

**INSTITUTO
FEDERAL**
São Paulo

Contratação do Serviço de Outsourcing - Reitoria

Coordenadoria de Suporte em Tecnologia da Informação

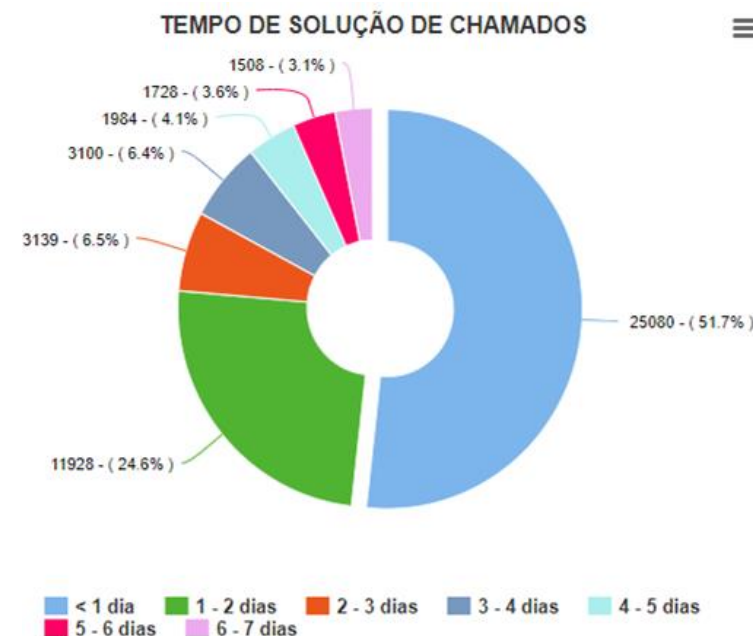
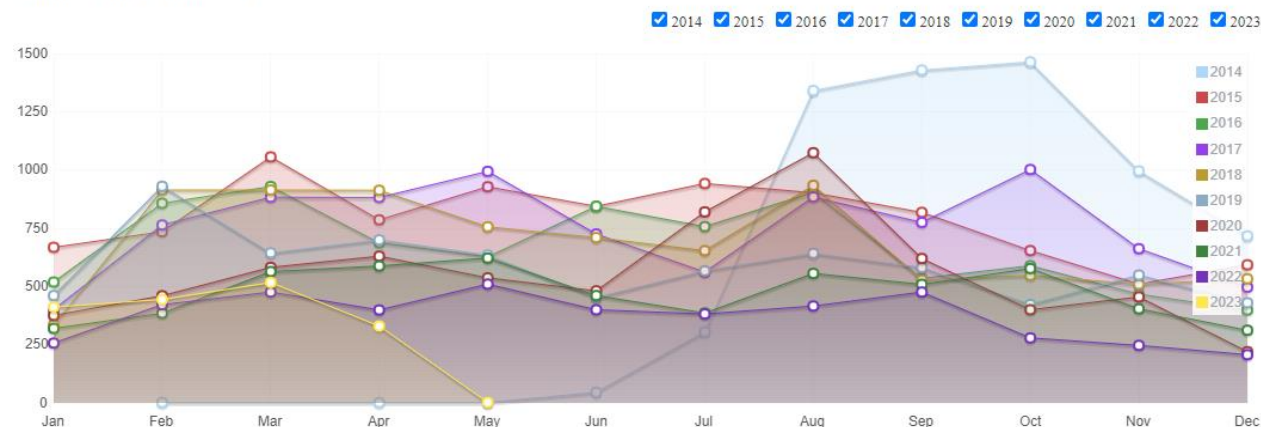
José Augusto Souza Gomes da Silva

Luiz Fernando Postingel Quirino

Números da Reitoria

- ✓ 331 Servidores em exercício
- ✓ 275 Computadores para uso do administrativo
- ✓ 35 Impressoras
- ✓ Impressoras com 200 mil, 400 mil e 1 milhão de cópias realizadas
- ✓ Média de R\$140 mil a R\$ 160 mil gastos com insumos /Ano.
Observação: 2015 - aproximadamente R\$ 200 mil
- ✓ Um único setor realizava aprox. de 10 mil a 15 mil impressões por mês
- ✓ Média de 20 a 30 chamados por dia (servidores lotados na Reitoria e demais Campi)

Número de Chamados



O que é o outsourcing

É transferir tarefas, operações, trabalhos ou processos para uma força de trabalho externa, contratando terceiros por um tempo determinado.



A divisão de responsabilidade das partes precisa ser clara, assim como outros termos do acordo.

Documentação Necessária

Pesquisa e estudo da documentação de outras instituições

- ✓ Documento de Oficialização da Demanda – DOD
- ✓ Estudo Técnico Preliminar – ETP
- ✓ Mapa de Gerenciamento de Riscos – MGR
- ✓ Relatório de Cotação
- ✓ Mapa Comparativo de Preços
- ✓ Análise Crítica da Pesquisa de Preços
- ✓ Termo de Referência - TR
- ✓ Análise das Propostas obtidas no Pregão Eletrônico
- ✓ Elaboração do Contrato

Renovação:

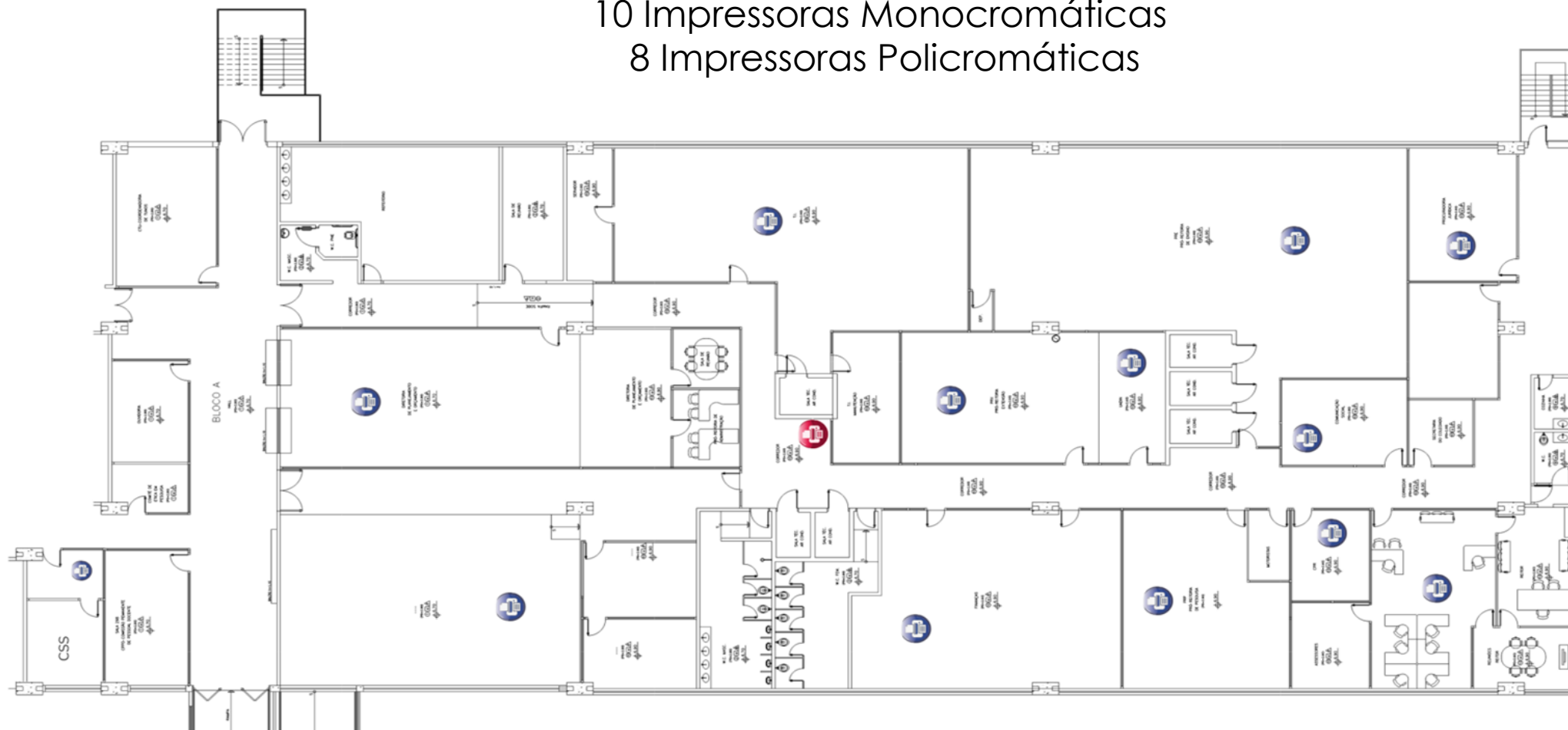
- ✓ Relatório de Fiscalização do Contrato
- ✓ Análise Crítica dos Preços
- ✓ Parecer favorável da contratante

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- ✓ **Requisitos de Negócio** - Prestação de serviços de impressão
- ✓ **Requisitos de Capacitação** - Capacitação para a operação dos equipamentos
- ✓ **Requisitos de Manutenção** - Manutenção Corretiva e Preventiva
- ✓ **Requisitos Temporais** - Realizar a mudança de local, atender presencialmente chamados realizar substituição de equipamento....
- ✓ **Requisitos de Segurança da Informação** – Observação rigorosa de todas as normas, padrões e procedimentos de segurança implementados no IFSP
- ✓ **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais** - Logística reversa, equipamentos com funcionalidades que promovam a economia de energia elétrica
- ✓ **Requisitos Tecnológicos** – Descrição dos requisitos mínimos das impressoras
- ✓ **Requisitos de Projeto e de Implementação** – Plano para a instalação e configuração das impressoras
- ✓ **Requisitos de Garantia, Manutenção e Assistência Técnica** – Estabelecer canais de atendimento para o suporte, site, e-mail, WhatsApp e etc.

Planta do Projeto

10 Impressoras Monocromáticas
8 Impressoras Policromáticas



Gerenciamento - KYOCERA FLEET SERVICES (KFS)

- ✓ Sistema de monitoramento remoto e simultâneo de todo o parque local
- ✓ As atualizações de firmware podem ser executadas remotamente, conforme as programações dos clientes
- ✓ Diagnósticos remotos de rede em tempo real
- ✓ Resolução remota de alguns erros, reset de códigos de erro, monitorização dos níveis de suprimentos

The screenshot displays the KYOCERA Fleet Services (KFS) web interface. The top navigation bar includes the 'lello print' logo, 'KYOCERA Fleet Services', and user information: 'Último login : 06/06/2023 11:17:45', '47 novo(s)', 'Augusto IFSP', 'Dispositivos', and 'Ajuda'. Below this is a blue header for 'Instituto Federal de E...' with a search bar for 'Número de série' and a 'Pesquisa avançada' link. A secondary navigation bar contains 'Dispositivos', 'Painel', 'Pedido de toner', 'Notificações', 'Relatórios gráficos', and 'Listar relatórios'. The main content area shows a table of managed devices with columns for 'Número de série', 'Nome do modelo', 'Nome do host', 'Status', 'Versão do firmware', and 'Informações sobre toner'. The table lists four devices, three of which are 'Pronto' (Ready) and one is 'Off-line'. A left sidebar provides filters for 'Contém: Dispositivos exclusivos para esse grupo', 'Nome do grupo', and 'Pesquisar', along with 'Favoritos' and 'Todos os grupos'.

	Número de série Nome do modelo	Nome do host	Status	Versão do firmware (Firmware do sistema, Firmware do motor)	Informações sobre toner (K, C, M, Y)
Gerenciado					
☐	R4P1580176 ECOSYS M3655idn	UAD-KYO-PB-3655	✓ Pronto	2TA_S000.003.105 2TA_1000.005.001	K 48%
☐	R4P1478393 ECOSYS M3655idn	TI-KYO-PB-3655	✓ Pronto	2TA_S000.003.105 2TA_1000.005.001	K 49%
☐	VXW1402165 ECOSYS M8124cidn	PRX-KYO-CL-8124	✓ Pronto	2P4_S000.002.204 2P3_1000.003.001	K 23% M 96% C 88% Y 85%
☐	VXW1402170 ECOSYS M8124cidn	PRP-KYO-CL-8124	⊖ Off-line	2P4_S000.002.204 2P3_1000.003.001	K 75% M 5% C 94% Y 92%

Gerenciamento - KYOCERA FLEET SERVICES (KFS)

☐	 R4P1580176 ECOSYS M3655sidn	LIAD-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 48% 	
☐	 R4P1478393 ECOSYS M3655sidn	TI-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 49% 	
☐	 VXW1402165 ECOSYS M8124cidn	PRX-KYO-CL-8124	 Pronto	2P4_5000.002.204 2P3_1000.003.001	K 23%  C 88% 	M 96%  Y 85% 
☐	 VXW1402170 ECOSYS M8124cidn	PRP-KYO-CL-8124	 Advertência	2P4_5000.002.204 2P3_1000.003.001	K 74%  C 93% 	M 5%  Y 91% 
☐	 R4P1478396 ECOSYS M3655sidn	PRF-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 42% 	
☐	 VXW1302143 ECOSYS M8124cidn	PRE-KYO-CL-8124	 Pronto	2P4_5000.002.204 2P3_1000.003.001	K 78%  C 18% 	M 36%  Y 31% 
☐	 R4P1580163 ECOSYS M3655sidn	PRA-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 6% 	
☐	 VXW1402175 ECOSYS M8124cidn	GAB-KYO-CL-8124	 Pronto	2P4_5000.002.204 2P3_1000.003.001	K 61%  C 17% 	M 41%  Y 99% 
☐	 R4P1580168 ECOSYS M3655sidn	DLA-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 25% 	
☐	 R4P1580165 ECOSYS M3655sidn	DIU-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 69% 	
☐	 RQCOY00025 IASKaifa 3253ci	DIE-KYO-CL-3253	 Pronto	ZVG_5000.002.314 ZVG_1000.002.002	K 69%  C 31% 	M 32%  Y 27% 
☐	 R4P1580166 ECOSYS M3655sidn	DGP-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 6% 	
☐	 VXW1402172 ECOSYS M8124cidn	DCS-KYO-CL-8124	 Advertência	2P4_5000.002.204 2P3_1000.003.001	K 98%  C 5% 	M 42%  Y 89% 
☐	 R4P1580149 ECOSYS M3655sidn	CSS-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 35% 	
☐	 RHC1400382 ECOSYS M6235cidn	CRD-KYO-CL-6235	 Pronto	ZV0_5000.003.105 ZV1_1000.003.102	K 51%  C 62% 	M 69%  Y 68% 
☐	 R4P1478388 ECOSYS M3655sidn	CPG-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 97% 	
☐	 RHC0X00290 ECOSYS M6235cidn	CDR-KYO-CL-6235	 Pronto	ZV0_5000.003.105 ZV1_1000.003.102	K 64%  C 24% 	M 45%  Y 41% 
☐	 R4P1683261 ECOSYS M3655sidn	CIS-KYO-PB-3655	 Pronto	ZTA_5000.003.105 ZTA_1000.005.001	K 99% 	

Gerenciamento - KYOCERA FLEET SERVICES (KFS)

Propriedades do dispositivo

Fabricante	Kyocera
Nome do modelo	ECOSYS M8124cidn
	• Bandeja MP • Cassete 1 • Duplex Feeder • Processador de documentos • IB-35/IB-36
Número do produto	
Firmware	Firmware do sistema : 2P4_S000.002.204 Firmware do motor : 2P3_1000.003.001 Firmware do painel : 2P4_7000.002.204
Informações sobre toner	Preto 61%  (TK-8117K) Magenta 41%  (TK-8117M) Ciano 17%  (TK-8117C) Amarelo 99%  (TK-8117Y)
Status	✔ Pronto
Rede	Endereço IP : 10.100.72.3 Endereço MAC : 00:17:C8:80:73:18
Status de conexão	• Conectado em : 30/05/2023 08:34:00
Informações sobre o kit de manutenção	Kit de manutenção A 96%  (9818 / 200000) Kit de manutenção B 97%  (6240 / 200000) Cassete 1 96%  (8312 / 200000)

Última atualização: 07/06/2023 18:01:03 GMT-3:00

Contadores	Total	Preto e branco
Função		
Copiadora	238	219
Impressora	9580	3359
FAX	0	0
Total	9818	3578
Tamanho do papel		
A3	174	52

Notificações

Adicionar Critérios de notificação



(1 / 5)

Nome *

Tipo de notificação

Evento	▼
Evento	
Alerta de nível do toner	
Contagem de páginas	
Alerta sobre o nível do kit de manutenção	
Dias restantes do toner	
Alerta de atualização não realizada (dispositivo)	
Sem alerta de atualização (Gateway)	
Alerta de nível de outro consumível	

* Campo obrigatório

Cancelar

Próximo >

Notificações

Adicionar Critérios de notificação

(1 / 5)

Nome *

Nível de Toner

Tipo de notificação

Alerta de nível do toner

Preto

≤

5

%

+

-

Ciano

≤

5

%

+

-

Magenta

≤

5

%

+

-

Amarelo

≤

5

%

+

-

☐ Previne múltiplos alertas

1 dias

* Campo obrigatório

Cancelar

Próximo >

Adicionar Critérios de notificação

(4 / 5)

Destinatários

Atenção: o endereço de e-mail do criador será incluído nos e-mails de notificação enviados aos usuários.

Os usuários que você adicionar receberão notificações.

Eu

Adicionar usuários

Nome	Endereço de e-mail
Nenhum	

☒ Envie para e-mail do grupo

Enviar e-mails estritamente informativos para (endereços separados por ponto-e-vírgula):

gst@ifsp.edu.br

☐

< Voltar

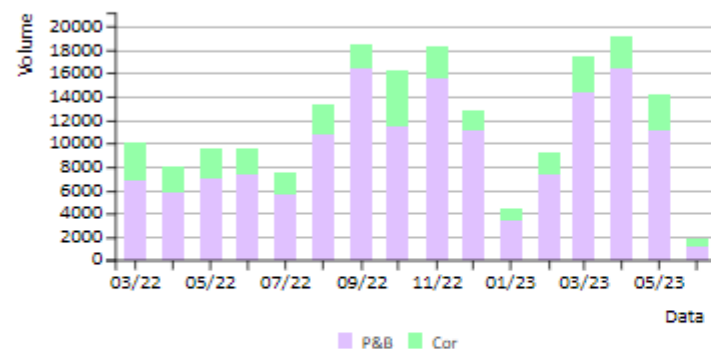
Próximo >

11

Painel – Volume de impressão Geral

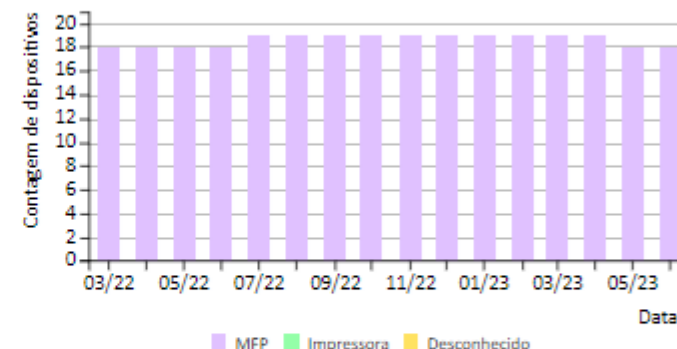
Volume de impressão mensal

- ☒ P&B vs Colorida
- ☐ Função
- ☐ 3 níveis de cobertura a cor (cópia)
- ☐ 3 níveis de cobertura a cor (impressora)



Uso do dispositivo

- ☒ MFP/impressora
- ☐ Fabricante

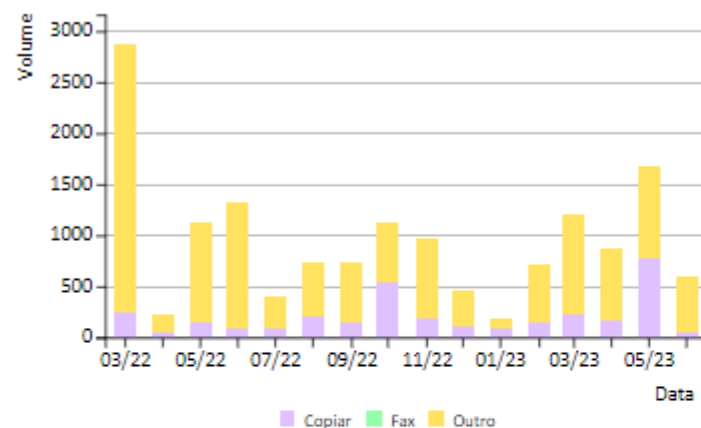


P&B vs Colorida

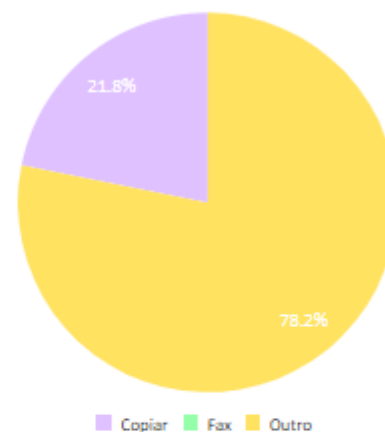
	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
P&B	6897	5857	6984	7279	5616	10701	16315	11478	15587	11162	3394	7417	14297	16419	11048	1187
Cor	3100	2179	2667	2355	1974	2640	2091	4704	2748	1678	1009	1880	3206	2745	3063	645

Painel – Volume de Digitalização

Tendência do volume de digitalização



Razão do volume de digitalização



Volume de digitalização

	03/22	04/22	05/22	06/22	07/22	08/22	09/22	10/22	11/22	12/22	01/23	02/23	03/23	04/23	05/23	06/23
Copiar	248	56	158	89	103	220	160	541	193	105	92	157	222	171	778	51
Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outro	2613	178	980	1239	312	520	572	590	783	368	94	571	986	712	890	559
Total	2861	234	1138	1328	415	740	732	1131	976	473	186	728	1208	883	1668	610

Painel – Volume de impressão por Impressora

Os 10 principais dispositivos (mês passado)

Nome do modelo	Número de série	Número do produto	Volume de impressão total ▼	Volume de impressão P&B	Volume de impressão colorida
ECOSYS M3655idn	R4P1580166		1902	1902	0
ECOSYS M8124cidn	VXW1302143		1656	900	756
ECOSYS M3655idn	R4P1580149		1619	1619	0
TASKalfa 3253ci	RQC0Y00025		1294	410	884
ECOSYS M6235cidn	RHC0X00290		1070	749	321

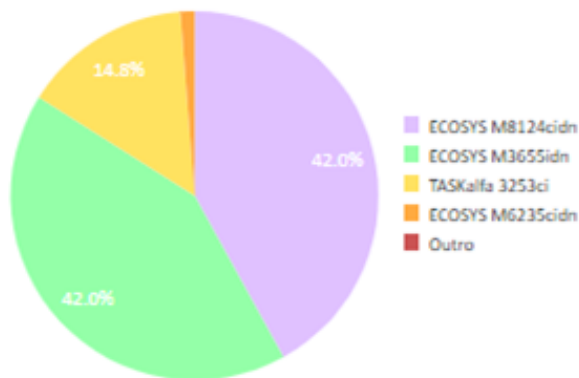
Dispositivos inativos (abaixo de 200 páginas) (mês passado)

Nome do modelo	Número de série	Número do produto	Volume de impressão total ▼	Volume de impressão P&B	Volume de impressão colorida
ECOSYS M3655idn	R4P1478393		187	187	0
ECOSYS M3655idn	R4P1580176		170	170	0
ECOSYS M3655idn	R4P1580168		170	170	0
ECOSYS M3655idn	R4P1683261		154	154	0
ECOSYS M3655idn	R4P1580165		0	0	0

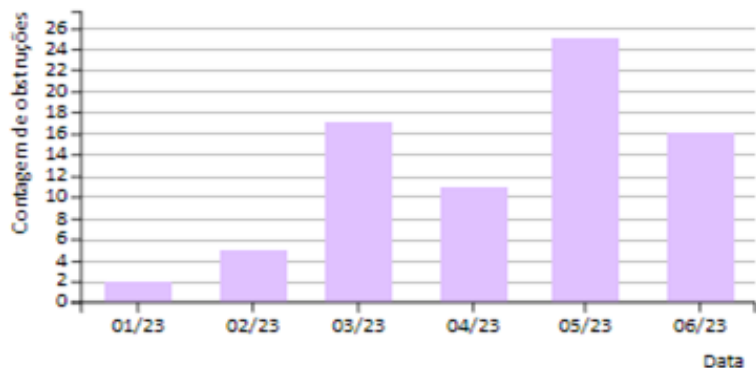
Painel – Volume de obstruções

Obstruções dos últimos 6 meses, 5 principais modelos

- ☐ 1 mês
- ☐ 3 meses
- ☒ 6 meses



Tendência de obstrução nos últimos 6 meses



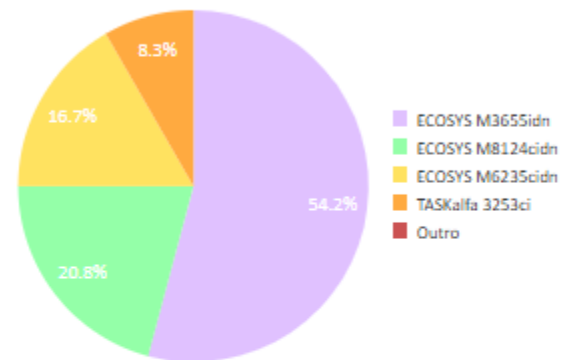
Obstruções dos últimos 6 meses, 10 principais dispositivos

Nome do modelo	Número de série	Número do produto	Localização	Obstrução	MCBJ
ECOSYS M8124cidn Mais detalhes	VXW1402172			14	44
ECOSYS M3655Sidn Mais detalhes	R4P1580165			2	157
ECOSYS M3655Sidn Mais detalhes	R4P1580149			21	244

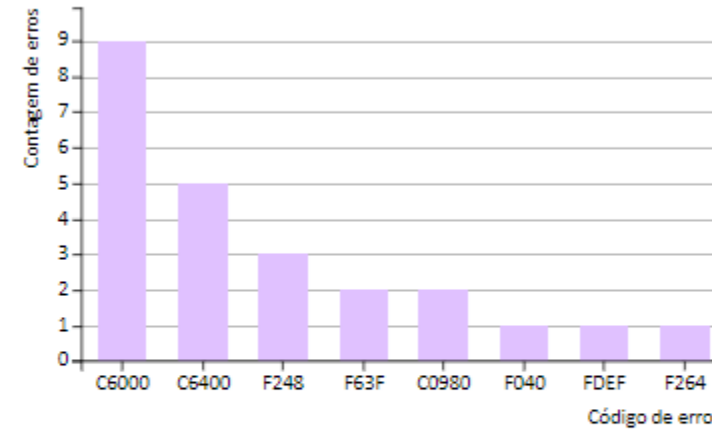
Painel – Erros do sistema

Erros do sistema dos últimos 6 meses, 5 principais modelos

- ☐ 1 mês
☐ 3 meses
☒ 6 meses



Erros do sistema dos últimos 6 meses, 10 principais códigos de erro



Erros do sistema dos últimos 6 meses, 10 principais

Nome do modelo	Número de série	Número do produto	Localização	Contagem
ECOSYS M3655idn Mais detalhes	R4P1683261			4
ECOSYS M3655idn Mais detalhes	R4P1478393			3
ECOSYS M6235cidn Mais detalhes	RHC1400382			3

Modelos Antigos



Lexmark 910de
Lexmark MS911de
Lexmark x950de
Lexmark x860
Lexmark w850
Lexmark w840
HP 2055dn
HP LaserJet M750dn
HP 1526
Samsung SL-M4025ND.
Okidata

Modelos Novos



Kyocera
ECOSYS M6235cidn



Kyocera TASKalfa
3253ci



Kyocera Ecosys
M3655IDN

Gerenciamento de Contrato

Mês	Nº Processo de pagamento no SUAP	Valor da Nota	Link SUAP
Setembro/Outubro	23305.014015.2021-89	R\$ 1.448,86	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/207812/
Novembro	23305.015378.2021-11	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/212238/
Dezembro	23305.016457.2021-40	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/215808/
janeiro/2022	23305.000889.2022-10	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/221570/
fevereiro/2022	23305.002075.2022-10	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/225991/
março/2022	23305.004324.2022-10	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/234243/
abril/2022	23305.006236.2022-44	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/243026/
maio/2022	23305.008764.2022-38	R\$ 4.016,22	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/252130/
junho/2022	23305.010961.2022-17	R\$ 4.051,79	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/260284/
julho/2022	23305.013037.2022-92	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/267666/
agosto/2022	23305.014909.2022-30	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/274558/
setembro/2022	23305.020796.2022-10	R\$ 3.946,02	https://suap.ifsp.edu.br/processo_eletronico/processo/295929/
outubro - Pagamento referente a Setembro			
	Valor total do contrato	Somatória Mensal	
	Valor Restante		

Considerações finais

Valor do contrato - R\$ 88 mil/Ano

1º Renovação - R\$ 93 mil/Ano

A terceirização permitiu mais tempo para cuidar e repensar outras diversas demandas da Reitoria Como:

- ✓ Melhor participação em outras aquisições de TIC;
- ✓ Aquisição de equipamentos de TIC com melhor qualidade e desempenho;
- ✓ Atualização do GLPI;
- ✓ Instalação e configuração do Free Opensource Ghost – FOG. Software em rede para a gestão e implantação de sistemas operacionais;
- ✓ Implementação e consolidação do Helios Voting;
- ✓ Restruturação da rede cabeada em diversos setores da Reitoria
- ✓ Melhor Gerenciamento da Rede da Reitoria
- ✓ Esvaziamento do depósito de armazenamento de insumos e lixo de TIC (2 toneladas de lixo recolhida)
- ✓ Elaboração e expansão dos Manuais dentro da T.I da RET

Contatos

Processo

23305.006091.2021-09

Outsourcing de Impressão - Reitoria 2021

E-mails

suporte@ifsp.edu.br

gst@ifsp.edu.br

Telefones

(11) 3775-4556