPU disponibilizará a CONTRATADA, acesso externo a solução de software para Service Desk para acompanhamento das ordens de serviço.

8.4. A CONTRATADA será responsável pela organização da sala e por manter os materiais de uso direto sempre em boas condições de uso.

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

9. HORÁRIO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

9.1.2. Centro Executivo, Escritório de Brasília, Escritório de São Paulo, Escritório de Santa Helena e Escritório de Guaíra: das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30.

9.2. Durante o horário de verão no Brasil, os horários de trabalho na Usina Hidrelétrica são ajustados. Nessa ocasião, a ITAIPU comunicará à CONTRATADA os novos horários por escritório.

10. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

10.1. Centro Executivo

Avenida Silvio Américo Sasdelli, 800, Vila A
CEP: 85866-900 - Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil.
Fone: (45) 3520-5300

10.2. Usina Hidrelétrica de Itaipu

Av. Tancredo Neves, 6731
CEP: 85867 - 000 - Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil.
Fone: (45) 3520-5252

10.3. Escritório de Brasília

Quadra 09, Lote C, Bloco A, Torre B
Edifício Parque Cidade Corporate, Salas 704 e 705, Asa Sul
CEP: 70308-200 - Distrito Federal, Brasília, Brasil
Fone: (45)3520-5572

10.4. Escritório de São Paulo

Alameda Ministro Rocha Azevedo, 38 - Bairro Cerqueira César
CEP: 01410-000 - São Paulo, São Paulo, Brasil
Fone: (45) 3520-5580

10.5. Escritório de Guaíra

Rua Santos Dumont, 1275
CEP: 85890-000 - Guaíra, Paraná, Brasil
Fone: (45) 3520-5780

10.6. Escritório de Santa Helena

Av. Brasil, 136 - Baixada Amarela
CEP: 85892-000 - Santa Helena, Paraná, Brasil
Fone: (45) 3268-3990

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 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 (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS/SLA)

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, Foz do Iguaçu, São Paulo 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 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 360 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 2 resolvidas em até 360 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 1 recebidas) x 100	%	≥ 90

As metas abaixo devem ser calculadas e atingidas para Guaíra e Santa Helena.

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

6	Solicitações de serviço de Prioridade 2 iniciadas em até 240 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 2 iniciadas em até 240 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 2 recebidas) x 100	%	≥ 90
7	Solicitações de serviço de Prioridade 1 resolvidas em até 360 minutos	(Total de solicitações de serviço de prioridade 1 resolvidas em até 360 minutos/Total de solicitações de serviço de prioridade 1 recebidas) x 100	%	≥ 90
8	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 1 recebidas) x 100	%	≥ 90

12.1. Apuração de Metas de Serviços e Cálculos do Valor Mensal dos Serviços

12.1.1. Para efeito de cálculo dos tempos de atendimento às metas de serviço, serão considerados os horários de prestação dos serviços previstos no item 9.

12.1.2. 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.

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

Índice Atingido	Fator de Abatimento Mensal
0,0% a 60,0%	10%
60,1% a 70,0%	7,5%
70,1% a 80,0%	5%
80,1% a 90,0%	2,5%
90,1% a 100,0%	0%

12.1.4. A soma dos fatores de abatimento mensal de cada meta de serviço será aplicada ao valor total do pagamento mensal dos serviços prestados. Em caso de atendimento pleno de todas as metas de serviço, o pagamento mensal será de 100% do valor contratado. Contudo, se houver qualquer descumprimento das metas, o valor total do pagamento mensal poderá ser reduzido conforme os fatores de abatimento correspondentes, até um limite máximo de 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.

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 impressão, cópia e digitalização, sobre a operação de cada equipamento, de forma que elas 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 de gerenciamento e contabilização de impressões.
- 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 90 (noventa) 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-PR.

13.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar cartazes informativos (guia de uso rápido) com instruções de uso de cada equipamento, que deverão ser afixados em locais visíveis próximos aos equipamentos. Esses cartazes devem conter informações resumidas e claras sobre as operações básicas de utilização do equipamento.

14. ANEXOS

ANEXO A - Planilha de Apuração de Metas

ANEXO B - Quantitativo de Equipamentos Inicial

ANEXO C - Planilha de Medição dos Serviços