

Processo Administrativo nº 42/2024.

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO.

1.1 Contratação de pessoa física ou jurídica especializadas na prestação de serviços de assistência e suporte técnico de informática e eletrônica para o acervo computacional (computadores, nobreaks, estabilizadores, notebook, rede) do conselho de forma preventiva e corretiva com serviços de substituição de peças, manutenção de software, upgrade de computadores e manutenção da rede ethernet e wireless para atender as necessidades do CRESS-TO.

2. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO.

2.1 Contratação de pessoa física ou jurídica especializada nos serviços corretivos e preventivos de manutenção de computadores, notebook, e redes destinados a atender a necessidades do CRESS-TO, bem como manutenção corretiva e preventiva física, suporte remoto ou telefônico, configuração e instalação de programas e serviços de troca de peças em todo o acervo computacional do CRESS-TO.

2.2 Os serviços corresponderão a manutenção preventiva e corretiva de computadores com reposição de peças por conta da Contratante, com serviços de backups sem custos de materiais necessários, e manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura física e lógica da rede cabeada, ethernet e wireless dos computadores onde a manutenção preventiva deverá ser executada 1(uma) vez ao mês em todos os computadores e pontos da rede a acesso de transmissão, seja com cabo, ethernet e ou wireless. A manutenção corretiva será realizada quando houver necessidade de troca de equipamentos defeituosos, tendo disponibilidade de manutenções, com substituição de peças nos seguintes equipamentos de informática: computadores, monitores, notebooks, nobreaks, servidor, estabilizador e switch;

2.3 A manutenção preventiva consiste na limpeza geral dos equipamentos e acessórios, inclusive com revisão geral dos equipamentos e softwares para verificação de possíveis defeitos, com análise de possíveis desgastes das peças e componentes, inclusive com substituição das mesmas, visando um perfeito funcionamento dos equipamentos, emitindo relatório final de cada preventiva e/ou quando for encontrada alguma irregularidade;

2.4 Manutenção preventiva em ambiente de software e por meio de antivírus, visando um perfeito funcionamento dos equipamentos, emitindo relatório final de cada preventiva/corretiva realizada;

2.5 A manutenção corretiva consiste na eliminação de defeitos que porventura sejam identificados nos equipamentos de forma a permitir o seu perfeito funcionamento. Havendo necessidade de troca dos componentes e equipamentos necessários à perfeita prestação de serviços, o objeto de substituição total ou parcial ficará por conta da Contratante;

2.6 A manutenção corretiva de Datashow, com reposição de peças por conta da contratante, com fornecimento de equipamento necessário para manutenção sem custo para contratada, onde a manutenção deverá ser executada quando houver necessidade, sendo prestados os serviços mediante a demanda solicitada;

2.7 A manutenção de software consiste no serviço de suporte a usuários e recursos de TI, com assistência técnica, esclarecimento de dúvidas e resoluções de problemas de software básico e aplicativos finais em suas estações de trabalho, utilizando as melhores práticas do ITIL

(Information Technology Infrastructure Library), sendo os seguintes programas utilizados: Sistema Operacional de Estações (Windows 2000, XP ou superior); Automação de Escritório; Navegador Internet; Cliente de Correio Eletrônico; Leitor de Documentos Digitais; Antivírus; Editor de texto; Editor de planilhas; Banco de dados.

2.8 Compreende sob a responsabilidade da Contratada as seguintes obrigações quando necessário;

- a) Configurações de placas;
- b) Manutenção de servidores e computadores;
- c) Instalação e reinstalação de softwares (programas de computadores), permitindo o melhor aproveitamento do equipamento;
- d) Instalação, manutenção e suporte em sistemas operacionais;
- e) Instalação e configuração de servidores;
- f) Instalação, configuração e manutenção de hardware e software;
- g) Instalação e manutenção de switches, routers, gateways, bridges, hubs;
- h) Instalações de softwares, aplicativos e utilitários que o Conselho venha adquirir para uso dos mesmos;
- i) Manutenção física dos equipamentos, como limpeza do interior dos mesmos, substituição de peças, montagem e desmontagem, para maior durabilidade dos mesmos;
- j) Verificação da integridade de armazenamento dos equipamentos;
- k) Rotinas de análise para prevenção de problemas;
- l) Controle de acessos à internet;
- m) Realização de visitas periódicas (semestral) para manutenção preventiva;
- n) Suporte remoto ou telefônico para usuários nos períodos de 12h às 18h;
- o) Instalação de pontos de redes;
- p) Auxiliar na definição e verificação de política de backups;
- q) Detecção de vírus, remoção e proteção;
- r) Recuperação de Dados;
- s) Configuração e instalação de equipamentos para adaptação ao uso de internet wireless;
- t) Projeção de redes completas com roteadores, bloqueadores de navegação, bloqueio de invasão e outros recursos disponíveis para acesso remoto;
- u) A criação da Infraestrutura de rede computacional deverá ocorrer no momento que for solicitado pelo o fiscal do contrato, quando houver no novo endereço de funcionamento da instituição, conforme a previsão no planejamento de meta da gestão do CRESS-TO;
- v) Serviço de cabeamento de rede
- w) Demais serviços correlatos à manutenção dos computadores, redes e softwares;
- x) Serviço de troca de peças em todas as máquinas do acervo computacional da instituição quando necessário;
- y) Emissão de parecer técnicos que solicita aquisição de novos equipamentos de informática e peças para reparos deverá ocorrer no prazo mínimo anterior a 60 dias, e deverá ter todas as descrições analítica da peça ou equipamento solicitado, sem direcionamento a uma determinada marca ou fornecedor.
- z) Manutenção corretiva de Datashow, deverá ocorrer mediante solicitação do fiscal de contrato para a execução do serviço conforme a necessidade da execução dos serviços;

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO.

3.1 Nos últimos anos a informática tornou-se uma ferramenta fundamental para a execução dos serviços nas esferas públicas e privadas. Nas entidades públicas, boa parte dos processos de trabalho operam em sistemas de informação. Além disso, os microcomputadores são amplamente utilizados para a operação das atividades administrativas das unidades nos órgãos públicos. Como acontece com todos os sistemas de manejo permanente, os equipamentos e programas tendem a ter problemas de funcionamento, que imprime aos gestores a tomada de medidas que garantam a continuidade das informações e rotinas de forma profícua.

3.2 A Contratação em epígrafe justifica-se devido ao CRESS-TO possuir equipamentos de informática que necessitam de suporte técnico eventual, para o seu devido funcionamento, sendo estes serviços de suporte de hardware e softwares de informática existentes nos diversos setores deste Conselho.

3.3 A contratação do serviço de manutenção e suporte técnico de informática é indispensável a consecução das atividades desempenhadas pelos servidores desta autarquia para a continuidade dos seus serviços, sendo este serviço importante para a resolução de problemas de equipamentos de informática e em última análise contribuir com o bom funcionamento das máquinas no que tange à TI (Tecnologia da Informação).

4. DESCRIÇÃO DETALHADA DO NÚMERO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA QUE O CONSELHO POSSUI.

NOME DOS EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
Computadores: das marcas: Intel Core POSITIVO, Windows 2010.	09 unidades
Notebook: ACER Aspire 5, Windows 2016	02 unidades
Servidor: Windows SERVER	01 unidade
Switch: Gigabit ethemet 16 portas	01 unidade
Monitores POSITIVO	09 unidades
Impressora BROTHER	01 unidade
Impressora HP	01 unidade

NOME DO EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
Datashow: EPSON POWER LITE S6T	01 unidade

OBS: O ACRÉSCIMO DO NÚMERO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA NÃO CABERÁ REAJUSTE NO CONTRATO.

5. DA MANUTENÇÃO GERAL E MANUTENÇÃO DE REDE

5.1 A manutenção preventiva consiste na limpeza geral dos equipamentos e acessórios, inclusive com revisão geral dos equipamentos para verificação e correção de possíveis defeitos, que podem ocorrer a médio prazo, com análise de possíveis desgastes a curto prazo das peças e componentes em atividade, inclusive com serviço de substituição das mesmas, visando um perfeito funcionamento dos equipamentos.

5.2 O prazo médio citado no 6.1, visa um período de 90 dias, e o prazo curto citado no subitem, visa um período de 3 meses.

5.3 A manutenção consiste ainda na eliminação de defeitos que porventura sejam identificados nos equipamentos de forma a permitir o seu perfeito funcionamento. Havendo necessidade de troca dos componentes(peças), a mão de obra ficará por conta da Contratada, sendo de responsabilidade da contratante a aquisição das peças de troca solicitada em laudo técnico com a descrição do componente que se fizer necessário.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Fazer no mínimo uma visita técnica, durante a semana, para realizar manutenção preventiva e se for necessário corretiva;

6.2 Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato;

6.3 Colocar à disposição da CONTRATANTE, atendimento diferenciado para solução imediata de eventuais problemas no funcionamento dos Equipamentos de informática.

6.4 Apresentar e colocar à disposição da CONTRATANTE as soluções que mantenham a segurança, a qualidade dos Equipamentos;

6.5 Colocar à disposição, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, informações sobre a utilização de terminais, em consonância com a legislação em vigor;

6.6 Manter regular todas as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

6.7 Atender de imediato as solicitações motivadas por falhas no funcionamento, as quais devem ser sanadas no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ressalvados os casos de força maior que devem ser devidamente justificados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, as hipóteses acima serão contadas do momento da notificação;

6.8 Se, depois de notificada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA recusar-se a efetuar os reparos solicitados, ou não os sanar em tempo hábil, a CONTRATANTE terá o direito de executá-los e cobrar seus custos da CONTRATADA. Esse procedimento não afetará os prazos e condições de garantia dos equipamentos;

6.9 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

6.10 Executar, sem ônus para a CONTRATANTE, os serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico (que se façam necessários à continuidade da prestação dos serviços objeto do contrato).

6.11 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

6.12 Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE, imediatamente qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do presente contrato;

6.13 Responsabilizar-se pelos prejuízos de quaisquer naturezas causados ao patrimônio da CONTRATANTE ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste Contrato, inclusive por culpa, dolo, negligência, imperícia ou imprudência de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a promover o ressarcimento a preços atualizados, dentro de 30 (trinta) dias contados a partir da comprovação de sua responsabilidade. Caso não o faça dentro do prazo estipulado, à CONTRATANTE reserva-se o direito de descontar o valor do ressarcimento no pagamento da Nota Fiscal/fatura ou cobrar em juízo;

- 6.14. Acolher as solicitações da CONTRATANTE sujeitando-se ao acompanhamento e fiscalização sobre a prestação dos serviços, inclusive prestando os esclarecimentos e atendendo às reclamações formuladas;
- 6.15. Responder pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços, excluídos a hipótese de que a responsabilidade possa ser reduzida em função da fiscalização ou o acompanhamento promovido pela CONTRATANTE;
- 6.16. Assegurar à CONTRATANTE o repasse de todos os descontos, vantagens e preços que estejam sendo oferecidos ao público em geral, durante a vigência do contrato, sempre que os mesmos forem inferiores aos existentes aos do contrato em vigência;
- 6.17. Possibilitar a disponibilização de novas facilidades tecnológicas, quanto ao serviço e equipamentos utilizados;
- 6.18. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente termo;
- 6.19. Será vedada à CONTRATADA, sob pena de rescisão contratual, CAUCIONAR ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa anuência da CONTRATANTE;
- 6.20. Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salário, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vale-refeição e transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;
- 6.21. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos diversos (trabalhistas, previdenciários, sociais, civis, penais, decorrentes de acidentes de trabalho, etc) estabelecidos neste contrato, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a CONTRATANTE.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

- 7.1 A CONTRATANTE efetuará o pagamento pela prestação de serviços objeto do presente contrato de acordo com o estabelecido no termo de contrato.
- 7.2. Modificar o contrato unilateralmente para melhor adequá-lo às finalidades do interesse público, de acordo com o regime jurídico dos contratos administrativos, instituídos pela Lei nº 8.666/93, respeitando os direitos da CONTRATADA.
- 7.3 Fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos fortuitos e de força maior, justificados e aceitos pela CONTRATANTE, não devem ser interrompidos;
- 7.4. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, sobre aplicação de sanções, alterações e ou repactuações;
- 7.5. Disponibilizar as instalações necessárias à prestação dos serviços;
- 7.6. Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços;
- 7.7. Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- 7.8. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto da contratação que porventura venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante a visita técnica.

- 7.9. Aplicar multas e demais penalidades e ou rescindir o Contrato, quando for o caso.
- 7.10. Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir falhas ou irregularidades na prestação do serviço;
- 7.11. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA, de acordo com o previsto no instrumento contratual.
- 7.12. Rejeitar as propostas técnicas cujas especificações dos serviços não atendam aos requisitos mínimos especificados.
- 7.13. Recusar materiais e serviços em desacordo com as especificações.

8. DA PROPOSTA.

- 8.1 Os preços ofertados deverão incluir os lucros e todos os custos diretos e indiretos do proponente, inclusive encargos sociais, trabalhistas e fiscais que recaiam sobre o objeto licitado.
- 8.2 As hipóteses excepcionais de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 8.3 Serão desclassificadas as propostas, cujos preços sejam incompatíveis com a realidade de mercado.
- 8.4 A proposta deverá conter razão social para empresa e nome completo para pessoa física, endereço completo, nº do CNPJ e/ou C.P.F e nº da Inscrição Estadual e/ou Municipal (no caso de empresa) da proponente;
- 8.5 A proposta deverá conter a validade mínima de 60 dias após a data de emissão;
- 8.6 A proposta deverá apresentar valores para cada lote a ser cotado pelo interessado;

9. DA EXECUÇÃO DO OBJETO E PRAZO DE GARANTIA

- 9.1 A Contratada deverá prestar os serviços de Assistência técnica preventiva na rede computacional do CRESS-TO, em loco 1 vez ao mês;
- 9.2 A contratada deverá dar suporte remoto ou telefônico ao servidor quando houver detecção de problemas de configuração e instalação de programas sempre que ocorrer a demanda em qualquer terminal de atendimento da instituição, de forma corretiva, no horário de atendimento da instituição;
- 9.3 Os problemas detectados, impossíveis de correção remota, deverão ser corrigidas em loco;
- 9.4 As máquinas e equipamentos de informática do CRESS-TO somente poderão ser retirados da instituição com Ordem de Serviço com número de patrimônio, emitido pelo fiscal do contrato ou responsável do setor responsável pelo objeto;
- 9.5 As prestações de serviços preventivos deverão conter a garantia de 1 mês após a execução;
- 9.6 As prestações de serviços corretivos deverão ocorrer sempre que necessário;
- 9.7 As prestações de serviços de instalações e reparos corretivos das máquinas de impressoras e nobreaks deverá conter a garantia mínima de 3 meses após a execução, seguindo o prazo de garantia de peças conforme rege o código do consumidor
- 9.8 As prestações de serviços de reparos corretivos equipamento de datashow deverão conter a garantia mínima de 3 meses após a execução, seguindo o prazo de garantia de peças conforme rege o código do consumidor
- 9.9 A prestação de serviços de reparos de impressoras, nobreaks, estabilizadores e Datashow deverá ocorrer somente quando houver a necessidade dos serviços, e deverá ser limitado a 02 manutenção em cada aparelho na contratação, visto a baixa disponibilidade orçamentário vigente.

10. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

10.1 O CRESS-TO efetuará o pagamento do objeto desta contratação, ao contratado, de forma MENSAL, informado no Termo de referência mediante a entrega da nota fiscal ao responsável pelo setor financeiro do contratante.

10.3 O pagamento será efetuado em até 10 dias após a Adjudicação da Nota Fiscal correspondente;

10.4 O pagamento será efetuado somente mediante apresentação da Nota fiscal com informação do número de Inscrição municipal emitida pela CONTRATADA, obrigatória para todos os contratados.

11. DAS PENALIDADES.

11.1 A Contratada estará sujeita as penalidades regidas na lei nº 8.666/93 no caso de qualquer infração cometida contra a autarquia.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 A apresentação de proposta implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste termo de referência; não podendo alegar desconhecimento dos termos do ato convocatório ou das disposições legais aplicáveis à espécie para furtar-se ao cumprimento de suas obrigações.

12.2 A Contratada deverá manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação.

12.3 A Contratante deverá considerar a proposta mais **VANTAJOSA**, do ponto de vista financeiro, desde que o vencedor esteja dentro de todas as condições prevista neste termo de referência.

Palmas, 27 de junho de 2024.

Renata Rafaela Costa Lopes
Resp. Termo de Referência.

APROVO O TERMO DE REFERÊNCIA:

Palmas - TO, ____/____/2024.

Taciane de Oliveira
Presidente do CRESS-TO.