

TERMO DE REFERÊNCIA

1- Do objeto

A presente licitação visa a contratação de empresa que disponibilize profissional habilitado em serviços de assistência técnica em informática para manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática, manutenção de rede e sistemas.

2- Da Justificativa

A contratação justifica-se pela necessidade do atendimento dos serviços em todos os prédios públicos, uma vez que o município não conta com profissional habilitado para a execução deste serviço.

Considerando uma prestação de serviços de excelência, o pagamento será um valor fixo mensal, estabelecido através de processo licitatório.

Esta forma de contratação e pagamento visa a busca de um serviço de manutenção prévia de excelência, uma vez que quanto melhor o serviço menos a empresa contratada terá que realizar serviços de correção.

3- Especificações dos serviços

A contratada deverá realizar sempre que for solicitada serviços de assistência técnica em informática para manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática, manutenção de rede e sistemas conforme segue:

- Atendimento e suporte técnico (remoto e presencial) aos usuários e estações de trabalho (Desktops e Notebooks), compreendendo, mas não se limitando a: Sistemas Operacionais nas plataformas GNU/Linux e Microsoft Windows, Sistemas governamentais, Sistemas de acesso bancário, Aplicativos como Microsoft Office e Navegadores de Internet;
- Realização de manutenção de equipamentos que fazem parte do parque tecnológico como: computadores, notebooks, switches, roteadores Wi-Fi, impressoras, scanners, projetores, monitores, estabilizadores, nobreaks etc.;
- Manutenção básica no cabeamento estruturado;
- Suporte e gestão de solução de Redes Wi-Fi baseado em Access Points da marca UniFi/Ubiquiti;
- Gerenciamento de chamados dos demais prestadores de serviços relacionados ao departamento de TI:
- Gerenciamento do licenciamento de softwares;
- Gestão da plataforma Google for Education;
- Suporte a Solução de Antivírus Corporativo para servidores e estações de trabalho;
- Criação e manutenção da documentação de TI com informações completas sobre os hardwares, softwares, ativos de rede, credenciais de acesso, processos críticos e demais itens que compreendem a infraestrutura de TI;
- Criação e manutenção do inventário automatizado por ferramenta para coletar e armazenar informações como: quantidade de servidores, desktops, notebooks, nobreaks, switches, roteadores e relação completa de softwares instalados em cada uma das máquinas;
- Assessoria na confecção de descritivos técnicos para processos licitatórios de aquisições relacionadas ao departamento de TI;
- Inspeção técnica das aquisições relacionadas ao departamento de TI;

- Consultoria em novos de projetos relacionados a TI.

Os locais da prestação dos serviços serão:

- **Centro Administrativo Municipal;**
- **Escola Municipal Giuseppe Tonus;**
- **Escola Municipal de Educação Infantil Sementes do Saber;**
- **Auditório Municipal;**
- **Centro de Referência em Assistência Social (CRAS);**
- **Secretaria Municipal de Saúde;**
- **Brigada Militar.**

4- Forma da realização dos serviços

Os serviços serão realizados conforme a demanda, sendo que a secretaria responsável para cada serviço realizará o chamado.

Eventualmente os chamados poderão ocorrer durante os finais de semana e ou feriados.

A vencedora deverá atender ao chamado do município da seguinte forma:

- Após o chamado a CONTRATADA deverá atender conforme as prioridades e prazos a seguir:

Prioridade	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Crítica	1 hora	2 horas
Alta	2 horas	3 horas
Média	3 horas	4 horas
Baixa	4 horas	8 horas

- A CONTRATADA deverá atender, com base na tabela de prioridades e prazos acima, as solicitações feitas por cada Secretaria responsável, promovendo o reparo do equipamento, ou a retirada dos equipamentos para reparos nas instalações da CONTRATADA;
- O Serviço descrito no item anterior deverá ser realizado respeitando o tempo de solução conforme tabela de prioridades e prazos acima, a contar da assinatura da retirada do equipamento que será comprovada através da emissão de relatório emitido pela empresa CONTRATADA e autorizada pela Secretaria responsável;
- A CONTRATADA poderá prestar os serviços de manutenção nas dependências do CONTRATANTE quando forem de pequena monta, ou não se justificar a retirada dos equipamentos;
- A remoção dos aparelhos defeituosos, da sede e das demais unidades, até as dependências da CONTRATADA deverá ser realizada às expensas da CONTRATADA, sendo a mesma responsável por qualquer dano ocasionado no traslado;
- As peças e/ou equipamentos que verificado a não possibilidade de conserto deverão ser devolvidos a Secretaria responsável;
- A CONTRATADA se obriga a registrar em documento próprio (relatório de serviço/ficha de entrada) o serviço a ser executado e peças substituídas ou aplicadas por equipamento. Ficará a cargo da Secretaria responsável por cada solicitação, o acompanhamento dos serviços;

- A empresa deverá atender as normas de segurança, bem como disponibilizar veículos e equipamentos necessários para a realização dos serviços.
- Os materiais necessários serão fornecidos pelo município

5- Prazo para execução

A vigência do contrato será de 12 meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser renovado por iguais períodos se houver interesse de ambas as partes, conforme os termos do art. 107 da lei nº 14.133/21.

No caso de a execução contratual ultrapassar 12 meses, será concedido reajuste ao preço proposto, deduzido eventual antecipação concedida a título de reequilíbrio econômico financeiro, tendo como indexador o IPC-A.

6- Forma de pagamento

O pagamento será feito mensalmente até o décimo dia após a emissão da nota conforme valor contratado.

