

## **ANEXO IV NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

### **1. FINALIDADE**

O presente Anexo descreve os requisitos relacionados à prestação de assistência para os serviços especificados no Edital e demais Anexos, de modo a garantir a disponibilidade dos recursos de impressão, cópia e digitalização.

### **2. ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

- 2.1. O CONTRATADO prestará assistência técnica permanente aos equipamentos durante a vigência do Contrato, sendo responsável por todos os serviços de manutenção preventiva e corretiva, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 2.2. Será considerado como horário comercial o período compreendido entre as 8:00 horas e 18:00 horas, nos dias úteis. Para feriados locais ou nacionais, será analisado o nível de serviço dentro de cada evento.
- 2.3. Os pedidos de assistência técnica e a solicitação de suprimentos serão registrados pelos usuários do CONTRATANTE na ferramenta de registro de demandas internas do CONTRATANTE (*Service Desk Manager - SDM*).
- 2.4. O CONTRATADO deverá disponibilizar equipe que trabalhará nas dependências do CONTRATANTE, no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV) em Fortaleza - CE, para atendimento aos equipamentos, sendo responsável por, no mínimo, as seguintes atividades, dentro do horário comercial:
  - 2.4.1. análise dos chamados registrados pelos usuários no SDM para prestar atendimento ou redirecionar, caso o chamado não seja de sua alçada;
  - 2.4.2. atendimento de suporte de primeiro nível, esclarecendo dúvidas de utilização dos equipamentos e diagnosticando possíveis problemas informados pelos usuários de todas as localidades;
  - 2.4.3. manter atualizados no SDM os detalhes do andamento dos chamados abertos, incluindo informações como: modelo e número de série do equipamento em atendimento, número do conhecimento de transporte, nome da transportadora e/ou serviço de transporte, data da postagem e status do transporte para os casos de envio de suprimentos;
  - 2.4.4. registro de pedidos de assistência técnica e/ou solicitação de suprimentos na central de atendimento da CONTRATADA;
  - 2.4.5. instalação, desinstalação e substituição de equipamentos;
  - 2.4.6. monitoramento proativo do parque de equipamentos do CAPGV para troca de suprimentos e solução de incidentes.
- 2.5. O dimensionamento da equipe que trabalhará nas dependências do CONTRATANTE necessários para a execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade do CONTRATADO, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.
- 2.6. Para a equipe residente do CONTRATADO, o CONTRATANTE disponibilizará espaço físico com computador, telefone e acessos à Internet e ferramenta de registro de demandas internas do CONTRATANTE (*Service Desk Manager*).
- 2.7. O CONTRATADO deverá disponibilizar relatório, com periodicidade mensal, relativo aos pedidos de assistência técnica e solicitação de suprimentos consolidado por equipamento com, no mínimo, as seguintes informações:
  - 2.7.1. número de série do equipamento e número do chamado;
  - 2.7.2. tipo do chamado: Assistência Técnica ou Solicitação de Suprimentos
  - 2.7.3. data da abertura do chamado;

- 2.7.4. data de fechamento do chamado, se houver;
  - 2.7.5. usuário responsável pela abertura do chamado;
  - 2.7.6. problema informado;
  - 2.7.7. descrição da solução do problema;
  - 2.7.8. status do atendimento, com no mínimo os status: em andamento, aberto, atendido e encerrado.
  - 2.7.9. tempo decorrido entre a abertura do chamado e a data atual;
  - 2.7.10. total de chamados de assistência técnica por equipamento (número de série) no período.
- 2.8. Emitir relatório mensal de disponibilidade dos equipamentos, com pelo menos as seguintes informações:
- Tempo do dispositivo *on-line*
  - Tempo do dispositivo *off-line*
- 2.9. O CONTRATADO deverá disponibilizar relatório com periodicidade mensal, apresentando os principais indicadores da operação de atendimento técnico conforme conteúdo abaixo:
- 2.9.1. Nível de Serviço Atingido, indicando o percentual (%) de aderência no período (mês anterior) mais 5 (cinco) meses anteriores (total 6 meses);
  - 2.9.2. Total de chamados no período mais 05 (cinco) meses (total 06 meses).
  - 2.9.3. Total de eventos de solicitação de insumos no período mais 5 (cinco) meses (total 06 meses).
- 2.10. O CONTRATADO deverá realizar reunião bimestral de apresentação de indicadores da operação de acordo com modelo disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- 2.11. Todos os relatórios deverão estar disponíveis em página(s) Web do CONTRATADO, permitindo exportação para os formatos CSV ou XLS.

### **3. MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA**

- 3.1. A manutenção preventiva compreende todo serviço a ser prestado pelo CONTRATADO, para manter o bom funcionamento do equipamento, de maneira que nenhum defeito ou problema no equipamento, comprometa o bom funcionamento das atividades do CONTRATANTE.
- 3.2. O CONTRATADO deverá efetuar, de acordo com as recomendações do fabricante, manutenção preventiva por equipamento disponibilizado para atendimento às necessidades dos serviços contratados.
- 3.3. Em toda manutenção preventiva ou corretiva, deverá ser preenchido Relatório de Atendimento Técnico (RAT), individualizado por equipamento, mantido e assinado pelo usuário do CONTRATANTE responsável pelo chamado, com data e hora de encerramento.
- 3.4. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, solicitar ao CONTRATADO a apresentação de quaisquer Relatórios de Atendimento Técnico (RAT), de forma a atestar a execução dos serviços de assistência técnica.
- 3.5. As manutenções preventivas e corretivas deverão ser feitas nas dependências do CONTRATANTE (*on-site*).
- 3.6. Constatada a necessidade de remoção do equipamento das instalações do CONTRATANTE, o CONTRATADO deverá substituí-lo imediatamente por outro similar ou superior, novo e de primeiro uso, disponibilizando-o em pleno funcionamento.
- 3.7. Caso o equipamento apresente o mesmo defeito até o limite máximo de 03 (três) chamados, excluindo-se manutenções preventivas programadas, em período de até 3 (três) meses consecutivos (considerando condições normais de uso) o CONTRATANTE poderá exigir do

CONTRATADO a substituição por outro modelo similar, novo e de primeiro uso, conforme prazos estipulados para instalação de novos equipamentos no **Item 2 do Anexo III - Plano de Implantação e Distribuição**.

- 3.8. A substituição temporária do equipamento original por outro suspenderá o prazo para a solução do pedido de assistência técnica.
- 3.9. O CONTRATADO deverá fornecer todas as peças de reposição que se fizerem necessárias, sem custo para o CONTRATANTE, exceto nos casos comprovados de uso indevido.
- 3.10. O equipamento que venha a apresentar, após a sua instalação, falhas recorrentes de utilização caracterizadas como defeito de fabricação, deverá ser substituído pelo CONTRATADO, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE. O prazo para essa substituição será de **10 (dias) úteis** contados a partir da notificação pelo CONTRATANTE, processo esse limitado a até 30 (trinta) dias da data de instalação; após isso, passa a ocorrer o processo normal de atendimento técnico e suas métricas e a troca se dará por reincidência conforme especificado no item 3.8 desse Anexo.

#### **4. FORNECIMENTO E RECOLHIMENTO DE SUPRIMENTOS**

- 4.1. O fornecimento dos suprimentos tais como cilindros, reveladores, cartuchos de toner e quaisquer outros itens de consumo indispensáveis ao bom funcionamento dos equipamentos, sem limite de quantidades, é de responsabilidade do CONTRATADO.
- 4.2. O CONTRATADO deverá efetuar o recolhimento de todos os materiais de consumo já utilizados pelo CONTRATANTE e obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados. Deve fornecer Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners usados e o pleno atendimento à legislação.
- 4.3. Semestralmente o CONTRATADO deve apresentar declaração confirmando o recebimento dos cartuchos e toners já utilizados e respectivas embalagens dos equipamentos, para fins de reaproveitamento no ciclo produtivo das próprias empresas, em outros ciclos – como cooperativas de reciclagem ou outra destinação final ambientalmente adequada. A periodicidade do recolhimento deverá ser acordada com o CONTRATANTE, de forma a não deixar acumular os materiais utilizados sem serventia nas localidades.
- 4.4. Todos os materiais de consumo deverão ser entregues em embalagens lacradas, devendo ser originais de fábrica, novos, de primeiro uso, não remanufaturados, não reciclados, não reconicionados e que não possuam partes ou componentes reaproveitados, inclusive a carcaça.
- 4.5. Caso fique comprovada a qualquer momento, por parte do CONTRATANTE, a utilização de materiais de consumo que não atendam às especificações solicitadas, o CONTRATADO poderá sofrer as sanções previstas no Edital e seus Anexos.
- 4.6. O CONTRATADO deverá manter reserva de material de consumo nos locais de instalação dos equipamentos, em espaço fornecido pelo CONTRATANTE, com número mínimo necessário a produção de 30 (trinta) dias do volume médio mensal do parque instalado na Unidade/localidade, visando à garantia da continuidade dos serviços de impressão e cópia, quando os suprimentos dos equipamentos esgotarem sua capacidade.

#### **5. CONTABILIZAÇÃO DE PÁGINAS IMPRESSAS (BILHETAGEM)**

- 5.1. A contabilização de páginas impressas deverá ser baseada nas informações coletadas nos medidores físicos dos equipamentos para que o faturamento seja feito com base nas páginas efetivamente impressas.
- 5.2. Caso não seja possível efetuar a bilhetagem através da conexão disponibilizada pela CONTRATANTE, a contabilização de páginas impressas no mês deverá ser feita pelo CONTRATADO de forma manual, podendo contar com o apoio de um ponto focal no local onde a impressora está instalada.

- 5.3. A critério do CONTRATANTE e a qualquer tempo, o CONTRATANTE poderá efetuar uma auditoria na contabilização de páginas impressas, ocasião em que solicitará ao CONTRATADO que efetue a leitura física do contador de cada equipamento instalado nas suas dependências, em parte ou no todo, fornecendo o respectivo relatório impresso no ato da leitura.
- 5.4. As divergências quantitativas entre a leitura física e a contabilização apresentada pela CONTRATADA serão objeto de avaliação, visando a retificação e adequação do valor a ser pago na respectiva fatura ou na fatura subsequente.
- 5.5. A liberação do pagamento é condicionada a apresentação do relatório de bilhetagem e dos relatórios de pedidos de assistência técnica e solicitação de suprimentos para cada período, conforme especificado no **item 2.7** deste anexo.

## 6. PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 6.1. O prazo para os atendimentos técnicos, incluindo equipamento parado por falta de suprimento, serão medidos e avaliados conforme tabela abaixo:

<b>Tipo de Localidade</b>	<b>Prazo para Solução (Horas úteis)</b>
CAPGV	4 (quatro)
Capitais	8 (oito)
Interior	24 (vinte e quatro)

- 6.1.1. Entende-se como prazo para solução o restabelecimento dos serviços de impressão, cópia e digitalização do equipamento referenciado no chamado ou a substituição do equipamento defeituoso por equipamento de *backup*.
- 6.2. Os relatórios citados nos **itens 2.8 e 2.9** deste anexo devem ser entregues até o 25º dia do mês de referência.
- 6.3. O CONTRATANTE considerará o prazo de 30 (trinta) dias corridos, após o término do prazo de implantação, como período necessário à estabilização dos serviços, durante o qual não haverá penalização para eventuais quebras do nível de serviço;
- 6.4. Após o período de estabilização, toda a performance de atendimento será avaliada conforme discriminado no **item 6.1** deste anexo.

## 7. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 7.1. A fase de encerramento do contrato se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA, com a retirada dos equipamentos e demais recursos disponibilizados para a prestação dos serviços e o repasse integral e irrestrito das competências e conhecimentos necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços.
- 7.2. Em até 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de formalização do pedido do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar o recolhimento/retirada dos equipamentos instalados em todas as Unidades abrangidas pela prestação dos serviços.
- 7.3. Os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE deverão ser devolvidos pela CONTRATADA nas mesmas condições em que foram recebidos, ou, na impossibilidade, a CONTRATADA fará a reposição desses recursos sem quaisquer ônus adicionais ao CONTRATANTE.