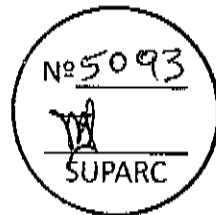
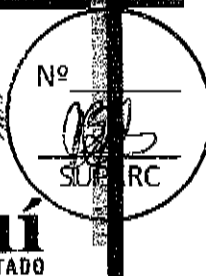




PARCERIA
PÚBLICO
PRIVADA



Piauí
GOVERNO DO ESTADO

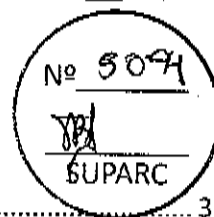


PROTOCOLO DE SERVIÇO

OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO



PARCERIA
PÚBLICO
PRIVADA

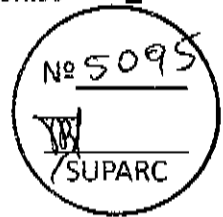
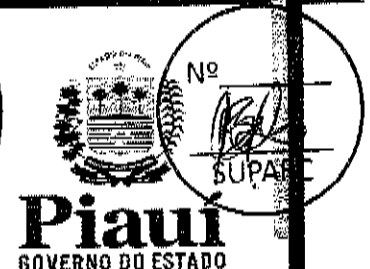
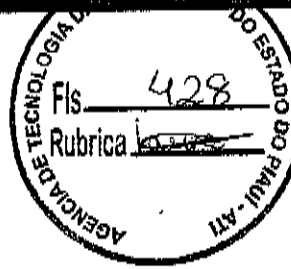


Sumário

OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO	3
Justificativa e Objetivos do Serviço	3
Requisitos Gerais	4
Materiais que serão utilizados	5
Principais Itens do Serviço	6
Métrica de avaliação dos serviços prestados	6
Qualificação Técnica	7
Responsabilidades	7



PARCERIA
PÚBLICA
PRIVADA



OUTSOURCING DE IMPRESSÃO E DIGITALIZAÇÃO

Justificativa e Objetivos do Serviço

Nos últimos anos a informática tornou-se uma ferramenta fundamental para a execução dos serviços nas empresas públicas e privadas. No governo, boa parte dos processos de trabalho já opera em sistemas de informação. Além disso, os microcomputadores são amplamente utilizados para a operação das atividades administrativas das unidades nos órgãos públicos.

Com uma avaliação de critérios intangíveis, a mensuração de resultados entre instituição e sociedade exige balancear qualidade e quantidade, distinguir e valorizar a transparência dos atos, deve mensurar a melhoria contínua dos serviços assim como um mix de negócios.

Justifica-se a necessidade de manter o core business de profissionais da organização voltado às atividades do negócio da organização, celebrando com empresas especializadas a responsabilidade de manter o parque de impressão atualizado e em pleno funcionamento.

A opção pela contratação na modalidade de serviço outsourcing de impressão, digitalização e software de gestão e bilhetagem de impressão; com a atualização tecnológica dos equipamentos (ampliação da capacidade de produção dos mesmos), se dá pelos seguintes benefícios e fatos:

- Eliminação de investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos;
- Redução de custos com os insumos e consumíveis, visto que estes são fornecidos com menores preços, obtidos pelas compras em grande escala, que podem ser realizadas pelo prestador de serviços;
- Permitir a extinção da contratação de manutenção e assistência técnica de equipamentos, que passam a ser de responsabilidade do prestador de serviços da solução de outsourcing de impressão e digitalização;
- Proporcionar a gestão centralizada do serviço de impressão e digitalização, que em consequência possibilita a obtenção de indicadores de qualidade, desempenho, disponibilidade, utilização de recursos e custos de forma mais ágil e exata, permitindo melhor planejamento, tomadas de decisão e ações rápidas, cada vez mais demandadas pelos ambientes produtivos;
- Permitir a eliminação da necessidade de infraestrutura de logística para atendimento de solicitações e distribuição de insumos e consumíveis;
- Reduzir as interrupções do serviço de impressão, através da implantação e aplicação de acordos de níveis de serviço (SLA);

- Eliminação das tarefas de gerência de estoque, das compras e do acondicionamento de insumos e consumíveis;
- Permitir maior agilidade nas ampliações demandadas ao parque de impressão;
- Eliminar todas as dificuldades hoje existentes na gestão dos equipamentos instalados.
- Eliminação de custos de: armazenagem, de manutenção, de logística de transporte, de tombamento, de gestão e controle dos equipamentos de impressão quando estes chegam ao final de sua cadeia produtiva, declarados obsoletos tecnologicamente.

Espera-se que os benefícios sejam ampliados em função da maior aplicação deste modelo de solução de impressão e digitalização, em virtude da atualização tecnológica, da consequente oferta de mercado, da evolução das tecnologias de impressão, visto que todos estes pontos poderão trazer reduções maiores nos preços. É certo que equipamentos tecnologicamente defasados tendem a ter um custo de produção superior ao dos equipamentos mais modernos que, ao incorporarem novas tecnologias, reduzem seus custos operacionais, sendo este em geral seu atrativo de mercado.

Deve-se ressaltar que esse modelo minimiza sobremaneira a possibilidade de interrupção dos serviços de impressão e digitalização, que têm como consequência prejuízos aos serviços das unidades internas e do atendimento aos cidadãos. Como referência de adoção desse modelo de serviço de impressão e digitalização em empresas e órgãos públicos, podemos afirmar que, os que implementaram estão satisfeitos com os resultados obtidos.

Requisitos Gerais

Os equipamentos (multifuncionais ou impressoras) de impressão devem:

- Produzir páginas monocromáticas e/ou coloridas;
- Conectados em rede e serem compatíveis com sistemas operacionais Windows, Linux e Mac OS X;
- Devem-se conectar à rede elétrica, independente da tensão (110 ou 220v). Caso necessário a Concessionária poderá fornecer transformador com entrada e saída compatível para atendimento da tensão;
- Digitalização / Cópia de documentos através de alimentador de originais.

Os equipamentos (scanners) de digitalização devem:

- Conectar em rede ou via usb nas estações de trabalho;
- Acompanhar de software de tratamento de imagens, detecção automática de cores, definição de resolução e reconhecimento óptico de documentos.

Fornecimento de servidores para implantação e instalação das soluções de software de gestão, bilhetagem e para o gerenciamento eletrônico de documentos.

Materiais que serão utilizados

ITEM	DESCRIÇÃO	PARÂMETROS
1	Equipamentos Multifuncionais Monocromáticos de pequeno porte para impressão / cópia / digitalização.	Velocidade de impressão mínima de 35 ppm; aceitar papéis com gramatura de até 120 g/m ² ; resolução de impressão de 600x600dpi; permitir o uso de papéis do tamanho A5 até A3; possuir alimentador de originais; impressão/Cópia em frente e verso; possuir conexão de rede Ethernet e USB; capacidade mínima de armazenamento de papel para 300 folhas;
2	Equipamentos Multifuncionais Monocromáticos de médio porte para impressão / cópia / digitalização.	Velocidade de impressão mínima de 35 ppm; aceitar papéis com gramatura de até 120 g/m ² ; resolução de impressão de 600x600dpi; permitir o uso de papéis do tamanho A5 até A3; possuir alimentador de originais; impressão/Cópia em frente e verso; possuir conexão de rede Ethernet e USB; capacidade mínima de armazenamento de papel para 600 folhas;
3	Equipamentos Multifuncionais Monocromáticos de grande porte para impressão / cópia / digitalização.	Velocidade de impressão mínima de 60 ppm; aceitar papéis com gramatura de até 120 g/m ² ; resolução de impressão de 600x600dpi; permitir o uso de papéis do tamanho A5 até A3; possuir alimentador de originais; impressão/Cópia em frente e verso; possuir conexão de rede Ethernet e USB; capacidade mínima de armazenamento de papel para 1.600 folhas;
4	Equipamentos Multifuncionais Coloridos de pequeno porte para impressão / cópia / digitalização.	Velocidade de impressão mínima de 25 ppm; aceitar papéis com gramatura de até 120 g/m ² ; resolução de impressão de 600x600dpi; permitir o uso de papéis do tamanho A5 até A3; possuir alimentador de originais; impressão/Cópia em frente e verso; possuir conexão de rede Ethernet e USB; capacidade mínima de armazenamento de papel para 300 folhas;
5	Equipamentos Multifuncionais Coloridos de médio e grande porte para impressão / cópia / digitalização.	Velocidade de impressão mínima de 40 ppm; aceitar papéis com gramatura de até 120 g/m ² ; resolução de impressão de 600x600dpi; permitir o uso de papéis do tamanho A5 até A3; possuir alimentador de originais; impressão/Cópia em frente e verso; possuir conexão de rede Ethernet e USB; capacidade mínima de armazenamento de papel para 1.100 folhas;

6	Equipamentos de digitalização colorido de pequeno porte	Digitalização colorida Frente e Verso padrão; velocidade de 50 ipm; possui resolução real de 600dpi; possuir driver TWAIN; aceitar documentos com tamanhos de 6x9cm até 21x35cm; possuir recursos para: Eliminação de ruídos; Correção de documentos inclinados; detecção para dupla alimentação;
7	Equipamentos de digitalização colorido de médio e grande porte	Digitalização colorida Frente e Verso padrão; velocidade de 140 ipm; possui resolução real de 600dpi; possuir driver TWAIN; aceitar documentos com tamanhos de 6x9cm até 29x42cm; possuir recursos para: Eliminação de ruídos; Correção de documentos inclinados; detecção para dupla alimentação;

Principais Itens do Serviço

Prestação de serviços de outsourcing de impressão e digitalização, com a disponibilização e instalação de equipamentos, com fornecimento de suprimentos (exceto papel), assistência técnica, manutenção corretiva e preventiva, e treinamento.

Solução de gerenciamento e bilhetagem da produção das páginas impressas, copiadas e digitalizadas.

Métrica de avaliação dos serviços prestados

O tempo máximo de parada de serviço em uma unidade instalada será de 24 horas, considerando o regime 24/7 (24 horas por dia e 7 dias por semana).

A Concessionária fornecerá os relatórios gerenciais para o Poder Concedente a qualquer momento, quando solicitados.

O Poder Concedente disponibilizará local para que os técnicos possam atuar na execução da manutenção dos equipamentos.

Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da Concessionária, desde que substituído por outro modelo com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para o Poder Concedente.

O desempenho do serviço de Outsourcing de Impressão e Digitalização entregue, por fim, será medido por:

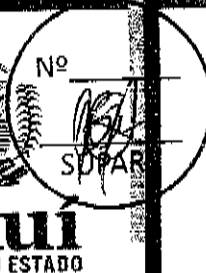
- Grau de satisfação dos usuários;



PARCERIA
PÚBLICO
PRIVADA



Piauí
GOVERNO DO ESTADO



- Quantidade de reclamações dos usuários;
- Tempo médio da primeira resposta para os chamados;
- Tempo médio de solução para os problemas;
- Efetividade no atendimento aos chamados;
- Percentual de reabertura de chamados;
- Disponibilidade do serviço;
- Quantidade de não conformidades nas instalações dos pontos de atendimento;
- Quantidade de não conformidades na manutenção e conservação nos pontos de atendimento;
- Quantidade de paradas por falta de insumo;
- Percentual de treinamento para operação das unidades instaladas.

Qualificação Técnica

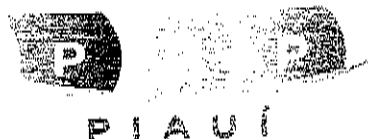
Para a instalação, manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos (multifuncionais e scanners) e treinamento dos operadores, será necessário um profissional, com certificação técnica em telecomunicações, eletrotécnica, mecatrônica ou equivalente, sendo o mesmo homologado pelo fornecedor dos equipamentos.

Responsabilidades

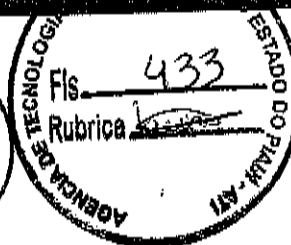
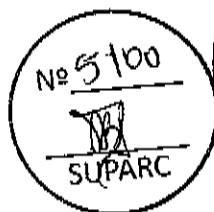
Do Poder Concedente:

- Toda a infraestrutura física, elétrica e lógica para a instalação dos equipamentos (multifuncionais, impressoras e scanners), com padrões de tomadas 3 pinos;
- Indicar os locais de prestação de serviços, armazenamento dos suprimentos;
- Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços de outsourcing de impressão e digitalização;
- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Concessionária, de acordo com as cláusulas contratuais.

Da Concessionária:



PARCERIA
PÚBLICO
PRIVADA



- Instalação, manutenção e treinamento operacional dos equipamentos do serviço de outsourcing de impressão e digitalização;
- Substituição dos equipamentos com problemas técnicos, para a perfeita continuidade do serviço de outsourcing de impressão e digitalização, no caso de furto, mau uso por parte da contratante, será cobrado o valor de conserto ou substituição;
- Fornecimento de protocolos de acesso as bases de dados dos serviços (Como leitura) para o monitoramento em tempo real dos serviços, bem como para criação de painéis gerenciais, pelas próprias ferramentas de monitoramento de B.I do Estado, sem necessidade de solicitação a concessionária. Isso visa a autonomia do Estado e da Agência de Tecnologia da Informação de manter o controle do serviço prestado, bem como do repasse das informações para poder concedente
- Periodicamente realizar a manutenção preventiva dos equipamentos do serviço de outsourcing de impressão e digitalização, conforme cronograma aprovado pelo Poder Concedente;
- Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento dos serviços de outsourcing de impressão e digitalização, sendo que o conteúdo impresso/copiado ou digitalizado pela contratante é de sua inteira responsabilidade.