

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

Sumário

Objetivos	2
Glossário de Termos Utilizados Neste Documento	2
Prerrogativas	2
1. Fluxo Inicial	3
2. Fluxo de Adesão	5
3. Fluxos Funcionais	7
4. Abastecimento de Suprimentos	10
5. Plano Piloto	11
6. Tabela de Informações	12
7. Tabela de Cenários	14
8. Descrição Básica dos Passos Necessários na Atuação da TI.....	16
9. Tipos de Drivers de Impressoras	16
10. Planilha de Outsourcing.....	17
Diagrama 1 - Fluxo Inicial	18
Diagrama 2 - Fluxo de Adesão	19
Diagrama 3.1- Substituição de Impressora de Outro Fornecedor	20
Diagrama 3.2 – Substituição de Impressora Departamental.....	21
Diagrama 3.3 – Solicitação de Adequação de Ponto de Rede para Outsourcing	22
Diagrama 3.4 – Solicitação de Ponto de Rede para Outsourcing.....	23

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

Objetivos

Este documento objetiva definir os procedimentos e fluxos necessários para o bom funcionamento dos contratos de Outsourcing de Impressão, vigentes na Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a serem seguidos por todas as partes envolvidas.

Glossário de Termos Utilizados Neste Documento

Prefeitura Municipal de Porto Alegre doravante denominada **PMPA**

Secretaria ou órgão da **PMPA** que adere ao Outsourcing doravante denominado **Demandante**

Gestor de Contrato (Responsabilidade de cada **Demandante**) doravante denominado **Gestor**

CGTI - SMPAE doravante denominada **Governança**

Fornecedor de Outsourcing doravante denominada **Fornecedor**

PROCEMPA doravante denominado **TI**

Ferramenta de Abertura de Chamados da **TI** e do **Fornecedor** doravante denominados **FAC**

Sistema Eletrônico de Informações doravante denominado **SEI**

Prerrogativas

Fica estabelecido que todas as partes devem conhecer e seguir os termos de Contrato, bem como o Termo de Referência que instruiu o processo. Os documentos podem ser consultados em [Serviços de Impressão](#).

O **Demandante**, através de seus fiscais de contrato e serviço, é o único **Gestor** de seu contrato devendo ser conhecedor de seu ambiente, de suas necessidades de impressão e dos prazos que dispõe diante do vencimento de um contrato anterior.

A **Governança** tem o papel de apoiar as partes durante o [Fluxo Inicial](#) e orientar sobre as obrigações e procedimentos que todos devem seguir. Quando solicitada poderá atuar como gestão de apoio entre as partes.

A **TI** é a encarregada para as demandas tecnológicas de sua competência devendo apoiar **Demandante** e **Fornecedor** dentro dos prazos acordados e fluxos estabelecidos com a **PMPA**.

O **Fornecedor** tem a responsabilidade de fornecer todas as informações que lhe são solicitadas, bem como garantir a entrega e funcionamento de seus serviços conforme contratado e dentro dos prazos acordados.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

1. Fluxo Inicial - Ações Diante da Entrada de Novo Fornecedor de Serviços de Outsourcing de Impressão ([Diagrama 1](#))

O Fluxo começa com a **Reunião Inicial** envolvendo o novo **Fornecedor**, a **TI** e a **Governança** onde serão apresentadas as partes e feitos os alinhamentos preliminares contemplando o que é esperado pela **PMPA**, como a **TI** atenderá as demandas e o que o **Fornecedor** precisa para o bom funcionamento deste serviço, respeitando os padrões de segurança estabelecidos pela **TI** e a Política de Segurança da Informação (**PSI**) vigente na **PMPA**.

Para gestão de bilhetagem, volume de impressão e controle de suprimentos devem ser observadas as especificações do TR, onde o novo **Fornecedor** deverá fazer uso das soluções e práticas já homologadas na **PMPA**. Caso deseje implantar um novo software, deverá apresentar justificativa técnica e argumentação de clara vantagem para a **PMPA**, o que exigirá uma **Análise de Viabilidade e Segurança** por parte da **TI** e aprovação da **Governança**.

Uma ata da **Reunião Inicial** deve ser registrada com todos os pontos importantes para o prosseguimento, bem como as ações que cada parte deverá providenciar de acordo com este documento. Esta ata deverá ser anexada ao processo **SEI** pertinente.

1.1. Governança, partindo da **Reunião Inicial**, formaliza o início por e-mail denominado **Comunicado de Outsourcing**. Este e-mail deverá ser enviado aos responsáveis pela **TI** e **Fornecedor** contendo:

1.1.1. Sinalização para as partes prosseguirem conforme alinhamentos da **Reunião Inicial**.

1.1.2. A ata da **Reunião Inicial** ou número do documento no processo **SEI**.

1.1.3. Link ou cópia deste documento.

1.2. Governança abre solicitação no JIRA (OS do tipo “Consultoria em Infraestrutura”) para a **TI** realizar a **Análise de Viabilidade e Segurança** dos requisitos de instalação e softwares informados pelo **Fornecedor** (formalizado em **SEI**).

1.3. Fornecedor provê todas as informações que sejam solicitadas enquanto assimila os procedimentos para atender os **Demandantes** na **PMPA**.

1.4. TI submete os requisitos de instalação e softwares a **Análise de Viabilidade e Segurança** e devolve um parecer indicando conformidade, ou apontando ressalvas e inviabilidades que precisam ser ajustadas para o prosseguimento (e-mail e **SEI**).

1.4.1. Em caso de estarem apontadas ressalvas ou inviabilidades no parecer, uma nova reunião deve ser marcada para resolver o impasse.

1.5. Governança com o parecer indicando conformidade pela **TI**, autoriza que a **TI** efetue as configurações solicitadas pelo **Fornecedor** e que estes elaborem o **Plano Piloto** (e-mail e **SEI**).

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

1.6. Fornecedor e **TI** executam o [Plano Piloto](#), ocasião onde será posto em prática um ambiente completo com tudo o que os futuros **Demandantes** possam vir a usar, como impressões, digitalizações, testes funcionais de recursos, bilhetagem, controle de insumos e etc.

1.7. Fornecedor e **TI** sinalizam à **Governança** quando o [Plano Piloto](#) estiver concluído e que não há dúvidas e pendências.

1.8. Governança envia um e-mail padrão denominado **Comunicado de Viabilidade de Adesão** às secretarias e órgãos sobre a viabilidade de adesão/contratação dos serviços de outsourcing do novo **Fornecedor**. Neste comunicado constarão:

1.8.1. Link ou cópia da [Planilha de Outsourcing](#)

1.8.2. Indicação dos contatos de cada parte

1.8.3. Indicação do link oficial da ata de registro de preço

1.8.4. Este documento

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

2. Fluxo de Adesão - Ações Quando da Adesão e/ou Início de um Contrato de Outsourcing ([Diagrama 2](#))

Este fluxo deverá ser executado a cada nova adesão/contratação, partindo de formalização por e-mail denominado **Comunicado de Adesão**. Este e-mail deverá ser enviado aos responsáveis pela **TI** e **Fornecedor**, conforme as informações previamente recebidas através do **Comunicado de Viabilidade de Adesão** enviado pela **Governança**, seguindo as etapas a seguir:

2.1. Demandante preenche a [Planilha de Outsourcing](#), com o quantitativo de impressoras, locais para instalação, identificação dos pontos de rede que vai utilizar nestes locais e as condições das instalações, conforme a [Tabela de Cenários](#).

2.1.1. A identificação do ponto de rede consta em etiqueta e caso o **Demandante** não encontre esta informação, então deverá preencher a coluna com S/N, cabendo à **TI** completar esta identificação.

2.2. Fornecedor atualiza a [Planilha de Outsourcing](#) com a listagem de MACs, nomes e números de série de seus equipamentos, remetendo a todas as partes.

2.3. Fornecedor abre chamado de instalação único à **TI** remetendo a [Planilha de Outsourcing](#) para que sejam feita as reservas de IPs.

2.4. TI atualiza a [Planilha de Outsourcing](#), informando a reserva de IPs para cada endereço MAC fornecido, remetendo a todas as partes.

2.5. Demandante convoca a **Reunião de Alinhamento** envolvendo todas as partes para fins de esclarecimentos pertinentes à solicitação.

2.6. A Reunião de Alinhamento é o caminho para as partes se apresentarem e discutirem todos os pontos necessários para o início dos trabalhos, pontuando as responsabilidades individuais e conjuntas, devendo ser de conhecimento de todos e registrado em ata o que segue:

2.6.1. Demandante e **TI** alinham tudo o que é preciso para deixar a rede apta a receber os equipamentos, pontuando todos os casos listados na [Planilha de Outsourcing](#), conforme fluxos da **PMPA** e os procedimentos definidos na [Instrução Normativa 01/2017](#) visando atendimento ao descrito no contrato de ampliação de infraestrutura vigente.

2.6.2. Demandante e **Fornecedor** alinham tudo o que diz respeito ao serviço de impressão: O funcionamento dos serviços, usuários autorizados, instalações, treinamentos e documentações (tutorial de uso e guia de instalação básica).

2.6.3. Fornecedor e **TI** alinham tudo o que diz respeito à infraestrutura necessária para o funcionamento (Servidores de impressão, acessos, permissões, digitalizações, drivers, testes, etc.).

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

2.6.3.1. Estimativa de prazos, plano de ação e cronogramas devem ser acordados e estabelecidos para os itens **2.6.1**, **2.6.2** e **2.6.3**. É importante que **Fornecedor** e **TI** informem neste momento seus SLAs por tipo de serviços que irão executar.

2.6.4. Preferencialmente as ações posteriores, provocadas pelos itens **2.6.1**, **2.6.2** e **2.6.3** devam ocorrer em paralelo da melhor forma possível e desde que não haja prejuízo para as partes.

2.7. Cumpridas as etapas anteriores, as demandas de instalação das impressoras passam a ser registradas em chamados via **FAC** do **Fornecedor**, sempre de acordo aos cenários elencados na [Tabela de Cenários](#).

2.7.1. Chamados a **TI** e ao **Fornecedor** devem ser limitados ao necessário e de acordo com a competência de cada parte, não podendo este procedimento ser um fator de dificuldade para o andamento dos fluxos.

2.7.2. Caso a **TI** e/ou **Fornecedor** necessitem ter chamados individuais para seu controle, partindo de uma demanda que possa ser informada por lote de informações em chamado único por local, devem então fazer internamente esta segmentação, dando conhecimento às demais partes através de e-mail.

2.7.3. Compete ao **Fornecedor** abrir chamados para a **TI** quando for instalar os equipamentos, sempre de acordo aos cenários elencados na [Tabela de Cenários](#), devendo ser permitido a este informar um lote de informações em chamado único por local, ou seja, para passar informações necessárias a instalar, mover ou remover seus equipamentos em cada local.

2.7.3.1.1. Está previsto nestas situações a eventual necessidade de ajustes de VLAN por parte da **TI**. Todas as demais questões de rede precisam estar previamente resolvidas entre **Demandante** e **TI**.

2.7.4. Durante este **Fluxo de Adesão**, a **TI** deve fazer todas as reservas de IP, de acordo com as informações da [Planilha de Outsourcing](#).

2.7.5. Demandante, através de seus fiscais, é o responsável por conhecer seu ambiente e deverá abrir chamados para a **TI** sempre que tiver necessidades de rede (novas instalações, ativações, testes e adequações), devendo ser permitido a este informar um lote de informações em chamado único por local. Exemplo: Para uma demanda de 10 pontos no local X deve ser aberto um único chamado com as informações necessárias e não 10 chamados.

2.7.6. Demandante deverá abrir chamados para o **Fornecedor**, para que este providencie a instalação dos equipamentos, somente após ter rede lógica e elétrica funcional nos locais desejados. **Fornecedor** deve então proceder de acordo com o item **2.7.3** e, em qualquer situação pertinente a rede fora do previsto no item, orientar ao **Demandante** para que este contate a **TI**, ou acionar a **Governança** caso ocorram dúvidas.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

3. Fluxos Funcionais – Ações posteriores ao [Fluxo de Adesão](#)

Os fluxos a seguir devem estar em perfeito alinhamento com as etapas anteriores primando pela agilidade, qualidade e eficiência dos processos para o melhor interesse da **PMPA**. É esperado que grande parte da demanda esteja toda alinhada, implantada e resolvida no [Fluxo de Adesão](#) ficando esta sessão destinada a orientar sobre novos casos.

De acordo com a [Tabela de Cenários](#) o **Demandante** seguirá os seguintes fluxos:

3.1. Instalações de Novas Impressoras para Substituição de Impressoras de um Fornecedor Anterior (CENÁRIO A – [Diagrama 3.1](#)):

3.1.1. Demandante abre chamado via **FAC** do **Fornecedor**, passando todas as informações necessárias sobre o local, incluindo o número do ponto de rede onde está instalada a impressora atual.

3.1.1.1. Caso receba a informação de que a impressora é de uso ininterrupto precisará alinhar com a **TI** uma ação conjunta, para que a impressão pare pelo menor tempo possível.

3.1.2. Fornecedor abre o chamado via **FAC** da **TI**, passando as informações recebidas, o endereço MAC, nome e serial de sua impressora.

3.1.3. TI faz a reserva de IP (é esperado que a configuração de VLAN esteja ok, dado que se trata de substituição de impressora de outsourcing).

3.1.4. Fornecedor instala o equipamento, testa com o **Demandante** e encerra os chamados.

3.1.5. A [Planilha de Outsourcing](#) deve ser atualizada ao longo da demanda a cada interação das partes envolvidas.

3.2. Instalações de Novas Impressoras para Substituição de Impressoras Departamentais (CENÁRIO B – [Diagrama 3.2a](#)):

3.2.1. Demandante abre chamado via **FAC** do **Fornecedor** solicitando substituição de impressora departamental, passando todas as informações necessárias sobre o local, incluindo o número do ponto de rede.

3.2.1.1. Caso receba a informação de que a impressora é de uso ininterrupto precisará alinhar com a **TI** uma ação conjunta entre os técnicos ([Diagrama 3.2b](#)).

3.2.2. Fornecedor abre chamado via **FAC** da **TI**, passando MAC, nome, serial e todas as informações necessárias conforme descrito na [Tabela de Informações](#).

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

3.2.3. TI faz as configurações de rede necessárias, testes, reserva o **IP** para o endereço **MAC** informado e encerra seu chamado.

3.2.3.1. Caso receba a informação de que a impressora é de uso ininterrupto deverá alinhar com o **Fornecedor** a ação conjunta entre os técnicos, para somente após a conclusão do item **3.2.4** encerrar seu chamado ([Diagrama 3.2b](#)).

3.2.4. Fornecedor instala o equipamento, testa com o **Demandante** e encerra seu chamado.

3.2.5. A [Planilha de Outsourcing](#) deve ser atualizada ao longo da demanda.

3.3. Solicitação de Adequação de Ponto de Rede para Outsourcing ([Diagrama 3.3](#))

Quando da necessidade de ajuste de ponto já existente para que possa ser adequado a atender a uma impressora do **Fornecedor** deverá seguir o seguinte fluxo:

3.3.1. Demandante abre chamado via **FAC** da **TI** solicitando a adequação do ponto de rede para que receba uma impressora de *Outsourcing*, passando todas as informações necessárias sobre o local, incluindo o número do ponto de rede.

3.3.2. Preferencialmente quando o **Demandante** já tem alinhado com o **Fornecedor** a impressora que vai ocupar este ponto de rede:

3.3.2.1. Demandante fornece, neste mesmo chamado, o endereço MAC, nome e serial da impressora.

3.3.2.2. TI faz a reserva de IP para esta impressora.

3.3.3. TI Faz os ajustes físicos de cabeamento e switch que possam ser necessários, habilita a VLAN, testa e encerra o chamado.

3.3.4. A [Planilha de Outsourcing](#) deve ser atualizada ao longo da demanda.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

3.4. Solicitação de Novo Ponto de Rede para Outsourcing ([Diagrama 3.4](#))

3.4.1. Para a solicitação de novos pontos de rede, bem como a elétrica necessária para posterior instalação de impressoras, é necessário que o **Demandante** siga os procedimentos já existentes na **PMPA** com base na [Instrução Normativa 01/2017](#).

3.4.2. Em síntese o fluxo resumido ocorre da seguinte maneira:

3.4.2.1. Demandante abre uma requisição de orçamento de Infraestrutura de Redes via **FAC** da **TI**, sendo anexado um croqui com a quantidade de pontos lógicos e elétricos para o local.

3.4.2.2. Demandante abre um processo **SEI** referente a esta necessidade, para aprovação de orçamentos.

3.4.2.3. TI providencia visita ao local para elaboração do orçamento, retorna o documento ao **Demandante** e encerra o chamado aberto em **3.4.2.1**.

3.4.2.4. Demandante inclui o orçamento, PL e Nota de Empenho no processo **SEI** e encaminha para aprovação do orçamento.

3.4.2.5. Após autorização formal da **Governança** no processo **SEI**, o **Demandante** encaminha o processo a **TI**.

3.4.2.6. TI abre requisição para execução do serviço informando o número desta requisição neste **SEI**.

3.4.2.7. A conclusão se dará quando da instalação do(s) ponto(s) lógico(s), tomada(s) elétrica(s) e a configuração da VLAN para outsourcing, devendo ser testado junto ao **Demandante**.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

4. Abastecimento de Suprimentos

Deverá seguir o previsto nos termos da contratação devendo ser alinhadas, entre o **Demandante** e o **Fornecedor**, as eventuais necessidades e peculiaridades para os casos de impressoras de uso ininterrupto e/ou alocadas em locais de missão crítica.

4.1. O abastecimento pode ser acordado a funcionar de duas maneiras:

4.1.1. Mediante solicitação do **Demandante** feita sempre através da **FAC** do **Fornecedor**

4.1.2. De forma automática por monitoramento do **Fornecedor**

Obs: **Demandante** deverá informar o local da entrega e o responsável por receber. Informações que devem ser mantidas atualizadas na [Planilha de Outsourcing.](#)

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

5. Plano Piloto

Diante da chegada do novo **Fornecedor**, a **Governança** abre solicitação no JIRA (OS do tipo “Consultoria em Infraestrutura”) para a **TI** fazer uma instalação em ambiente controlado, com infraestrutura preparada, com objetivo de realizar testes com o **Fornecedor**, de forma a validar e identificar o que faz parte do funcionamento dos serviços para tudo o que um **Demandante** possa vir a solicitar.

5.1. **TI** fornece o treinamento de uso de sua **FAC** para os profissionais indicados pelo **Fornecedor**.

5.2. **Fornecedor** abre chamado piloto, via **FAC** da **TI**, com as informações de endereço MAC, nome e serial dos equipamentos que serão usados para os testes.

5.3. Para a correta disponibilização de drivers deve ser avaliada a possibilidade de usar drivers já existentes. Caso não seja possível, o **Fornecedor** deve disponibilizar para a **TI** os drivers apropriados de acordo com a [Tabela de Drivers](#).

5.4. O **Fornecedor** realiza a instalação física dos equipamentos em local definido pela **TI**, configura impressoras nas estações de teste, cadastra e-mails de usuários autorizados a digitalizar e executa testes de impressão e digitalização em rede.

5.5. Após piloto realizado com sucesso, **TI** e **Fornecedor** devem ter definidos os contatos técnicos, supervisores e como a comunicação vai ocorrer entre eles, principalmente diante de situações onde ambas as equipes técnicas deverão atender simultaneamente aos **Demandantes**.

5.6. Fica recomendada a adoção da ferramenta oficial de mensageria na **PMPA**, o Rocket Chat ou solução vigente, para a criação dos seguintes grupos:

5.6.1. Grupo **Outsourcing Gestão** – Gestores que atuarão como ponto focal para o tema de Outsourcing com a participação da **Governança** para acompanhamento.

5.6.2. Grupo **Outsourcing Técnico** – Composto pelos técnicos de campo e seus respectivos supervisores para a comunicação técnica entre **TI** e **Fornecedor** quando das instalações.

5.6.3. Grupo **Outsourcing Geral** – Grupo multidisciplinar com os representantes necessários de cada parte para alinhamentos gerais do funcionamento do tema.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

6. Tabela de Informações

Objetiva informar sobre os dados necessários a constarem nos chamados abertos via **FAC** da **TI** conforme cada cenário e de acordo com a [Tabela de Cenários](#):

6.1. Requisição de Instalação - Informações necessárias quando da substituição de impressoras de outro fornecedor para reserva de IP e eventuais ajustes de VLAN.

Dados do Cliente

- Setor/Secretaria/UO
- Endereço de Instalação da Impressora (rua/número/bairro)
- Setor/Andar/Sala
- Nome do Responsável no local
- Telefone do Responsável no local (celular/fixo/ramal)

Dados de Rede

- Número do ponto de rede (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)
- Impressora em uso no ponto de rede: (Sim/Não)
- Informar o IP da impressora existente

Dados da Impressora Outsourcing a ser instalada

- Número de Série (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)
- Mac Address (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)
- Nome (Quando múltiplas entradas, incluir a planilha como anexo)

6.2. Requisição de Remanejo - Informações necessárias quando da movimentação de impressoras de um local ou ponto de rede para outro.

Dados do Cliente

- Setor/Secretaria/UO
- Endereço de Instalação da Impressora (rua/número/bairro)
- Setor/Andar/Sala
- Nome do Responsável no local
- Telefone do Responsável no local (celular/fixo/ramal)

Dados de Rede

- Número do ponto de rede destino
- Impressora em uso no ponto de rede: (Sim/Não)
- Informar o IP da impressora existente

Dados da Impressora Outsourcing a ser Remanejada

- Nome

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

6.3. Requisição de Desinstalação - Informações necessárias quando da desinstalação de impressoras de outsourcing.

Dados do Cliente

- Setor/Secretaria/UO
- Endereço de Instalação da Impressora (rua/número/bairro)
- Setor/Andar/Sala
- Nome do Responsável no local
- Telefone do Responsável no local (celular/fixo/ramal)

Dados de Rede

- Endereço IP

Dados da Impressora Outsourcing a ser Desinstalada

- Nome

6.4. Informações Adicionais

Caso seja necessário distribuir drivers novos informar no campo observações o tipo de acordo com a

[Tabela de Tipos de Drivers.](#)

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

7. Tabela de Cenários

Todas as partes envolvidas devem ter conhecimento dos cenários possíveis que precisam ser identificados e informados para a **TI**, de forma que esta possa seguir os [passos](#) necessários a viabilizar o **Fornecedor** a continuidade da instalação de uma impressora. Necessidades da instalação de pontos de rede são tratadas entre **Demandante** e **TI** e necessidades da instalação dos equipamentos devem ser tratadas entre **Demandante** e **Fornecedor** que acionará a **TI** de acordo com cenário A ou B. A formalização destas demandas deve ser feita através de chamados via **FAC** do **Fornecedor** e **TI**, conforme o caso.

7.1. CENÁRIO A – Chamado de Outsourcing.

Para local onde há ponto lógico ativo e uma impressora de contrato anterior de outsourcing que será substituída por uma nova impressora do **Fornecedor**.

Executar o [passo 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > Fornecedor > TI**

7.2. CENÁRIO B – Chamado de Outsourcing.

Para local onde há ponto lógico ativo e uma impressora departamental que será substituída por uma nova impressora do **Fornecedor**.

Executar [passos 2 e 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > Fornecedor > TI**

7.3. CENÁRIO C – Chamado de Rede.

Para local onde há ponto lógico ativo, sem impressora e necessitando instalação de nova impressora do **Fornecedor**:

Executar [passos 2 e 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > TI**

7.4. CENÁRIO D – Chamado de Rede.

Para local onde haverá instalação de nova impressora sem ponto lógico ativo (sem elétrica e/ou rede ok):

Executar [passos 1, 2 e 3](#).

Sequência de chamados: **Demandante > TI**

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

OBSERVAÇÕES:

Para o cenário **A** apenas a equipe de redes da **TI** estará envolvida sendo mais ágil o procedimento.

Para o cenário **B** não há VLAN configurada sendo necessário ajustes pela **TI**, podendo ser necessário ação em campo caso o ponto de rede não esteja conectado a um switch gerenciável.

Para o cenário **C** a **TI** avaliará o funcionamento do ponto de rede e definirá os passos necessários para a conclusão podendo ser necessário o [passo 1](#).

Para o cenário **D** a **TI** envolverá a equipe de cabeamento e, após teste *in loco*, a equipe de redes para finalizar as configurações.

ATENÇÃO:

Para os cenários **A** e **B** poderá ser necessário à interação conjunta do **Fornecedor** e **TI** nos casos onde a impressora atual seja de uso ininterrupto, ou seja, não há janela de parada. O **Demandante** deve informar os locais em seus chamados quando esta situação for realmente uma necessidade.

IMPORTANTE:

Chamados que demandem ajustes de VLAN devem ser enviados a **TI** com, pelo menos, 2 (dois) dias úteis de antecedência a data de instalação das impressoras acordada com o **Demandante**, de forma que a **TI** possa verificar e executar o serviço conforme a complexidade identificada.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

8. Descrição Básica dos Passos Necessários na Atuação da TI

8.1. Passo 1 – Cabeamento lógico de rede, ajustes e ativação do ponto.

Equipe de cabeamento da **TI** providencia a parte física da instalação, faz o teste *in loco* e aciona a equipe de redes para finalizar as configurações, fornecendo a informação do ponto de rede ao **Demandante**.

8.2. Passo 2 - Ativação e configuração de ponto lógico.

A equipe de cabeamento da **TI** ativa o ponto lógico até um switch local e repassa detalhes para configuração de VLAN, o que é realizado pela equipe de redes da **TI**.

Deve ser feito teste *in loco* de conectividade e a sinalização de liberação quando pronto.

8.3. Passo 3 - Reserva de IP para impressora de Outsourcing

De posse do número de série e endereço MAC, a **TI** cadastrará a impressora em sistema interno de gestão da Infovia e posteriormente fornecerá o endereço IP reservado em DHCP.

9. Tipos de Drivers de Impressoras

A instalação de drivers ocorre via distribuição de rede, por parte da **TI**, preferencialmente no início da implantação.

9.1. Drivers de impressão fornecidos pelo **Fornecedor** para distribuição pela **TI** precisam contemplar os diversos sistemas operacionais em utilização na **PMPA** identificados nos tipos abaixo:

9.1.1. Tipo 1: Windows XP, Windows 7, Windows 8.X e Windows 10 em suas versões.

9.1.2. Tipo 2: Windows 7, Windows 8.X e Windows 10 em suas versões.

9.2. Casos que não se enquadrem nos tipos listados, como sistema operacional Linux e novas versões de Windows, deverão ser previamente comunicados pelo **Demandante** para o **Fornecedor** e **TI** de forma a serem avaliados, testados e homologados, antes de serem distribuídos na rede Infovia utilizada pela **PMPA**.

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

10. Planilha de Outsourcing

A Planilha de Outsourcing é um instrumento de controle para a gestão, uma vez que permite estimar o volume de impressoras do **Demandante**, envolvendo as partes atuantes desde o início. Esta planilha deve conter toda a informação do volume de impressoras com as informações necessárias, garantindo previsibilidade e acompanhamento quando das instalações e modificações.

A cada nova instalação esta planilha deve ser atualizada conforme a ordem dos eventos.

A **Governança** recomenda que em momento oportuno evolua-se esta planilha para formato de uso compartilhado e atualização em tempo real, ou um sistema único para utilização de todas as partes envolvidas no tema de Outsourcing.

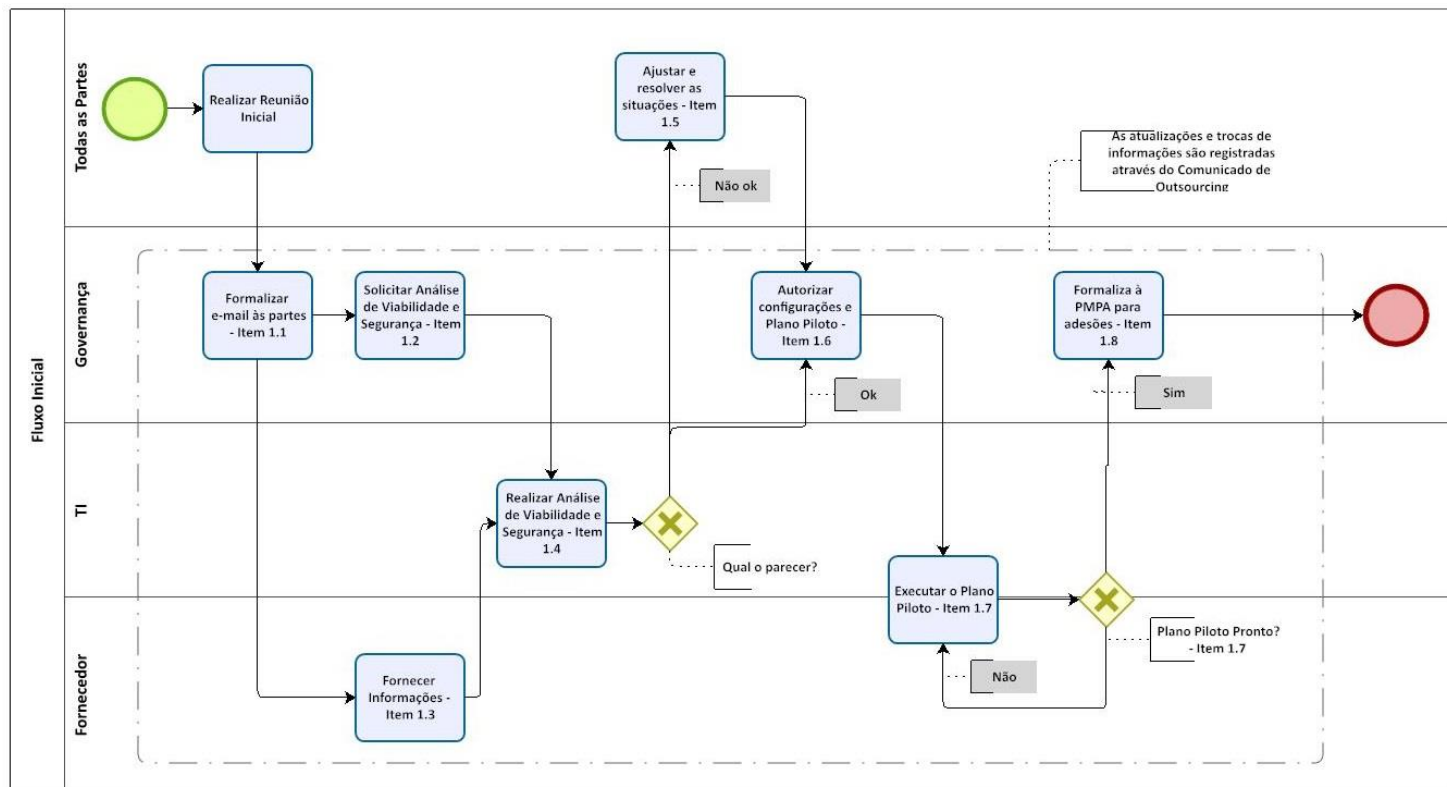
	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
2	Secretaria Demandante: SKYZ																
3	Total de Impressoras: 00																
4	Demandante										Selbeti			Procempa/Selbeti		Procempa	
5	Status	revisão de Operac	Local/Setor/Endereço	Contato	Ponto de Redi	Nº Ponto	Impressora Atual	departamenta	Tipo de Uso	Observações	Mac Address	Nº de Série	Nome	revisão de Instalaç	Nº Chamado	Reserva de IP	Observações
6	STANDBY	19/09/2022			SM		-	SIM	EVENTUAL								
7	CHAMADO	09/09/2022					-	NÃO	EVENTUAL								
8	PRONTO	20/09/2022					-	NÃO	EVENTUAL								
9	STANDBY	-					-	NÃO	EVENTUAL								
10	STANDBY	-					-	NÃO	EVENTUAL								
11	STANDBY	-					-	NÃO	EVENTUAL								

[Planilha de Outsourcing.xlsx](#)

Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

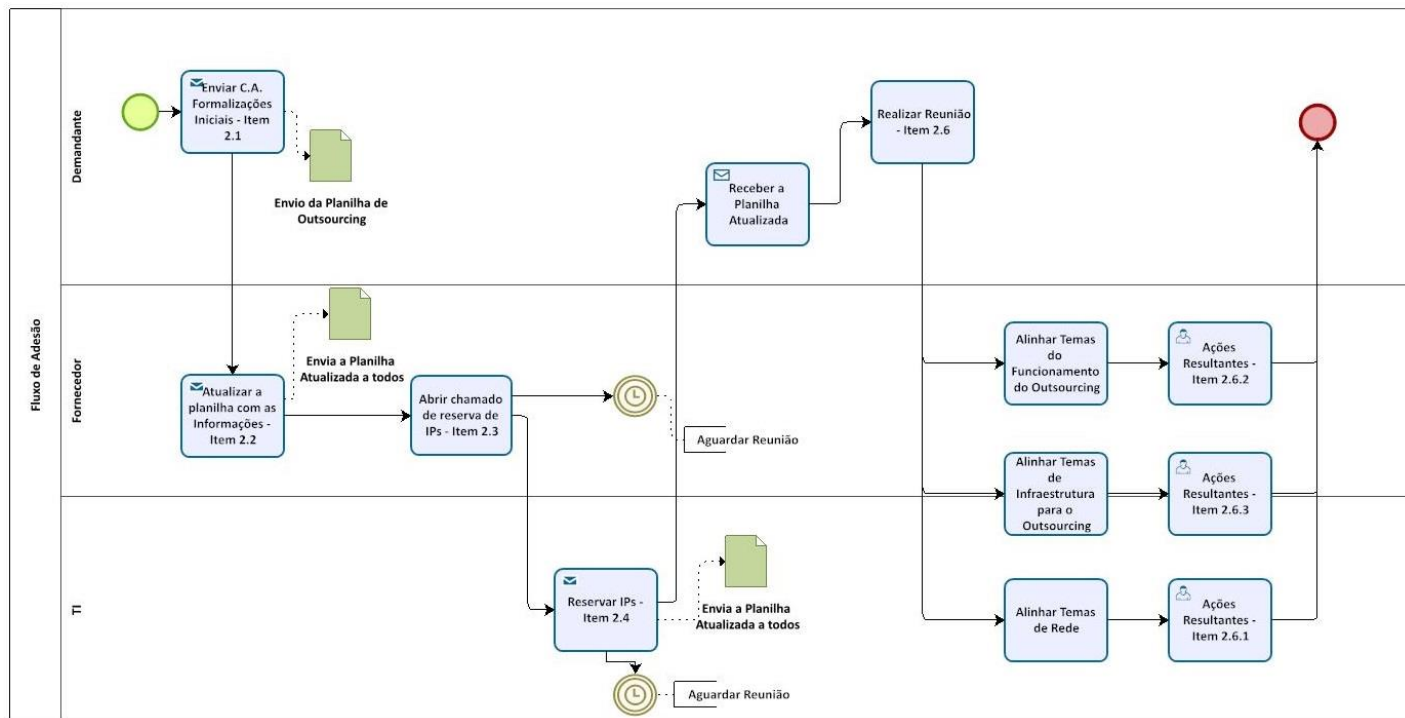
Diagrama 1 - Fluxo Inicial



Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

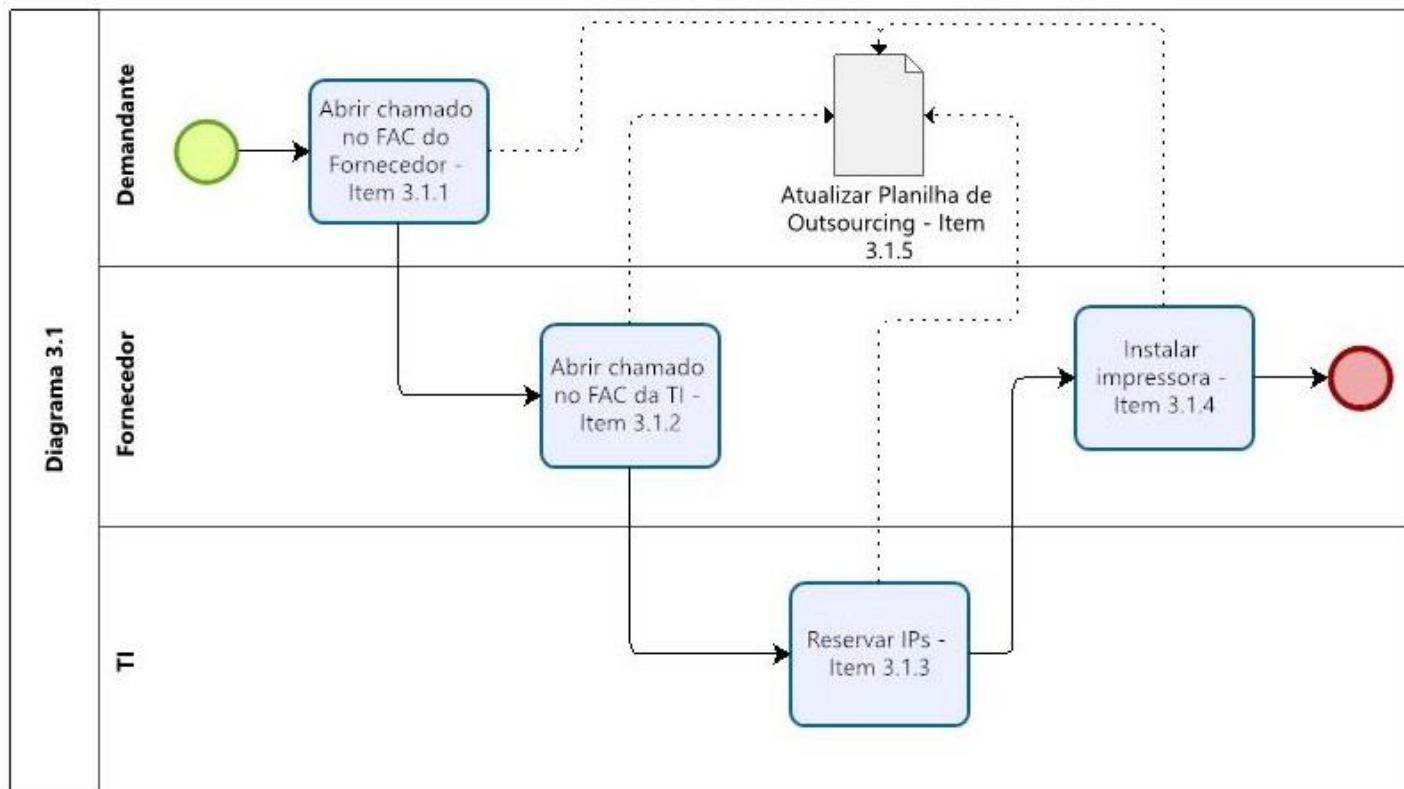
Diagrama 2 - Fluxo de Adesão



Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

Diagrama 3.1- Substituição de Impressora de Outro Fornecedor

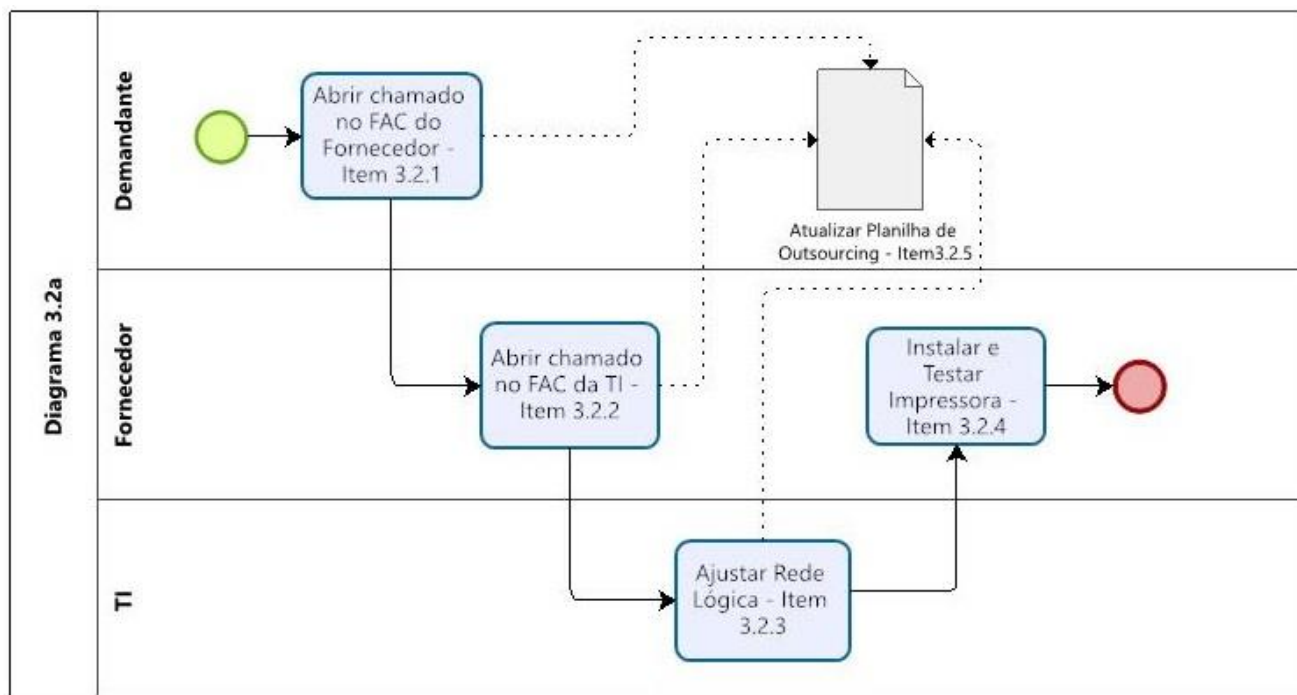


Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

Diagrama 3.2 – Substituição de Impressora Departamental

3.2a - Fluxo para Instalação de Impressoras de Uso Eventual.



Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

3.2b – Fluxo para Instalação de Impressoras de Uso Ininterrupto

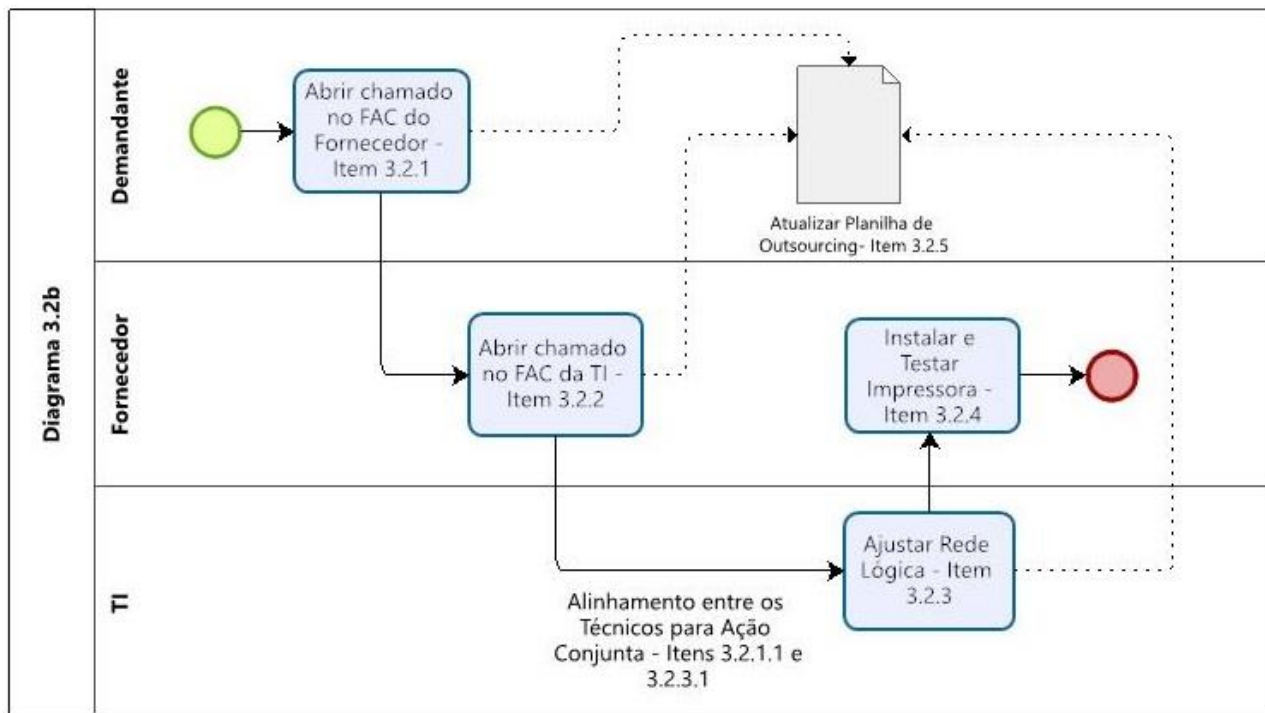
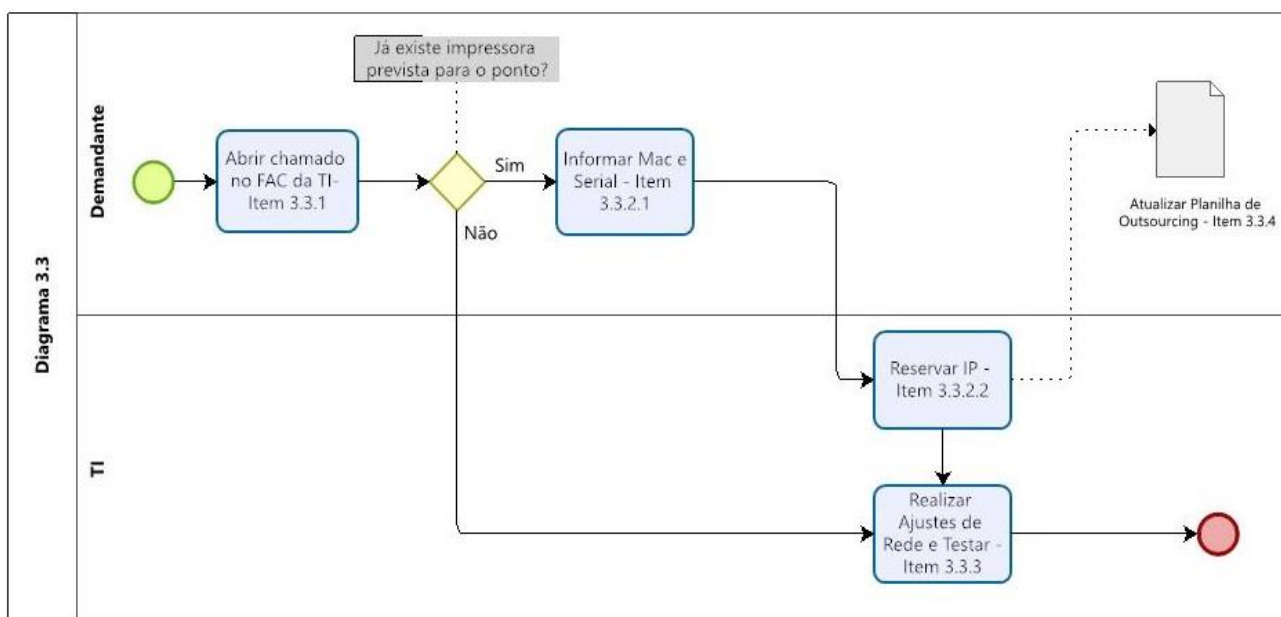


Diagrama 3.3 – Solicitação de Adequação de Ponto de Rede para Outsourcing



Procedimentos de Outsourcing de Impressão

Elaborado para a PMPA em Fevereiro de 2023

Diagrama 3.4 – Solicitação de Ponto de Rede para Outsourcing

