

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA PARA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO EM EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA NOS EQUIPAMENTOS PERTENCENTES AO ACERVO PATRIMONIAL DESTA INSTITUIÇÃO E MANUTENÇÃO DA ESTRUTURA DE REDE, CONFORME QUANTIDADES, CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de assistência técnica para MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, com fornecimento de peças de reposição em Equipamentos de Informática nos equipamentos pertencentes ao acervo patrimonial desta instituição e manutenção da estrutura de rede, conforme quantidades, condições e especificações estabelecidas neste documento.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação de empresa especializada em prestação de serviço de assistência técnica aos computadores do CILSJ, faz-se necessária para atender demanda para execução do Contrato de Gestão INEA n° 61/2022 e n° 62/2022.

3. DO ORÇAMENTO

3.1 O orçamento para a contratação do serviço objeto deste Termo de Referência está previsto nos Contratos de Gestão INEA, conforme detalhamento a seguir:

Contrato de Gestão INEA n° 61/2022

Plano de Trabalho Ano II – Manutenção, compra e/ou reposição de equipamentos de informática

Contrato de Gestão INEA n° 62/2022

Plano de Trabalho Ano II – Manutenção, compra e/ou reposição de equipamentos de informática

3.2. Para efeito do contrato a ser celebrado, o valor máximo a ser pago será de R\$ 12.600,00 (doze mil e seiscentos reais), exceto em caso de aquisição de peças.

3.3. O valor máximo mensal a ser pago será de R\$ 1.050,00 (um mil e cinquenta reais), exceto em caso de aquisição de peças.

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO N° 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



4. DO REAJUSTE

4.1. O valor do contrato a ser celebrado poderá ser reajustado ao fim do período de 12 (doze) meses pelo IPCA (Índice de Preço ao Consumidor), caso haja interesse da CONTRATANTE em prorrogação de prazo e disponibilidade financeira.

5. DAS ALTERAÇÕES

5.1. O contrato será firmado com base na Resolução INEA n° 160/2018 podendo ser alterado com acréscimos de até 25% do valor inicial do contrato.

6. DA ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A Contratada deverá atender, em até 48 (quarenta e oito) horas, as solicitações feitas pela contratante, promovendo o reparo do equipamento *in loco*, ou a retirada dos equipamentos para reparos nas instalações da contratada;

6.2. A remoção dos aparelhos defeituosos da sede até as dependências da contratada deverá ser realizada a expensas da Contratada, sendo a mesma responsável por qualquer dano ocasionado no traslado.

6.3. As peças, acessórios e componentes a serem substituídos deverão ser novas, exceto no caso de não mais existirem no mercado, ficando a cargo da CILSJ aprovar ou não o uso das peças e/ ou componentes usados cuja garantia deverá ser de 90 (noventa) dias. **O serviço de troca de peças só será realizado após a autorização do CILSJ.**

6.4. Havendo necessidade, e com autorização do Fiscal do Contrato ou pessoal por ele autorizado, a contratada poderá realizar a troca de peças mediante aquisição por base de troca (quando a peça inutilizada é dada como parte do valor pago de uma nova).

6.5. Para cada manutenção corretiva ou preventiva, o técnico da contratada encarregado da manutenção, deverá emitir Relatório de Atendimento Técnico - RAT, contendo a descrição do atendimento, o número de série, tipo, modelo e marca do equipamento em manutenção, a data do atendimento, a hora do início da manutenção e a assinatura do técnico da Contratada, em duas vias, que será assinado pelo Fiscal do Contrato. Uma via do Relatório de Atendimento Técnico ficará retida no CILSJ para integrar documentação de pagamento dos serviços. No relatório a contratada se obriga a registrar o serviço a ser executado e peças substituídas ou aplicadas por equipamento. Ficará a cargo do CILSJ o acompanhamento dos serviços e a elaboração dos controles necessários para a execução do contrato;

6.6. A Contratada apresentará ao CILSJ orçamento e descrição prévia do serviço a ser executado incluindo neste orçamento, com descritivo e valor das

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO Nº 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



peças/componentes que necessitam ser substituídos e/ ou aplicados.

6.7. O fornecimento de peças e/ ou componentes para reposição deverá ser precedido de 03 (três) orçamentos prévios detalhados, de empresas distintas, os quais deverão ser encaminhados ao CILSJ, sem ônus para a Contratante, discriminando o defeito ocorrido (relatório), o valor de cada peça e/ou componente.

6.8. O regime de execução será por solicitação, isto é, a empresa será chamada para fornecer orçamento para um determinado serviço e, se aprovado, executá-lo. Os serviços serão definidos conforme necessidades do CILSJ.

6.9. A empresa indicará pelo menos um (01) funcionário de seu quadro para o contato direto e permanente com o CILSJ e para responder pela correta execução dos serviços.

6.10. Relatório de Acompanhamento de Nível de Serviço Mínimo:

- a) Para Manutenção Preventiva – **sem substituição** de peças, componentes e equipamentos:
- Data, hora da abertura do chamado;
 - Número de série do equipamento alvo do atendimento;
 - Data e hora da chegada do técnico ao local;
 - Data e hora da resolução do problema;
 - Assinatura do servidor atendido e do Fiscal Técnico do Contrato.
- b) Para Manutenção Preditiva – **com substituição** de peças, componentes e equipamentos:
- Data, hora da abertura do chamado;
 - Número de série do equipamento alvo do atendimento;
 - Data e hora da chegada do técnico ao local;
 - Data e hora da solicitação da peça, componente ou do novo equipamento;
 - Data e hora da substituição da peça, componente ou de entrega do novo equipamento;
 - Data e hora da resolução do problema;
 - Assinatura do servidor atendido e do Fiscal Técnico do Contrato.
- c) Para Manutenção Corretiva – **com substituição** de peças, componentes e equipamentos:
- Data, hora da abertura do chamado;
 - Número de série do equipamento alvo do atendimento;
 - Data e hora da chegada do técnico ao local;
 - Data e hora da solicitação da peça, componente ou do novo equipamento;
 - Data e hora da substituição da peça, componente ou de entrega do novo equipamento;

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO Nº 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



- Data e hora da resolução do problema;
- Assinatura do servidor atendido e do Fiscal Técnico do Contrato.

6.11. Tipos de Manutenção

6.11.1 Os tipos de manutenção listados abaixo são meramente informativos, servindo apenas como base. Outro tipo de manutenção não listada pode ser executada:

a) Serviço de Manutenção Preventiva:

- Remoção do excesso de poeira
- Limpeza de coolers e verificação de sua eficiência de rotação
- Troca de pasta térmica do processador
- Verificar a disposição dos cabos dentro do gabinete
- Desfragmentação de disco
- Verificação e remoção de vírus
- Verificação e remoção de spywares
- Atualização de drivers de dispositivos
- Limpeza de arquivos temporários
- Entre Outros

b) Serviço de Manutenção Preditiva e Corretiva:

- Superaquecimento do processador
- Problemas na fonte
- Memória
- Problemas com drivers.
- Problemas do disco rígido (HD)
- Entre outros

c) Manutenção, Configuração e Suporte de Rede:

- Instalar e configurar dispositivos de comunicação digital e programas de computadores em equipamentos de rede
- Executar diagnósticos
- Corrigir falhas em redes de computadores,
- Preparar, instalar e manter cabeamentos de redes
- Configurar acessos de usuários em redes de computadores,
- Configurar serviços de rede, tais como firewall, servidores web, correio eletrônico, servidores de notícias, visando programar recursos de segurança em redes de computadores.
- Entre outros

7. DAS QUANTIDADES

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO Nº 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



7.1. A estimativa mensal conforme quadro abaixo:

Item	Bem/ Serviço	QTD mínima	QTD máxima
1.	Serviço de Manutenção Preditiva em equipamentos de T.I. com fornecimento de peças	1	100
2.	Serviço de Manutenção Corretiva em equipamentos de T.I. com fornecimento de peças	1	100
3.	Serviço de Manutenção Preventiva em equipamentos de T.I. sem fornecimento de peças	1	100
4.	Manutenção, Configuração e Suporte da Rede Interna do CILSJ	1	100

7.2. Quantidade estimada de aparelhos:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
I	Notebooks	20
II	Gabinetes	4
III	Servidor	2
IV	HDs Externo	5
V	Nobreak	5

8. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

8.1. O serviço será prestado na sede do CILSJ, Rodovia Amaral Peixoto, KM 106 – Horto Escola – Balneário – São Pedro da Aldeia, ou na Sede da CONTRATADA, desde que, retirado por seu funcionário habilitado.

9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1. A vigência do presente contrato é de 12 (doze) meses, mediante emissão da Ordem de Início do Serviço, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, se houver interesse do CILSJ, até o limite de 60 (sessenta) meses.

10. DO PRAZO DE INÍCIO DO SERVIÇO

10.1. O início do serviço dar-se-á em 48 (quarenta e oito) horas a partir da emissão da Ordem de Início de Serviço.

11. DO PAGAMENTO

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO Nº 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



11.1. Os pagamentos serão realizados mensalmente, mediante envio ao CONTRATANTE da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada do relatório dos serviços realizados no mês.

11.1.1. O pagamento será realizado em até 15 (quinze) dias úteis após apresentação da Nota Fiscal/Fatura, mediante atesto de um dos fiscais do contrato.

11.1.2. A cobrança será realizada mediante valor fixo mensal, acrescentado pelo valor da(s) peça(s), se assim necessitar.

11.1.3 O pagamento será efetuado somente mediante ao relatório dos serviços realizados no mês. Caso nenhum serviço seja prestado, não haverá pagamento no mês referente.

12. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1. A *CONTRATANTE* irá nomear um fiscal do contrato designado para acompanhar a sua execução dentro dos termos contratados, dispondo de autoridade para determinar a adoção das medidas necessárias à regularização de faltas constatadas.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Atender o objeto em estrita conformidade com as disposições do Termo de Referência e com os termos da proposta de preços, na sede do CILSJ, Rodovia Amaral Peixoto, KM 106 – Horto Escola – Balneário – São Pedro da Aldeia.

13.2. Arcar com todos os custos diretos e indiretos oriundos da manutenção incluindo, transporte e serviços de manutenção preventiva e corretiva, exceto peças.

13.3. Responsabilizar-se pela qualidade do equipamento do serviço prestado e peças fornecidas, sob pena de responder pelos danos causados a Administração;

13.4. Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados pela CONTRATADA.

13.5. Atender aos pedidos de manutenção preventiva e corretiva de forma *in loco* (no local), quando solicitados pela CONTRATANTE em sua Sede, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, conforme o seu horário de funcionamento, ou seja das 08:30 às 17:30hs, de segunda a sexta-feira, sendo de sua responsabilidade o deslocamento de seu funcionário.

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO Nº 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



13.6. Manter os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, sendo que para tanto a manutenções preventivas e corretivas não podem implicar em qualquer ônus para a CONTRATANTE, exceto em caso de substituição de peças.

13.7. Realizar as manutenções seguindo as recomendações técnicas do fabricante, sem que isso ocasione qualquer prejuízo à execução dos serviços.

13.8. Instalar todos os suprimentos, acessórios, componentes ou outros materiais que exijam conhecimento técnico.

13.9. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato.

13.10. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de idoneidade exigidas nesse Pedido de Cotação.

13.11. A obrigação do contratado de manter as mesmas condições de habilitação exigidas na apresentação de sua proposta.

13.12. Executar fielmente o objeto dentro do melhor padrão de qualidade, de forma que os serviços a serem executados mantenham todas as especificações técnicas e qualidades exigidas, cumprindo todas as especificações estabelecidas na proposta de preços e documentos apresentados ao CONTRATANTE.

13.13. Refazer, sem custo para o CONTRATANTE, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da CONTRATADA.

13.14. Não se comprometer perante terceiros, dando o instrumento contratual como garantia ou compensar direitos de créditos decorrentes da execução dos serviços ora pactuados em operações bancárias e/ou financeiras, sem prévia autorização expressa do CONTRATANTE.

13.15. Responsabilizar-se por todas e quaisquer despesas decorrentes de impostos, despesas com mão-de-obra, encargos sociais, trabalhista, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas, seguros e outras despesas que incidam direta ou indiretamente na execução dos serviços objeto do Contrato.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Pagar a importância correspondente aos serviços dentro das condições estabelecidas no contrato celebrado.

14.2. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de funcionário(a) especialmente designado que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o contrato;

ATO CONVOCATÓRIO
SELEÇÃO DE PROPOSTAS
PEDIDO DE COTAÇÃO Nº 07/2024
PROCESSO CILSJ N.º 049/2024



14.3. Considerar todos os procedimentos e princípios estabelecidos pela Resolução INEA n° 160/2018, de 11 de dezembro de 2018, e suplementarmente, pela Lei Federal n° 14.133/21.

15. DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. A CONTRATADA, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, atraso na execução do objeto contratado, exceto por motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado e justificado, atos ilegais ou irregulares praticados durante a seleção das propostas visando frustrar seus objetivos, ficará sujeita à aplicação das seguintes penalidades:

- a) Advertência**, em virtude do descumprimento de obrigações de pequena monta, podendo a Administração, no caso de haver o cometimento reiterado das faltas ensejadoras desta sanção, aplicar outras mais severas;
- b) Multa** de mora de 1% (um por cento) ao dia, incidente sobre o valor total da respectiva nota fiscal, em virtude de atraso no cumprimento das obrigações estabelecidas, aplicada até o limite de cinco dias;
- c) Multa** de 10% (dez por cento), sobre o valor integral da nota fiscal, em razão de inexecução total, ou sobre o valor remanescente, no caso de inexecução parcial.
- d) Suspensão temporária** de participação em seleção de propostas e impedimento de contratar com a CONTRATANTE por 02 (dois) anos.

15.2. A multa a que alude o item 15.1. não impede a CONTRATANTE de rescindir unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas.

15.3. Poderá a Administração considerar inexecução total ou parcial do contrato, para imposição da penalidade pertinente, o atraso superior a 05 (cinco) dias do indicado para entrega do objeto.

15.4. Administração, para imposição das sanções, analisará as circunstâncias do caso e as justificativas apresentadas pela contratada, sendo-lhe assegurada a ampla defesa e o contraditório.

15.5. As sanções previstas poderão ser aplicadas concomitantes, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

15.6. As multas poderão ser cumuladas e serão descontadas dos valores devidos à contratada, se houver, ou cobradas judicialmente.