

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços de manutenção em: equipamentos de informática, servidores, redes com e sem fio, internet e impressoras, no tocante a configuração, instalação e reinstalação.

1.2. Não fazem parte deste objeto: manutenção mecânica de impressoras e monitores, peças utilizadas na manutenção, desenvolvimento de programas de computador e páginas Web (sites de internet).

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O Departamento de Esgoto e Água de Guaíra possui diversos equipamentos de informática utilizados para gestão, controle, comunicação e armazenamento de dados, sendo ferramentas para a prestação dos serviços finalísticos dessa entidade. Desse modo, é imprescindível que se contrate uma equipe técnica que se coloque disponível para a solução de eventuais problemas que venham a ocorrer nesses equipamentos, de forma eficiente, para que os serviços prestados não sejam prejudicados.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Serviços de manutenção da rede local e internet compreendem-se: reinstalação, reconfiguração, configuração lógica e física de placas de rede, reparos nos conectores e cabos de rede, troca de equipamentos da rede, realização de backup diário do servidor e outros.

3.2. Serviços de manutenção de equipamentos compreendem-se: substituição e instalação de peças, instalação ou configuração de softwares diversos, reparos, atualizações, suporte, formatação de HD quando necessário, reinstalação de Sistema Operacional, remoção de vírus, instalação de antivírus, correção de erros no sistema Operacional, configuração de novos equipamentos e outros.

4. EQUIPAMENTOS

4.1. No momento, esta autarquia tem à disposição os seguintes equipamentos: 15 computadores, 1 servidor, 4 notebooks na Sede Administrativa e 4 computadores e 3 notebooks na Estação de Tratamento de Água.

4.2. A contratante possui um Router Cloud Core Mikrotik, responsável por seu gerenciamento de rede e internet, os serviços descritos no item 2.1 incluem esse equipamento, devendo a contratada estar familiarizada com o mesmo.

4.3. A contratante possui um servidor operando sob o Windows 2012, responsável por armazenamento, processamento e comunicação, os serviços descritos no item 2.1 incluem esse equipamento, devendo a contratada estar familiarizada com o mesmo.

4.4. A contratante possui uma antena de comunicação Ubiquiti 5.8 GHz, responsável pelo link de comunicação entre o escritório de administração e a Estação de Tratamento de Água, os serviços descritos no item 2.1 incluem este equipamento, devendo a contratada estar familiarizada com o mesmo.

5. LOCAL E ESPECIFICAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O período disponibilizado para execução dos serviços de manutenção está compreendido entre 08h00 às 18h00, respeitando o horário de almoço de 12h00 às 14h00, de segunda a sexta-feira. Qualquer horário fora do descrito acima deverá ser previamente combinado.

5.2. Os serviços serão executados, mediante solicitação, em todas as unidades desta autarquia municipal, que são: Sede Administrativa, Estação de Tratamento de Água, Depósito Santo Antônio e outras existentes ou que vierem a existir. Cabe ressaltar que não serão realizadas visitas automáticas ou periódicas, mas em atendimento à demanda existente.

5.3. Mediante autorização prévia e expressa pela contratante, em casos específicos nela descritos, serviços que não requeiram o contato físico com os equipamentos poderão ser realizados de forma remota, mesmo fora do período definido em 4.1.

5.4. Prazo de atendimento para computadores servidores será de até 30 (trinta) minutos da solicitação e para os demais equipamentos é de até 1 (uma) hora da solicitação.

5.5. Prazo para execução do serviço para computadores servidores será até 1 (um) dia após o atendimento do chamado e, para os demais equipamentos, até 7 (sete) dias.

5.5.1. Os prazos dispostos no item 5.5 poderão ser estendidos, com autorização da contratante e após solicitação por escrito da contratada, que justifique o motivo do pedido e apresente um novo prazo de conclusão.

5.5.2. Constatada a necessidade de aquisição de peças para reposição dentro do prazo previsto, o contratado deverá comunicá-la à autarquia para que providencie a compra, restando o prazo suspenso até a disponibilização das peças para o contratado.

5.6. Os serviços de manutenção serão irrestritos, não havendo número delimitado de visitas mensais, bem como as visitas não serão limitadas quanto à quantidade de equipamentos.

5.7. A empresa deverá informar esta autarquia, quando houver necessidade de aquisição de novas peças ou se por ventura os equipamentos ou peças precisarem sair de suas respectivas unidades.

5.7.1. A retirada de equipamento da unidade onde se encontra será feita mediante assinatura de termo de retirada, onde deverá constar a data de retirada, previsão de retorno, descrição do equipamento, motivo da retirada e identificação do responsável.

6. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1. Para realização dos serviços, a contratada deverá disponibilizar funcionários, máquinas e ferramentas que permitam atender à execução dos serviços, dentro dos prazos previstos e de acordo com as normas de segurança.

6.1.1. A contratada deverá disponibilizar à contratante, para a realização dos serviços, pelo menos um funcionário com formação na área de informática, possuindo, no mínimo, curso técnico em informática ou equivalente.

6.1.2. Caberá à contratada fornecer o transporte de equipamentos e de seus funcionários para o local dos serviços.

6.1.3. A contratada deverá ser capaz de prestar os serviços objeto deste termo em todos os equipamentos de informática da contratante, especialmente os descritos no item 3, e outros de natureza similar que vierem a ser instalados.

6.1.4. A contratada deverá prestar serviços em altura, quando necessário, para acesso à antena do item 6.1.3, observando todas as normas de segurança para tanto.

6.2. A contratada prestará assessoria e deverá atender o mais breve possível as solicitações da contratante.

6.3. A contratada deverá comunicar a contratante quando constatar a necessidade de aquisição de peças para reposição nos equipamentos em manutenção.

7. SUBCONTRATAÇÃO

7.1. É vedada a subcontratação total do objeto do contrato, sendo permitida a subcontratação parcial, mediante autorização prévia por parte do contratante, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos

serviços, bem como verificar os demais requisitos de habilitação eventualmente aplicáveis, dentre eles a regularidade fiscal e trabalhista.

8. PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento pelos serviços será realizado em parcelas fixas mensais, devendo a contratada respeitar o prazo de 15 (quinze) dias úteis para efetivação do pagamento, após apresentação de documento fiscal hábil.

8.2. O prazo para execução do serviço terá início na data de assinatura do contrato e vigência de 12 (doze) meses.

Guaíra/SP, 03 de janeiro de 2024

Luciano Gontijo de Castro
Chefe de Compras