



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DA PARAÍBA

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA - DFD

PREENCHIMENTO PELA ÁREA REQUISITANTE

1. Identificação da Área Requisitante da Demanda:

|                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| Setor Requisitante: | Departamento de Informática |
|---------------------|-----------------------------|

2. Descrição da Demanda:

|                       |                                                                               |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Descrição da demanda: | Contratação de Empresa para Locação de Impressoras Multifuncionais e Scanners |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|

| Item                            | Descrição                                          | UND | Quantidade |      |      | Quantidade Solicitada | Consta no PCA 2024? SIM/NÃO |
|---------------------------------|----------------------------------------------------|-----|------------|------|------|-----------------------|-----------------------------|
|                                 |                                                    |     | 2022       | 2023 | 2024 |                       |                             |
| 3. Quantidade a ser contratada: |                                                    |     |            |      |      |                       |                             |
| 01                              | Contratação Impressoras Multifuncionais e Scanners | SRV | 1          | 1    | 1    | 1                     | NÃO                         |

4. Justificativa da necessidade da demanda, considerando o planejamento estratégico, as diretrizes de planejamento, se for o caso:

A contratação de serviços de locação de impressoras e scanners por meio de licitação visa atender à necessidade de modernização, padronização e controle dos serviços de impressão e digitalização do CRM-PB, garantindo maior eficiência na gestão dos recursos e otimização dos processos administrativos. O modelo de locação transfere à empresa contratada a responsabilidade pela disponibilização, manutenção e abastecimento dos equipamentos, assegurando o funcionamento contínuo e adequado das impressoras, copiadoras, multifuncionais e scanners. Com isso, evita-se a fragmentação de aquisições e contratações isoladas de suprimentos e serviços, promovendo economicidade, previsibilidade orçamentária e melhor alocação dos recursos públicos.

Além disso, a locação permite a implementação de soluções de controle e monitoramento das impressões e digitalizações, contribuindo para a redução de desperdícios e o uso racional dos recursos. Também garante a atualização tecnológica constante, com equipamentos mais eficientes e seguros, além da inclusão de serviços como manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico especializado com prazos definidos em contrato (SLA). A contratação atende aos princípios da Administração Pública, especialmente os da eficiência, economicidade, legalidade e continuidade do serviço público, sendo, portanto, plenamente justificada e necessária.

5. Detalhamento da Contratação: (Se for o caso)

Contratação de serviços de impressão corporativa gerenciada (managed print services) com alocação de equipamentos para impressão, cópia e digitalização de documentos; fornecimento contínuo de consumíveis de impressão (exceto papel); solução completa de gerenciamento e suporte técnico preventivo e corretivo on-site, visando o atendimento às necessidades institucionais, nos termos da(s) tabela(s) abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Para atender às necessidades de negócio, a solução contratada deve prover:

- Disponibilização de equipamento(s) de uso corporativo multitarefa para impressão, cópia e digitalização de documentos – segundo especificações, quantidades e distribuição definidas no Termo de Referência;
- Impressão/reprodução de documentos corporativos em formatos convencionais (A4), em configuração de cor monocromática e/ou policromática – quando o equipamento demandado exigir tal funcionalidade e observando os critérios de tecnologia, performance e qualidade definidos para cada categoria de equipamento;
- Digitalização de documentos em formatos convencionais (A4), em configuração de cor monocromática e/ou policromática – quando o equipamento demandado exigir tal funcionalidade e observando os critérios de tecnologia, performance e qualidade definidos para cada categoria de equipamento;
- Fornecimento de solução completa de gerenciamento do serviço contratado, incluindo gerenciamento de equipamentos, de consumo de impressões, gerenciamento de usuários e gestão técnica do serviço;
- Instalação e configuração dos equipamentos e da solução de gerenciamento dos serviços, incluindo todos os seus componentes e treinamento técnico à equipe designada pelo tomador do serviço;
- Provimento de assistência técnica on-site, com manutenção preventiva /corretiva e reposição de peças – incluindo provimento de solução de gestão de atendimento ao usuário, com automação do processo de abertura e controle de acionamentos técnicos via interface web e/ou central de atendimento ao usuário com oferta de linha telefônica DDG (Discagem Direta Gratuita);
- Fornecimento contínuo de suprimentos e consumíveis de impressão (exceto papéis ou outras mídias de impressão) – incluindo, por exemplo, cartuchos de toner e outros suprimentos e consumíveis de substituição contínua (todos novos, não remanufaturados, originais e genuínos do fabricante dos equipamentos a serem aplicados); e
- Treinamento e suporte aos usuários da solução e repasse de conhecimentos acumulados ao longo da prestação dos serviços.

| Equipamento           | Unidade   | Quantidade estimada (mês) | Quantidade estimada (ano) | Valor unitário estimado | Valor total estimado |
|-----------------------|-----------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|
| João pessoa           |           |                           |                           |                         |                      |
| Preto/Branco – Tipo I | Franquia  | 14000                     | 168000                    |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Franquia  | 10000                     | 120000                    |                         |                      |
| Scanner – Tipo III    | -         | -                         | -                         |                         |                      |
| Preto/Branco – Tipo I | Excedente | -                         | -                         |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Excedente | -                         | -                         |                         |                      |
| Campina grande        |           |                           |                           |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Franquia  | 1000                      | 12000                     |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Excedente | -                         | -                         |                         |                      |
| Patos                 |           |                           |                           |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Franquia  | 500                       | 6000                      |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Excedente | -                         | -                         |                         |                      |
| Cajazeiras            |           |                           |                           |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Franquia  | 500                       | 6000                      |                         |                      |
| Colorida A4 – Tipo II | Excedente | -                         | -                         |                         |                      |

| Quantidade de Equipamentos |             |                |       |            |
|----------------------------|-------------|----------------|-------|------------|
|                            | João Pessoa | Campina Grande | Patos | Cajazeiras |
| Preto/Branco – Tipo I      | 6           | 0              | 0     | 0          |
| Colorida A4 – Tipo II      | 10          | 2              | 1     | 1          |
| Scanner – Tipo III         | 5           | 0              | 0     | 0          |

### **ESPECIFICAÇÃO EQUIPAMENTO TIPO I - Multifuncional Monocromática - Papel A4 - 45 ppm**

- Funções: Equipamento multitarefa com funcionalidade de impressão, cópia e digitalização.
- Tecnologia de Impressão: Laser ou LED
- Modos de cor: Monocromática
- Painel de controle: Painel tátil (touch screen) colorido, alfanumérico, com tela de, no mínimo 4 polegadas. Deve ser compatível, no mínimo, com as linguagens PCL5, PCL6
- Linguagens de impressão: PostScript (incluindo emulações)
- Sistemas operacionais: Deve ser compatível, no mínimo, com os sistemas operacionais Windows 10 (32/64), Windows Server (2012 ou superior), Mac e Linux/Unix.
- Portas de conexão: Deve possuir conexão direta através de, no mínimo: 1 Porta USB 2.0 host + 1 Porta USB dedicada para dispositivos de fácil acessibilidade ao usuário (preferencialmente frontal).
- Conectividade em rede: Deve ser plenamente compatível com operação e gerenciamento em rede (padrão Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base T/TX)) através dos seguintes protocolos, no mínimo: TCP/IP, IPv4, IPv6, IPP, DHCP, LPD, SNMP, SMTP e WSD.
- Conectividade sem fio: Deve possuir conectividade wireless (sem fio)
- Ciclo mensal de trabalho: Deve suportar ciclo mensal de trabalho de, no mínimo, 80.000 (oitenta mil) páginas.
- Mídias suportadas: Deve suportar papel nos formatos comuns de uso corporativo, incluindo A4, Carta e Ofício.
- Tipos de mídias: Deve suportar mídias comuns de uso corporativo, incluindo papel fino, papel normal, papel grosso, papel reciclado, papel pré-impresso, etiquetas, envelopes, papel revestido, papel colorido e papel de alta qualidade.
- Gramatura de mídias: Deve suportar gramaturas de papel comuns de uso corporativo, incluindo a faixa de 75 a 170 g/m<sup>2</sup>, no mínimo.
- Capacidade de alimentação de mídias: Deve possuir capacidade padrão de alimentação de papel de no mínimo, 300 (trezentas) folhas (em bandeja única e/ou bandejas-padrão múltiplas).
- Capacidade de alimentação de mídias multiuso/by-pass: Deve possuir bandeja multiuso para alimentação de mídias eventualmente não suportadas nas bandejas padrão.
- Capacidade de saída de mídias: Deve possuir capacidade padrão de saída de papel de, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) folhas.
- Velocidade de impressão: Deve possuir velocidade de impressão de, no mínimo, 45 PPM (trinta páginas por minuto) em formato A4 convencional monocromático.
- Resolução de impressão: Deve possuir resolução de impressão padrão de, no mínimo, 600x600 dpi.
- Impressão/digitalização frente & verso: Deve possuir funcionalidade de impressão frente/verso automática, preferencialmente de passagem única ou com recirculador (RADF ou DSDF). Velocidade de digitalização 32 ipm (páginas ou imagens por minuto), no mínimo (em formato A4, monocromático).
- Resolução de digitalização: Deve possuir resolução de digitalização padrão de, no mínimo, 600x600 dpi.
- Digitalização OCR (Optical Character Recognition): Deve possuir aplicativo OCR no idioma pt-BR, incluindo a licença de uso ou versão OEM do fabricante que permita a criação de arquivos do tipo PDF pesquisável em modo texto com OCR.

- Funções de digitalização: Deve possuir funcionalidade de envio de arquivos digitalizados via e-mail, caminho de rede (SMB) ou servidor FTP, no mínimo.
- Alimentação de energia: Deve ser compatível com alimentação 200 a 240 V 50/60 Hz, no mínimo, (padrão ou via autotransformadores).
- Modos de economia: Desejável possuir modos de economia de toner e energia.
- Certificações ambientais: Desejável possuir certificação EnergyStar® ou outra certificação compatível.
- Acessórios de finalização: Não especificado
- Acessórios de instalação: O equipamento deverá ser compatível com instalação em configuração de mesa

## **ESPECIFICAÇÃO EQUIPAMENTO TIPO II - Multifuncional Policromática - Papel A4 - 25 ppm**

- Funções: Equipamento multitarefa com funcionalidade de impressão, cópia e digitalização.
- Tecnologia de Impressão: Laser ou LED
- Modos de cor: Policromática
- Painel de controle: Painel tátil (touch screen) colorido, alfanumérico, com tela de, no mínimo 4 polegadas.
- Linguagens de impressão: Deve ser compatível, no mínimo, com as linguagens PCL5, PCL6 e PostScript (incluindo emulações)
- Sistemas operacionais: Deve ser compatível, no mínimo, com os sistemas operacionais Windows 10 (32/64), Windows Server (2012 ou superior), Mac e Linux/Unix.
- Portas de conexão: Deve possuir conexão direta através de, no mínimo: 1 Porta USB 2.0 host + 1 Porta USB dedicada para dispositivos de fácil acessibilidade ao usuário (preferencialmente frontal).
- Conectividade em rede: Deve ser plenamente compatível com operação e gerenciamento em rede (padrão Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base T/TX)) através dos seguintes protocolos, no mínimo: TCP/IP, IPv4, IPv6, IPP, DHCP, LPD, SNMP, SMTP e WSD.
- Conectividade sem fio: Deve possuir conectividade wireless (sem fio)
- Ciclo mensal de trabalho: Deve suportar ciclo mensal de trabalho de, no mínimo, 80.000 (oitenta mil) páginas.
- Mídias suportadas: Deve suportar papel nos formatos comuns de uso corporativo, incluindo A4, Carta e Ofício.
- Tipos de mídias: Deve suportar mídias comuns de uso corporativo, incluindo papel fino, papel normal, papel grosso, papel reciclado, papel pré-impresso, etiquetas, envelopes, papel revestido, papel colorido e papel de alta qualidade.
- Gramatura de mídias: Deve suportar gramaturas de papel comuns de uso corporativo, incluindo a faixa de 75 a 170 g/m², no mínimo.
- Capacidade de alimentação de mídias: Deve possuir capacidade padrão de alimentação de papel de no mínimo, 200 (duzentas) folhas (em bandeja única e/ou bandejas-padrão múltiplas).
- Capacidade de alimentação de mídias multiuso/by-pass: Deve possuir bandeja multiuso para alimentação de mídias eventualmente não suportadas nas bandejas padrão.
- Capacidade de saída de mídias: Deve possuir capacidade padrão de saída de papel de, no mínimo, 100 (cem) folhas.
- Velocidade de impressão: Deve possuir velocidade de impressão de 15 a 25 PPM (quinze a vinte e cinco páginas por minuto) em formato A4 convencional policromática.
- Resolução de impressão: Deve possuir resolução de impressão padrão de, no mínimo, 600x600 dpi (monocromática) e 1.200x1.200 dpi (policromática).
- Impressão/digitalização frente & verso: Deve possuir funcionalidade de impressão frente/verso automática, preferencialmente de passagem única ou com recirculador (RADF ou DSDF). Velocidade de digitalização 40 ipm (páginas ou imagens por minuto), no mínimo (em formato A4, monocromático).
- Resolução de digitalização: Deve possuir resolução de digitalização padrão de, no mínimo, 600x600 dpi.
- Digitalização OCR (Optical Character Recognition): Deve possuir aplicativo OCR no idioma pt-BR, incluindo a licença de uso ou versão OEM do fabricante que permita a criação de arquivos do tipo PDF pesquisável em modo texto com OCR.
- Funções de digitalização: Deve possuir funcionalidade de envio de arquivos digitalizados via e-mail,

- caminho de rede (SMB) ou servidor FTP, no mínimo.
- Alimentação de energia: Deve ser compatível com alimentação 200 a 240 V 50/60 Hz, no mínimo, (padrão ou via autotransformadores).
- Modos de economia Desejável possuir modos de economia de toner e energia.
- Certificações ambientais: Desejável possuir certificação EnergyStar® ou outra certificação compatível.
- Acessórios de finalização: Não especificado
- Acessórios de instalação: O equipamento deverá ser compatível com instalação em configuração de mesa

## **ESPECIFICAÇÃO EQUIPAMENTO TIPO III - Scanner - Papel A4**

- Scanner de mesa de digitalização contínua e alimentação por folhas;
- Capacidade de digitalização monocromática e colorida;
- Possuir sensor de alimentação de várias páginas;
- Possuir sensor de atolamento de papel;
- Possuir as funções:
  - o Remoção de Perfuração,
  - o Remoção de cor de fundo,
  - o Rotação automática de imagem,
  - o Tamanho da digitalização automática,
  - o Remoção de sangria,
  - o Visualização de digitalização,
  - o Separação de Documentos,
  - o Alinhamento automático do alimentador,
  - o Ignorar páginas em branco;
- Resolução de digitalização interpolada de 1200 x 1200 dpi;
- Resolução de digitalização óptica de 600 x 600 dpi;
- Digitalizar nos modos:
  - o Cor 24 bits,
  - o Escala de cinza de 8 bits,
  - o Monocromático de 1 bit;
- Digitalizar nos formatos: PDF, PDF seguro, PDF pesquisável, PDF assinado, PDF/A, PDF de alta compactação), Microsoft Office Excel (XLSX), Windows Bitmap (BMP), Microsoft Office Word (DOCX), JPEG (JPG), PDF de uma página/múltiplas páginas (PDF/A, PDF de alta compressão), Microsoft Office PowerPoint (PPTX), TIFF de uma página/multipágina (TIF), Texto (TXT);
- Digitalizar para:
  - o Email,
  - o Dispositivos móveis,
  - o Fluxo de trabalho, Serviços de nuvem,
  - o Servidor de e-mail (download),
  - o Imagem,
  - o FTP,
  - o USB,
  - o Pasta de rede (Windows),
  - o Servidor SSH (SFTP),
  - o Serviços de nuvem;
- Velocidades de digitalização:
  - o simplex A4 (preto/cor) de 40 ipm;
- Possuir interfaces Wireless 802.11 b/g/n (2.4GHz), Ethernet (10/100/1000 Mbps), SuperSpeed USB 3.0 (compatível com USB 2.0);
- Possuir recurso de gerenciamento remoto, que permita a leitura de contadores de digitalizações, configuração remota e estado do equipamento;
- Possuir compatibilidade com estações de trabalho que operem com os sistemas operacionais Windows, Linux e Mac em suas versões mais atuais.

Todos os acessórios para o perfeito atendimento as especificações e pleno funcionamento do equipamento é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATANTE fornecerá ponto lógico e físico de rede, de energia elétrica e mobiliário, quando necessário.

Os equipamentos deverão vir acompanhados de manuais de operação /Guias rápidos de operação para o usuário final.

A instalação dos drivers das impressoras ou agentes nos Desktops da CONTRATANTE é de responsabilidade da CONTRATADA, podendo esta tarefa ser automatizada por meio de script e GPO, a ser desenvolvido e implementado por ela e configurados no AD da CONTRATANTE.

A área de TIC da CONTRATANTE realizará a supervisão das tarefas técnicas relacionadas.

Todas as impressoras e multifuncionais devem possibilitar a impressão retida, onde o trabalho é enviado para uma fila de impressão, ficando retido no servidor, podendo ser liberado em qualquer equipamento da rede, após identificação do usuário, através de usuário/senha (usuários cadastrados em sistema de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou SAMBA, ou pelo próprio sistema de gerenciamento de impressão);

Todos os equipamentos devem permitir a criação de mais de uma fila de impressão para o mesmo equipamento, com a finalidade de garantir filas de impressão retida e não retida por equipamento;

Todos os equipamentos com capacidade de digitalização devem acompanhar aplicativo OCR (Optical Character Recognition) em língua portuguesa, incluindo a licença de uso ou versão OEM, obtendo como resultado da digitalização arquivo com a extensão .PDF pesquisável, automaticamente disponibilizado em diretório de rede a ser especificado pela equipe de tecnologia da informação de cada local de prestação do serviço ou em mídia removível, tipo pendrive. Tal funcionalidade pode estar embarcada no equipamento ou em servidor de impressão;

Caso sejam necessários transformadores e/ou estabilizadores para garantia do correto funcionamento dos equipamentos, os mesmos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;

Os equipamentos deverão ter capacidade de processamento e memória suficientes para operar com todas as capacidades e funções solicitadas, inclusive com mais de uma capacidade ou função simultaneamente;

A CONTRATADA deverá fornecer o hardware e software de gestão de impressão (servidor de impressão), redundantes, compatíveis com o parque computacional e com o volume de impressões do órgão CONTRATANTE.

Os servidores de impressão poderão ser virtualizados dentro do ambiente de T.I das localidades de prestação do serviço, caso a localidade disponha de infraestrutura de T.I para tal, não eximindo a CONTRATADA da responsabilidade do perfeito funcionamento da solução em caso de falhas.

A CONTRATADA deverá disponibilizar e configurar sistema de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, fornecendo inclusive o hardware necessário, que permita a monitoração dos processos de impressão, que contemple, no mínimo, os seguintes requisitos:

Caso a CONTRATADA opte pela utilização da infraestrutura de T. I. da CONTRATANTE, através de máquina virtual, não eximirá a mesma da responsabilidade do perfeito funcionamento da solução.

- O sistema deverá permitir a contabilização das páginas impressas /copiadas em todo o ambiente contratado. Cabe ainda ressaltar que apenas páginas efetivamente impressas/copiadas devem ser contabilizadas, descartando as tarefas não executadas que forem enviadas à fila de impressão.
- Com relação à gestão do software de bilhetagem, o fornecedor deve possuir apenas acessos de consulta (quando necessário) ou acesso para suporte/manutenção, não havendo a possibilidade de manipulação dos dados de bilhetagem por parte do mesmo.
- O software de bilhetagem deve prover integração/autenticação com sistemas de serviço de diretório, como Microsoft Active Directory ou SAMBA, ou pelo próprio sistema de gerenciamento de impressão, de forma que seja possível contabilizar a quantidade de impressões por usuários.
- Possuir interface Web (Browser) ou cliente/servidor, em língua portuguesa.
- Monitorar os equipamentos on-line, possibilitando, no mínimo, gerenciar remotamente, via rede TCP/IP, os equipamentos instalados, permitindo efetuar alterações de configuração, checagem do status de impressão, nível dos suprimentos de impressão.
- Ser capaz de gerar relatórios identificando o usuário, nome do trabalho impresso, horário de impressão, equipamento onde o trabalho foi impresso, número de páginas, modo de impressão (colorido ou mono), tamanho do papel e custo para cada trabalho impresso.
- O software de bilhetagem deve realizar controle e monitoramento sobre as filas de impressão e

possibilitar também a criação de cotas informativas de impressão para usuários ou grupos de usuários.

- Deve ser possível estabelecer cotas diferenciadas para impressões monocromáticas e policromáticas.
- Deve permitir compartilhamento de cotas entre os usuários de um grupo de usuários e entre as impressoras de um grupo de impressoras.
- Recomenda-se que a solução a ser CONTRATADA permita a geração de relatórios que, além de fornecer informações gerenciais sobre o parque de impressão e a respeito das quantidades, data/horário, valores e nomes dos documentos impressos, também possua a capacidade de filtrar as informações, conforme abaixo:
  - § por local (conforme cadastrado no sistema): setor, departamento, coordenação, bloco, sala, etc;
  - § por equipamento;
  - § por centro de custo;
  - § por usuário e por grupo de usuários;
  - § por tamanho de papel;
  - § por tipo de impressão: monocromática, policromática;
  - § por modo de impressão: modo econômico, modo normal.
- O software deverá ser capaz de implementar a restrição ao uso de cores e force impressão em duplex, por usuário e grupo de usuários.
- O acesso à gestão do sistema de bilhetagem será disponibilizado apenas aos usuários indicados pelo gestor do contrato ou autoridade competente.
- No intuito de possibilitar auditorias e evitar o desperdício e impressões não relacionadas aos propósitos da Administração, o software de bilhetagem deve armazenar, de forma compactada, as primeiras páginas ou a totalidade destas, de cada documento impresso, associado ao respectivo usuário, possibilitando ainda que eventuais trabalhos particulares possam ser cobrados/descontados financeiramente dos respectivos usuários.
- Permitir a ordenação dos relatórios por ordem alfabética de usuários.
- Permitir a exportação dos dados para análise em planilha eletrônica compatível com Microsoft Excel ou formato XLSX.
- Realizar inventário automático dos equipamentos.
- Permitir a definição de custos de página impressa por impressora /multifuncional, diferenciando custos para impressão em cores e preto e branco.
- Permitir a definição de centros de custo para usuários e a geração de relatórios a partir dos mesmos.
- Permitir bilhetagem do total de páginas impressas no período, contabilizando por impressora, por usuário, por centro de custo e/ou grupo.
- Permitir a definição do limite de cotas informativas, por usuário e a geração de relatórios de utilização de cotas.
- Permitir o gerenciamento das cotas, ou seja, a programação de depósitos mensais ou anuais nas cotas dos usuários e Centros de Custos, a fim de automatizar a gestão dos limites.
- Fornecer histórico de utilização dos consumíveis com vida útil real, por equipamento.
- Realizar atualizações, visualizações e alterações remotas nas configurações dos componentes das impressoras e multifuncionais.
- Disponibilizar funcionalidade que permita ao gestor a definição de perfis de utilização.
- Capturar contadores das impressoras automaticamente.
- Monitorar automaticamente o suprimento (tonner) das impressoras, gerando alertas de suprimento baixo antes de seu término.
- Os valores referentes à cobrança do software de bilhetagem devem estar embutidos dentro dos valores da franquia ou página impressa, ficando vedada a especificação ou aceitação dessa cobrança separadamente, seja por valor global, por páginas impressas ou por usuários.

Caso o fornecedor ofereça infraestrutura em nuvem que disponibilize o mesmo serviço de gerenciamento de equipamentos e bilhetagem das impressões, somente poderá ser aceito mediante declaração que garanta a integridade, disponibilidade e segurança, conforme orientações já estabelecidas no documento de boas práticas, orientações e vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão, anexo à Portaria n.º 20, de 14 de junho de 2016.

A CONTRATADA deverá disponibilizar meio eletrônico de registro e acompanhamento dos chamados técnicos, podendo ser sistema informatizado avulso ou funcionalidade integrante do sistema de bilhetagem, que permita o registro e o acompanhamento dos chamados abertos, que contemple, no

mínimo, os seguintes requisitos:

Operar através da WEB (Internet);

Estar disponível em língua portuguesa;

Permitir acesso através de senha individual, podendo ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário;

Permitir que os usuários efetuem consultas, via sistema, sobre a situação (status) dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais;

Permitir emissão de consulta relativa à quantidade de chamados abertos, com possibilidade de filtrar por equipamento, localidade, data e estado do chamado (em aberto, encerrado etc).

### **Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

#### **Requisitos de capacitação para uso geral dos equipamentos**

A capacitação na operação dos equipamentos deverá ser executada por técnicos habilitados da CONTRATADA sob a forma de repasse de conhecimento do tipo “hands on”, ou seja, repasse de conhecimento prático utilizando os equipamentos a serem disponibilizados.

A capacitação deverá ter duas modalidades:

- Capacitação para uso geral dos equipamentos, destinada aos usuários dos equipamentos;
- Capacitação técnica, destinada à equipe da área de tecnologia e fiscais técnicos do contrato.

Essa demonstração prática deverá contemplar todas as funcionalidades de impressão e de digitalização oferecida pelos equipamentos e deverá ser direcionada presencialmente aos colaboradores da seção que utilizarão o equipamento.

A capacitação para uso geral dos equipamentos deverá ser realizada em data agendada pelo CONTRATANTE e poderá ser requisitada 1 (uma) vez adicional a cada 12 (doze) meses de execução contratual pelo mesmo. Devendo, nesse caso, ser agendada previamente junto à CONTRATADA com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.

A CONTRATADA deverá realizar uma Capacitação técnica para até 5(cinco) colaboradores da área técnica da unidade de implantação, que contemple o uso dos softwares de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, servidor de impressão, operação geral e avançada dos equipamentos.

A capacitação técnica deverá possuir carga horária mínima de 12 (doze) horas, sendo preferencialmente executada 4 (quatro) horas por dia, em período da manhã ou da tarde, nas dependências das respectivas unidades de implantação.

A Capacitação Técnica deverá ser realizada no momento da implantação da solução para os colaboradores da área de tecnologia da informação da unidade de implantação.

#### **Requisito Sociais**

Os profissionais em atendimento no ambiente da CONTRATANTE, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE.

Os profissionais também deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

#### **Requisitos Ambientais**

A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental, em conformidade com a legislação Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e os preceitos de preservação ambiental.

A atividade de logística reversa do toner deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ela obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive de restos de toner, cartuchos e embalagens dos produtos utilizados.

Todas as multifuncionais fornecidos deverão possuir funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica, como, por exemplo, modo de economia de energia.

A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios e artefatos produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

### Requisitos de Manutenção

A CONTRATADA deverá prestar tempestivamente a manutenção corretiva em todos os equipamentos e componentes da solução quando solicitado pela CONTRATANTE e prestar manutenção preventiva de forma pró ativa, periodicamente, conforme recomendações no manual do fabricante para cada equipamento caso exista, ou conforme agenda acordada com o CONTRATANTE. As manutenções corretivas e preventivas deverão abranger os drivers, softwares de gerenciamento de impressão, software de monitoramento, bilhetagem, controle de cotas, retenção, gerenciamento de filas de impressão, e servidores de impressão, além dos equipamentos e demais componentes da solução.

Os tempos máximos de atendimento e resolução do problema estão especificados abaixo, nos acordos de nível mínimo de serviços (NMS):

- Os serviços técnicos passíveis de abertura de chamados por parte dos usuários classificam-se em duas categorias:
  - o O.S. ou Tickets de Abastecimento: correspondem a chamados técnicos reposição de suprimentos que serão solucionados por profissionais autorizados pela Contratada.
  - o O.S. ou Tickets de Suporte técnico: para solução de indisponibilidade de equipamentos em garantia devido a panes relacionados a problemas de hardware, e serão solucionados por profissionais técnicos acreditados ou autorizados pelos fabricantes.
  - o O.S. ou Tickets de Movimentação de equipamentos para demandas de até 10 (dez) equipamentos na mesma sede, isto é, no mesmo endereço.
- Os níveis mínimos de serviços - NMS (tempo de atendimento) para execução de tais serviços, contados desde a abertura da O.S. ou ticket até a solução da requisição ou problema (caracterizada pela reativação completa do equipamento e retomada de seu funcionamento normal) são os da tabela a seguir:

| Id.  | CATEGORIA     | SOLUÇÃO                                                                                             | PRAZO                                       |
|------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| NMS1 | Abastecimento | Reposição dos consumíveis ou suprimentos                                                            | 12 (doze) horas úteis comerciais*           |
| NMS2 | Suporte       | Reparo do equipamento                                                                               | 24 (vinte e quatro) horas úteis comerciais  |
| NMS3 | Suporte       | Substituição do equipamento, caso o reparo não seja possível ou viável                              | 48 (quarenta e oito) horas úteis comerciais |
| NMS4 | Movimentação  | Alterações do tipo Movimentação de Equipamento no mesmo endereço e demandas de pequenas quantidades | 5 (cinco) dias úteis                        |

\* Hora Útil Comercial: aquela compreendida entre às 08h00min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados locais e nacionais.

Durante a execução do contrato a CONTRATANTE poderá, em comum acordo com a CONTRATADA, alterar os parâmetros de atendimento, para adequar a realidade das localidades atendidas.

As situações que podem, a critério da CONTRATANTE, originar chamados de assistência técnica e

conserto de equipamentos à CONTRATADA incluem, mas não se limitam, as seguintes:

- Impressão ou cópia com manchas ou riscos;
- Desatolamento de papel;
- Impedimento de alimentação de papel no equipamento;
- Configurações básicas e avançadas dos equipamentos, inclusive nos computadores;
- Fornecimento e instalação de drivers;
- Remanejamento, inclusão e remoção de equipamentos;
- Descarte de consumíveis, exceto papel;
- Manutenção preventiva e corretiva.

### **Requisitos Temporais**

Para definição de hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 08h00min às 17h00min, horário local, excetuando-se feriados locais e nacionais.

A CONTRATADA deverá:

- Realizar a mudança de local e reinstalação de equipamentos em até 72 (setenta e duas) horas a contar da abertura de chamado.
- Realizar a reposição de suprimentos, antes do seu término, de acordo com os alertas automáticos do sistema de monitoramento. Em caso de indisponibilidade de impressão por falta de insumos, estes deverão ser repostos em até 8 (oito) horas corridas.
- Em caso de falha no equipamento ou de baixa qualidade de impressão, deverá ser realizada a substituição ou manutenção em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar da abertura de chamado.
- Atender presencialmente chamados de manutenção corretiva de qualquer equipamento pertencente à solução em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar da abertura de chamado.
- Restabelecer o perfeito funcionamento do servidor de impressão em caso de falha, baixo desempenho ou comportamento divergente do comportamento ideal de funcionamento em até 60 (sessenta) minutos corridos a contar da abertura de chamado;
- Restabelecer as perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção corretiva em até 24 (vinte e quatro) horas úteis a contar da abertura de chamado.
- Realizar a substituição de equipamento de cópia/impressão /digitalização em manutenção por outro com características similares ou superiores e em perfeito estado de funcionamento em até 72 (setenta e duas) horas a contar do encerramento do prazo disposto no item anterior.

A realização da substituição de equipamento por outro igual ou superior e em perfeito estado de funcionamento deverá ocorrer se houver mais de dois chamados de manutenção corretiva para o mesmo equipamento, relacionados ao mesmo problema, em prazo inferior a 30 (trinta) dias, caso haja interesse do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá atender o suporte técnico em dias úteis, excetuam-se disposições em contrário.

O recolhimento dos consumíveis utilizados, poderá ser realizado uma vez ao mês, de forma agendada com o fiscal local do contrato.

O prazo de entrega dos equipamentos, mediante a abertura de Ordem de Serviço, por local de prestação de serviço, deverá ser executado da seguinte forma:

- 50% (cinquenta por cento) dos equipamentos entregues e instalados em até 30 (trinta) dias corridos e os outros 50% em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da data de emissão da Ordem de Serviço.

### **Requisitos de Segurança da Informação**

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

Os profissionais da CONTRATADA deverão manter estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor no CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no

período de vigência contratual.

Os técnicos alocados deverão sujeitar-se a todas as formas de controle de acesso às dependências da CONTRATANTE, tal como, o uso de crachá de identificação, vistoria de objetos que estejam portando, etc. O fornecimento de crachás para acesso às dependências da CONTRATANTE será de responsabilidade do CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

Qualquer equipamento da empresa CONTRATADA que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE deve ser identificado pelo uso de placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, multifuncionais, dispositivos com conexão USB, pendrives, mp3 player, notebooks, roteadores, Switches ou outros equipamentos e dispositivos.

A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.

### **Requisitos de Propriedade Intelectual**

A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais de todos os artefatos, relatórios e produtos gerados ao longo do contrato, incluindo a documentação, base de conhecimento, scripts, modelos, as bases de dados e o código-fonte implementado, ao CONTRATANTE.

### **Requisitos de Acessibilidade dos Equipamentos**

A CONTRATADA deverá assegurar que todos os equipamentos, produtos e serviços fornecidos atendam aos requisitos de acessibilidade e mobilidade, conforme estabelecido, com base na legislação vigente, incluindo a Lei n.º 10.098 /2000.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, conforme o caso, impressoras específicas para usuários com deficiência quanto à mobilidade, conforme identificado em conjunto com as unidades de negócio, garantindo acessibilidade plena.

A CONTRATADA deverá, em comum acordo com a CONTRATANTE, adequar e ou adaptar móveis específicos que permitam o uso adequado dos equipamentos por pessoas com deficiência de mobilidade, desde que tal adaptação não implique em custo adicional à CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá garantir que todos os equipamentos fornecidos possuam características técnicas que atendam aos requisitos de acessibilidade, como monitores ou painéis de comando com inclinação ajustável, permitindo o uso por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

### **Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

Estar em conformidade com as demais disposições embarcadas na Portaria STI/MPDG n.º 20, de 14 de junho de 2016, que dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

Estar em conformidade com as demais disposições embarcadas na Portaria SGD/MGI n.º 370, de 8 de março de 2023, que Institui o Modelo de Contratação de Serviços de outsourcing de impressão, no âmbito dos órgãos e das entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

### **6. Informação da destinação do objeto (finalidade):**

**LOCAL DE ENTREGA:** Av. Dom Pedro II, 1335 – Centro, CEP. 58.013-420, João Pessoa/PB.

**HORÁRIO DA ENTREGA/EXECUÇÃO:** 08h00min às 17h00min, de segunda à sexta-feira (dias úteis).

### **7. Grau de Prioridade:**

### 3. Alto

#### 8. Previsão de data em que os serviços serão iniciados:

Os serviços serão iniciados de forma imediata, após a assinatura do Contrato e recebimento da Nota de Empenho.

#### 9. Plano de Contratações Anual - PCA

Declaramos que todos os itens indicados neste documento de formalização da demanda:

- ☐ Consta(m) no Plano de Contratações Anual - PCA, **conforme comprovação em anexo.**
- ☒ Não consta(m) no Plano de Contratações Anual - PCA.

#### 9.1 Justificativa em caso de ausência parcial ou total no PCA

**9.1.1.** Nos termos do art. 16 do Decreto nº 10.947/2022, justificamos a não inclusão total ou parcial do(s) item(s) em questão no Plano de Contratações Anual (PCA) de 2024, devido a demandas supervenientes surgidas após sua elaboração, bem como a lacunas pontuais no levantamento de informações que comprometeram a previsão integral das necessidades. Reconhecemos a oportunidade de aprimoramento no processo de planejamento e destacamos que medidas estão sendo implementadas para garantir maior precisão em exercícios futuros. Ressaltamos, entretanto, que a presente demanda é essencial para a continuidade das atividades do órgão e para o cumprimento de suas finalidades institucionais.

#### 10. indicação de vinculação ou dependência com o objeto de outro documento de formalização de demanda:

**10.2. Não há vinculação ou interdependência com o objeto de outro(s) Documento(s) de Formalização de Demanda - DFD**

**11. Natureza do objeto a ser contratado:** [AJUDA](#) ([Aperte a tecla CTRL e click na opção AJUDA](#))

**11.2. Serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra**

#### 12. Modalidade e Forma de Contratação Sugerida:

**1. LICITAÇÃO - PREGÃO**

#### 13. Prazo de entrega/ Execução do serviço

- |                                                                                                                                                                                                   |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Entrega imediata e integral do material ou serviço<br><br>* <b>Considera-se entrega imediata, até 30 (trinta) dias após o recebimento da nota de empenho.</b> | <input type="checkbox"/> Entrega parcelada do material ou serviço |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

**14. Sugestão de Designação de possíveis servidores para fiscalização e acompanhamento, em casos de elaboração de contrato para referida demanda:** [AJUDA](#) ([Aperte a tecla CTRL e click na opção](#)

[AJUDA](#))

| Função | Nome completo | Matrícula | Setor | Ciência |
|--------|---------------|-----------|-------|---------|
|--------|---------------|-----------|-------|---------|

|                                |                                                |     |                          |                |
|--------------------------------|------------------------------------------------|-----|--------------------------|----------------|
| <b>Gestor do contrato</b>      | Almir Mikéas Sarinho de Brito                  | 92  | Contratos                | Assinatura SEI |
| <b>Fiscal técnico</b>          | Bruno de Lima Silva                            | 66  | Tecnologia da informação | Assinatura SEI |
| <b>Conselheiro responsável</b> | Cláudio Orestes Britto Filho                   | XX  | Tecnologia da informação | Assinatura SEI |
| <b>Fiscal administrativo</b>   | Marcos Antônio do Nascimento de Souza Sobrinho | 115 | Administração            | Assinatura SEI |

(\*) Poderão ser indicados posteriormente outros integrantes que possuam conhecimentos sobre aspectos técnicos do objeto.

#### 15. Responsabilidade pela formalização da demanda e conteúdo do documento:

**Bruno de Lima Silva**  
**Coordenador de TI**  
**Matrícula: 66**

João Pessoa, (data da assinatura eletrônica via SEI)

O(s) responsável(s) pela demanda, bem como os responsáveis pela fiscalização, em caso de formulação de contrato, ficará à disposição para dirimir eventuais dúvidas sobre esta requisição, bem como para acompanhar todo procedimento de contratação, fornecendo todas as informações técnicas necessárias junto ao setor contratante.

#### 16. Anuência do Ordenador de Despesas:

De acordo com a demanda e com o quantitativo solicitado.

**AUTORIZO** os prosseguimentos necessários às demais etapas para a formalização da aquisição/contratação, considerando as exigências da legislação em vigor.

João Pessoa, (data da assinatura eletrônica via SEI).

**Bruno Leandro de Souza**  
**Presidente**



Av. Dom Pedro II, 1335 - Bairro Torre |  
CEP 58040-440 | João Pessoa/PB -  
<https://crmpb.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 25.15.000002255-0 | data de inclusão: 01/08/2025



Documento assinado eletronicamente por **Bruno de Lima Silva, Coordenador(a) de Informática**, em 21/08/2025, às 17:05, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Leandro de Souza, Presidente**, em 22/08/2025, às 13:57, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Almir Mikéas Sarinho de Brito, Gestor de Contrato**, em 28/08/2025, às 10:45, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Antônio do Nascimento de Souza Sobrinho, Administrador(a) Geral**, em 28/08/2025, às 13:05, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.cfm.org.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2942108** e o código CRC **B0F2DB1F**.



Av. Dom Pedro II, 1335 - Bairro Torre |  
CEP 58040-440 | João Pessoa/PB -  
<https://crmpb.org.br/>



Referência: Processo SEI nº 25.15.000002946-6 | data de inclusão: 21/08/2025