



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

O Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia Baiano – Reitoria, CNPJ: 10.724.903/0001-79, vem formalmente, solicitar cotação de preços dos materiais e/ou serviços constantes na planilha abaixo:

PLANILHA DE COTAÇÃO

DADOS DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL: U.M. SOLUÇÕES EM IMPRESSÃO LTDA.

CNPJ: 11.984.609/0001-69

ENDEREÇO: Rua Valdemar Muniz, 79, Alto Maron, Itabuna-BA

TEL.: (77) 98119-1612

E-MAIL: technocopyfinanceiro@hotmail.com

RESPONSÁVEL PELA COTAÇÃO: MIRIA BRITO SOUSA

DATA DA COTAÇÃO: 15/05/2026

A EMPRESA ATENDE COM NOTA DE EMPENHO? (x) SIM () NÃO

CONCORDA COM OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS NO TERMO DE REFERÊNCIA? (x) SIM () NÃO

OBSERVAÇÕES:	
1. Todos os valores apresentados nesta planilha devem englobar eventuais custos e/ou despesas com frete(s), tributo(s), imposto(s), etc., não sendo permitida qualquer tipo de alegação posterior de inadequação dos preços cotados, sob a alegação de não inclusão destes(as);	
2. Os materiais/serviços objeto desta cotação deverão ser entregues/prestados, se for o caso, no seguinte endereço: Rua do Rouxinol, 115 – Imbuí – Salvador – Bahia – CEP: 41.720-052;	
3. O fornecedor que apresenta esta cotação se compromete que a validade da mesma é de 180 (cento e oitenta) dias , a contar da data de emissão registrada.	

QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS E DISTRIBUIÇÃO		
Nº	Tipo de Equipamento	Quantidade
1	TIPO 1 - Multifuncional Laser/Led - Monocromática, A4	11
2	TIPO 2 - Multifuncional Laser/Led Policromática, A4	1
Total de Equipamentos		12



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	QTD ESTIMADA (MENSAL)	QTD ESTIMADA (ANUAL)	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL (ANUAL)
1	Cópia/impressão formato A4 P&B	26816	12.542	150.500	R\$ 0,45	R\$ 5.643,90	R\$ 67.726,80
2	Cópia/Impressão formato A4 Colorida	26859	1.125	13.500	R\$ 1,38	R\$ 1.552,50	R\$ 18.630,00
VALOR TOTAL ANUAL:							R\$ 86.356,80

OBS: A modalidade Sem Franquia Mensal consiste na definição de um valor fixo por página impressa que engloba todos os custos da empresa fornecedora. Trata-se de um modelo de contratação focado estritamente no consumo real e nas páginas efetivamente impressas no mês. O contrato terá vigência de 1 (um) ano, com possibilidade de prorrogação por iguais e sucessivos períodos, limitado ao prazo máximo de 10 (dez) anos.

Carimbo CNPJ e Assinatura

Representante Legal
Cargo: Sócia Administradora

Data do pedido: ____/____/____.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

A proposta deverá conter todos os itens para funcionamento completo da solução inclusive a validade da proposta não inferior a 90 dias.

Contratação de Serviço de Outsourcing de Impressão para o IF Baiano

O Instituto Federal Baiano (IF Baiano) reconhece a importância crítica da disponibilidade de serviços de impressão para atender às demandas administrativas e acadêmicas. Em um cenário onde a gestão documental digital é priorizada, a necessidade de realizar impressões de documentos oficiais é uma realidade indispensável. Materiais como boletins informativos, ofícios, relatórios, documentos internos, requerimentos e notas são essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

Com base nos incisos III e IX do anexo do Decreto nº 8.540, a contratação do serviço de outsourcing de impressão se torna vital para garantir que os servidores do IF Baiano disponham dos recursos necessários para executar suas atribuições de maneira eficiente e segura.

Objetivos

A contratação de serviços de outsourcing de impressão tem como principais objetivos:

1. **Garantir a continuidade dos processos administrativos** por meio de equipamentos multifuncionais que ofereçam:
 - Funções de cópia, impressão e digitalização;
 - Melhor qualidade nos serviços de impressão;
 - Controle rigoroso de documentos confidenciais;
 - Maior agilidade na execução das tarefas.
2. **Assegurar suporte técnico durante a vigência do contrato**, incluindo:
 - Reposição de peças e insumos/consumíveis (exceto papel);
 - Manutenção preventiva e corretiva.
3. **Estabelecer um modelo de contratação eficiente e flexível**, que:
 - Reduza a subutilização de recursos contratados;
 - Promova a competitividade em licitações;
 - Aprimore controles sobre a quantidade de páginas impressas e equipamentos.
4. **Garantir conformidade com os requisitos de segurança da informação** e acessibilidade nos dispositivos contratados.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Escopo

O serviço de outsourcing de impressão abrange:

- **Impressão corporativa de documentos** por meio de equipamentos multifuncionais em modelo de franquia de páginas mais excedente.

Não estão incluídos no escopo deste modelo:

1. **Serviços gráficos e serigrafia.**
2. **Gestão Eletrônica de Documentos (GED).**
3. **Plotters ou grandes formatos.**
4. **Prototipagens em impressoras 3D.**
5. **Impressoras térmicas** (para cupom fiscal, código de barras, entre outros).
6. **Contratação de operadores de reprografia** e concessões de uso de espaço interno para reprografia/impressão/digitalização para usuários externos.
7. **Serviços de gestão documental exclusiva** ou digitalização e indexação de documentos.

- **Considerações**

A evolução das demandas administrativas e o avanço tecnológico tornam imprescindível uma abordagem eficiente e transparente para a contratação de serviços de outsourcing de impressão. O modelo aqui proposto visa atender às necessidades do IF Baiano, promovendo um uso mais racional e seguro dos recursos institucionais, alinhado às melhores práticas de gestão pública.

Necessidades de Negócio

Política de Impressão e Diretrizes para Serviços de Impressão

1. **Uso Consciente de Impressão**

- Estabelecer uma política de impressão que promova o uso consciente de impressões monocromáticas e policromáticas.
- Priorizar o uso da funcionalidade frente e verso (duplex) sempre que possível, visando à redução



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

do volume de páginas impressas e ao combate ao desperdício.

2. Controle de Bilhetagem e Tarifação

- Fornecer diretrizes claras sobre os processos internos relacionados ao controle de bilhetagem e tarificação de páginas impressas, assegurando transparência e eficiência na gestão de custos.

3. Procedimentos para Suporte Técnico

- Definir procedimentos padronizados para abertura de chamados técnicos, garantindo agilidade e eficácia no atendimento de demandas relacionadas ao parque de impressão.

4. Responsabilidades da CONTRATADA

- Fornecimento de todos os itens necessários à prestação dos serviços, incluindo:
 - Equipamentos e software de gerenciamento de ativos e bilhetagem de páginas;
 - Assistência técnica, com manutenção preventiva e corretiva;
 - Treinamento de usuários para uso adequado do sistema;
 - Reposição de peças e insumos/consumíveis.

5. Solução de Impressão Eficiente e Econômica

- Garantir que a solução de impressão contratada seja econômica, eficaz e eficiente, atendendo:
 - Os requisitos legais aplicáveis à administração pública;
 - As necessidades da área requisitante;
 - A viabilidade tecnológica da área responsável pela infraestrutura de TI.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Macro Requisitos Tecnológico da Solução de TIC (Detalhamento dos Macros Requisitos Tecnológicos no Termo de referência e Edital)	
1	Recomendações para Sistemas de gerenciamento de de equipamentos das impressões
2	Recomendações para Sistemas de gerenciamento de bilhetagem das impressões
3	Fornecimento de assistência técnica on-site preventiva e corretiva total dos equipamentos e da solução de bilhetagem, incluindo instalação, manutenção e configuração, de modo a assegurar a correta execução dos serviços contratados;
4	Reposição de peças e insumos/consumíveis (Exceto Papel)
5	Manutenção dos equipamentos sempre providos de consumíveis, peças e acessórios e em condições de funcionamento pleno e de qualidade, de forma a atender as demandas estimadas constantes neste estudo técnico;
6	Garantir estoque mínimo e efetuar automaticamente a reposição dos suprimentos necessários à produção mensal de cópias (exemplo: toner, revelador, cilindro), tendo como base a sua durabilidade e a quantidade de cópias dos modelos de equipamentos
7	Execução da manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, incluindo os serviços de troca de peças, lubrificação, bem como a substituição de peças desgastadas ou danificadas;
8	Realização de manutenção preventiva na periodicidade recomendada pela boa técnica e de acordo com as especificações do fabricante, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene;

Necessidades Tecnológicas

Especificação de Solução para Gerenciamento do Parque de Impressão do IF Baiano

Fornecimento da Solução

A CONTRATADA deverá fornecer, às suas próprias expensas, uma solução de gerenciamento do parque de impressão que permita ao IF Baiano realizar o controle e acompanhamento detalhado das atividades de cópia e impressão.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Instalação e Configuração

- **Instalação:** A instalação da solução será realizada por uma equipe especializada da CONTRATANTE, em colaboração com a CONTRATADA, seguindo documentação detalhada dos procedimentos.
- **Configuração, Cadastro e Testes:** A CONTRATADA será responsável pela configuração, cadastramento e execução de testes de bilhetagem, os quais deverão ser validados pela CONTRATANTE.

Requisitos Mínimos do Software

1. Compatibilidade Operacional:

- Compatível com os sistemas operacionais Windows (versões 10, 11, Server 2019) e Linux.

2. Componentes Necessários:

- Inclui todos os elementos necessários para o funcionamento completo da solução.

3. Funcionalidades Principais:

- Contagem e controle de custos de impressões e cópias em dispositivos multifuncionais e impressoras de rede e locais.
- Instalação automatizada via MSI ou login script utilizando ferramenta própria.
- Centralização automática de dados de locais remotos e geração de relatórios integrados.
- Exportação de dados em formatos PDF, texto, ou planilha (CSV, ODS, XLS).
- Filtros para restrição de impressões (e.g., extensões específicas, impressões coloridas).
- Gerenciamento de cotas por usuário ou grupos, com opções de bloqueio.
- Liberação de trabalhos de impressão com login/senha ou cartão de proximidade.
- Sincronização de dados de usuários via LDAP e Active Directory.

4. Cadastro de Impressoras:

- Impressoras cadastradas automaticamente ou manualmente pela CONTRATADA, com fiscalização da CONTRATANTE.

5. Interface de Gerenciamento WEB:

- Gerenciamento centralizado e acessível para todas as funções.
- Emissão de relatórios detalhados com informações como:
 - Data e hora da utilização.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

- Cotas de impressão (estipuladas, utilizadas, remanescentes).
- Custos totais e unitários.
- Volume de páginas, tipo de papel, modo de impressão, cor, tipo (impressão ou cópia).
- Nome do documento.

6. **Outras Funcionalidades:**

- Alertas sobre problemas e nível de consumíveis.
- Apresentação de dados em tabelas e gráficos.
- Comparação de dados em diferentes períodos.
- Envio de relatórios e alertas por e-mail, com agendamento periódico.
- Base de dados compatível com SQL, Oracle, MySQL, ou PostgreSQL.
- Notificações de uso de cotas via e-mail ou client instalado.
- Gerenciamento de trabalhos pausados na fila por usuários autorizados.
- Impressão via servidor sem necessidade de driver local (função "Siga-me").

7. **Segurança e Continuidade:**

- Proibição de envio de dados para repositórios externos; banco de dados local obrigatório.
- Armazenamento de logs de impressão para recuperação em caso de falhas de conexão.
- Inclusão de marca d'água ou assinatura digital nos trabalhos impressos.
- Comunicação e confirmação de impressões via SNMP para contabilização precisa.

Descrição dos Equipamentos

Todos os equipamentos a serem fornecidos não devem ter tempo de uso superior a 1(um) ano. As especificações dos equipamentos deverão atender aos requisitos mínimos listados nas tabelas a seguir:

1. IMPRESSORA TIPO I - Multifuncional Laser/Led - Monocromática, A4

1.1. Especificações Técnicas:

Tecnologia	Laser monocromática ou Led
Função	Impressão, cópia, e digitalização.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Velocidade de impressão	mínimo 40 ppm papel A4, em modo monocromático
Ciclo mensal	10.500 páginas/mês
Resolução de impressão	1200 x 1200 dpi
Duplex automático	Sim
Processamento e memória	Processador de 800 MHz Memória de 512 GB
Bandeja de entrada	250 folhas padrão com opcional de até 500 folha
Bandeja Multiuso	50 folhas
Saída do Papel	150 folhas
Display LCD	Touche screen colorido com tamanho mínimo de 4,3"
Emulações	PCL5, PCL6, postscript3, PDF
Conectividade	Ethernet Gigabit, USB 2.0 de alta velocidade
Sistemas operacionais compatíveis	Windows®: Vista®/Windows® 7, 8, 8.1, 10, 11 / Windows Server® 2019 Mac®, Linux
Cópia	
Resolução	600 x 600 dpi
Duplex automático	Única passagem
Vidro	21,6 x 35,6 cm (Ofício)
Digitalização	
Duplex automático	Única passagem
Tipo	Cor
Tamanho da mesa	21,6 x 35,6 cm (Ofício)
Alimentador automático	70 folhas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Resolução	1.200 x 1200
Digitalizar para formato	TIFF, JPEG, PDF, e-mail, OCR, FTP, Servidor, Pasta de Rede.

2. IMPRESSORA TIPO II - Impressora Laser/Led Monocromática, A4

2.1. Especificações Técnicas:

Tecnologia	Laser monocromática ou Led
Função	Impressão, cópia, e digitalização.
Velocidade de impressão	Mínimo 40 ppm papel A4, em modo monocromático e 43 ppm em policromática
Ciclo mensal	1.500 páginas monocromático /mês 750 páginas policromáticas /mês
Resolução de impressão	1200 x 1200 dpi
Duplex automático	Sim
Processamento e memória	Processador de no mínimo 1,2 GHz, Memória de 1 GB.
Bandeja de entrada	250 folhas padrão com opcional de até 500 folha
Bandeja Multiuso	50 folhas
Saída do Papel	100 folhas
Display LCD	Toucrscreen colorido com tamanho mínimo de 4,3"
Emulações	PCL5, PCL6, postscript3, PDF
Conectividade	Ethernet Gigabit, USB 2.0 de alta velocidade.
Sistemas operacionais compatíveis	Windows®: Vista®/Windows® 7, 8, 8.1, 10, 11 / Windows Server® 2019 Mac®, Linux



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Cópia	
Resolução	600 x 600 dpi
Duplex automático	Única passagem
Vidro	21,6 x 35,6 cm (Ofício)
Digitalização	
Duplex automático	Única passagem
Tipo	Cor
Tamanho da mesa	21,6 x 35,6 cm (Ofício)
Alimentador automático	70 folhas
Resolução	1.200 x 1200
Digitalizar para formato	TIFF, JPEG, PDF, e-mail, OCR, FTP, Servidor, Pasta de Rede

Requisitos Gerais

1. Atendimento de Campo

A CONTRATADA será responsável por prestar atendimento técnico presencial sempre que necessário, nos locais de instalação dos equipamentos, com o objetivo de garantir a continuidade do serviço, prevenir falhas e assegurar os níveis de serviço pactuados contratualmente. O atendimento deverá ser realizado com equipe capacitada, dentro dos prazos estabelecidos neste instrumento.

A abertura de chamado é prerrogativa da CONTRATANTE, que avaliará a necessidade da presença de um técnico da CONTRATADA, após ter comunicado a está eventuais defeitos/anomalias em qualquer dos equipamentos objeto dessa contratação.

2. Sistema de Helpdesk



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter uma plataforma informatizada de helpdesk, acessível via web, para registro, gerenciamento e acompanhamento de chamados técnicos. O sistema deverá permitir acesso à CONTRATANTE, com credenciais específicas, relatórios gerenciais, histórico de chamados e status de atendimento. O ambiente deverá incluir:

- Interface amigável e em português;
- Registro de solicitações por tipo, data, usuário e equipamento;
- Emissão de relatórios por período;
- Painel de acompanhamento em tempo real;
- Possibilidade de exportação de dados.

A CONTRATADA será responsável por prover treinamento inicial aos representantes da CONTRATANTE para uso adequado da ferramenta.

3. **Registros e Rastreabilidade dos Chamados**

Todos os chamados abertos no sistema de helpdesk deverão conter registros detalhados, com informações claras e atualizadas sobre:

- Tipo de solicitação;
- Data e hora da abertura e encerramento;
- Ações tomadas;
- Solução aplicada;
- Peças substituídas;
- Equipamento substituto, com marca, modelo, número de série e contador inicial (quando aplicável);
- Quantidade de impressões de teste;
- Nome do técnico responsável.

Por ocasião do atendimento do chamado, o técnico da CONTRATADA deverá emitir o relatório de visita técnica, enviando-o por meio eletrônico e/ou anexá-lo ao respectivo chamado no sistema de helpdesk.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

Cada chamado deverá possuir número de identificação único e possibilitar o monitoramento em tempo real pela fiscalização do contrato.

4. **Resolução das Solicitações**

A CONTRATADA deverá atuar proativamente para a resolução dos chamados dentro dos prazos estabelecidos no contrato, utilizando os dados disponíveis no sistema de chamados, manuais técnicos, orientações do fabricante e, se necessário, contato direto com os usuários da CONTRATANTE. O descumprimento dos prazos deverá ser formalmente justificado.

5. **Prorrogação e Cancelamento de Chamados**

A prorrogação dos prazos para atendimento só será permitida mediante justificativa técnica devidamente fundamentada, apresentada pela CONTRATADA e aceita pela CONTRATANTE. O cancelamento de chamados só poderá ser realizado de forma justificada e validada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

6. **Disponibilidade de Equipamentos**

Os equipamentos de impressão deverão permanecer em pleno funcionamento e disponíveis **24 horas por dia, 7 dias por semana**, durante toda a vigência contratual. Interrupções programadas para manutenção preventiva deverão ser previamente autorizadas e acordadas com a Gestão ou Fiscalização Contratual, com antecedência mínima de 48 horas.

Requisitos Operacionais

1. **Configuração e Gerenciamento**

A CONTRATADA será responsável por:

- Configurar os equipamentos conforme o ambiente da CONTRATANTE;
- Instalar e parametrizar softwares de gerenciamento e bilhetagem;
- Fornecer manuais de instalação, configuração e administração em formato eletrônico.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

A solução deverá permitir a gestão centralizada do parque de impressão, com relatórios de consumo por usuário, setor e tipo de impressão (colorido ou P&B).

2. **Treinamento Técnico da Equipe de TI**

A CONTRATADA deverá treinar a equipe de TI da CONTRATANTE para operação e manutenção básica do ambiente de impressão, abrangendo:

- Instalação e atualização de drivers;
- Administração do servidor de impressão e sistema de bilhetagem;
- Identificação de falhas e comunicação com o suporte técnico.

Esse treinamento deverá ocorrer tanto na implantação inicial quanto na eventual substituição de equipamentos com características operacionais diferentes.

Requisitos Legais

1. **Cumprimento das Normas**

A CONTRATADA deverá cumprir integralmente as disposições legais e normativas que regulamentam a contratação de outsourcing de impressão no setor público federal, incluindo, mas não se limitando a:

- Lei nº 14.133/2021 – Nova Lei de Licitações;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022;
- Portaria SGD/MGI nº 370, de 8 de março de 2023.

A observância a essas normas será verificada pela fiscalização contratual durante a execução do serviço.

Requisitos de Manutenção Preventiva e Corretiva

1. **Manutenção Preventiva**

A CONTRATADA deverá executar manutenções preventivas de forma periódica, conforme recomendação do fabricante, incluindo:

- Limpeza técnica;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

- Substituição de peças desgastadas;
- Atualização de firmware, se aplicável;
- Verificação geral do funcionamento do equipamento.

Essas ações deverão ser registradas no sistema de helpdesk e agendadas com a área de TI da CONTRATANTE.

2. Manutenção Corretiva

Em caso de falha ou defeito recorrente:

- Equipamentos com **mais de cinco falhas** no período de um mês, ou que apresentarem o **mesmo defeito três vezes no mesmo mês**, deverão ser **substituídos** definitivamente;
- O prazo para correção de falhas é de até **24 horas corridas**, dentro do expediente da CONTRATANTE;
- Caso a correção não seja possível nesse prazo, a CONTRATADA deverá disponibilizar **equipamento reserva em até 8 horas**, a contar do término do prazo anterior.

Solicitações de Atendimento Técnico

1. Atendimento Técnico Presencial e Remoto

As solicitações de atendimento técnico poderão ser realizadas por meio do sistema de helpdesk, com opção para atendimento **presencial ou remoto**. A CONTRATADA deverá garantir alocação adequada de pessoal para o cumprimento dos níveis de serviço (SLA), com os seguintes prazos:

- Horário de atendimento: **segunda a sexta-feira, das 9h às 16h**;
- Tempo máximo para o atendimento técnico: **6 (seis) horas úteis** após abertura do chamado.
- O tempo máximo para a solução do problema será de **24 (vinte e quatro) horas corridas**, contando a partir da abertura do chamado.

2. Acesso Remoto e VPN

Para a prestação de suporte remoto, a CONTRATADA deverá providenciar conexão segura por meio de **VPN**, arcando com todos os custos de implantação, configuração e manutenção dessa infraestrutura.

Requisitos de Capacitação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA BAIANO

1. Capacitação de Usuários

Durante a fase de implantação, a CONTRATADA deverá realizar treinamentos presenciais para os usuários da CONTRATANTE, abordando:

- Operação básica dos equipamentos;
- Utilização e personalização dos recursos de impressão;
- Configuração de preferências;
- Administração de funções e permissões de acesso.

Deverão ser capacitados, no mínimo, **dois representantes por setor**, indicados previamente pela CONTRATANTE.

2. Material Didático

A CONTRATADA deverá fornecer material de apoio em formato impresso ou eletrônico, contemplando:

- Manual de uso dos equipamentos;
- Procedimentos de abastecimento de mídias (papel, etiquetas, envelopes);
- Instalação e customização de drivers;
- Solução de erros comuns e leitura de mensagens nos painéis;
- Dicas de conservação e bom uso.