# TERMO DE REFERÊNCIA PARA COTAÇÃO DE PREÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI

## – OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviços de assistência técnica em software e hardware para manutenção corretiva em equipamentos de informática: microcomputadores (CPU), monitores, servidores, notebooks, impressoras, nobreaks, scanner e equipamentos correlatos, com ou sem fornecimento de peças, em regime de menor preço de hora técnica, pertencentes ao acervo patrimonial da SC PARTICIPAÇÕES E PARCERIAS S.A.**,** localizada à Rod. SC 401, km 5 - nº 4600 - CEP 88.032-005 - Saco Grande - Florianópolis – SC. Os serviços devem incluir a desinstalação e instalação de componentes, acessórios e dispositivos, bem como instalação e configuração do Sistema Operacional e demais softwares necessários ao funcionamento dos equipamentos.

## - DA JUSTIFICATIVA

A deficiência do quantitativo de profissionais com perfis voltados à manutenção de hardware, capacitados para atender as demandas da SCPar, vem ocasionando entraves ao desempenho das atividades desenvolvidas pelos seus colaboradores, quando têm que recorrer à assistência técnica. Logo, faz-se necessária a contratação de serviço especializado para esse fim.

Este termo de referência visa à contratação de um fornecedor de serviços de reparos e manutenção de microcomputadores (CPU), monitores, servidores, notebooks, impressoras, nobreaks, scanner e equipamentos correlatos, pertencentes ao parque computacional da SC PARTICIPAÇÕES E PARCERIAS S.A. - SCPar**,** cujo objetivo é melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes internos e externos, mediante o pronto atendimento às demandas de infra-estrutura de tecnologia da informação de forma a apoiar, tempestivamente, os processos e atividades finalísticas.

Assim, o conserto propriamente dito será muito mais rápido e de qualidade, uma vez que haverá uma empresa especializada realizando os serviços com eficácia e eficiência.

## - DOS SERVIÇOS E DA FORMA DE ATENDIMENTO

* 1. **- ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS**

A assistência técnica para os equipamentos de informática da SC PARTICIPAÇÕES E PARCERIAS S.A.**,** deve cobrir a manutenção corretiva em microcomputadores (CPU), monitores, servidores, notebooks, impressoras, nobreaks, scanner e equipamentos correlatos, incluindo instalação e configuração de software.

## - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

* + 1. - **Manutenção corretiva**

Entende-se por manutenção corretiva o diagnóstico de problemas e a substituição de componentes ou acessórios, que venham a ser adquiridos pela SC PARTICIPAÇÕES E PARCERIAS S.A. ou pela contratada, em razão de defeito, bem como instalação e configuração de “softwares” necessários ao funcionamento do equipamento.

## - MANUTENÇÃO CORRETIVA - DETALHAMENTO.

* + 1. - A manutenção de impressoras a laser monocromáticas e coloridas compreende, no mínimo, a troca de circuito lógico, manutenção do “kit” de tração, manutenção do “kit” de fusão, limpeza interna para desobstrução dos componentes óticos e tracionadores ou retificação dos circuitos da fonte de alimentação.
    2. – A Manutenção de Monitores de vídeo compreende, no mínimo, o reparo nos circuitos da fonte de alimentação e placa lógica dos monitores analógicos ou digitais (LCD).
    3. - Manutenção de CPUs compreende, no mínimo, a troca de placas-mãe, processadores, discos rígidos, fontes de alimentação, memórias, bateria da CMOS, teclado, mouse, cabo de alimentação, placa de vídeo, placa de rede, chaves de força (liga/desliga), cabos flat para *drives* e para discos rígidos/unidades de CD-ROM, por outro componente equivalente em qualidade ao original ou superior sempre que não for possível o reparo.

## - FORMA DE ATENDIMENTO

* + 1. **-** O inicio do atendimento não poderá ultrapassar a 07 (sete) horas, contadas a partir do chamado feito por telefone ou e-mail, observado o horário normal de funcionamento da SC PARTICIPAÇÕES E PARCERIAS S.A., isto é: 12:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta-feira.
    2. - Os chamados técnicos deverão ser concluídos no prazo máximo de 07 (sete) horas após iniciado o atendimento, ressalvado o disposto no subitem 03.04.6.
    3. **-** Caso haja necessidade de troca de peça e/ou componente, estas deverão ser solicitadas à Coordenação Administrativa, para as devidas providências de aquisição, devendo a **CONTRATADA** solicitar, por escrito, na própria Solicitação de Serviço, fornecendo o orçamento bem como as características da peça e/ou componentes necessários para eliminação do problema, apresentando o Laudo Técnico, descrevendo o defeito e os serviços que serão realizados para saná-los, e só executar o serviço após expressa autorização da SCPar.
    4. **-** Na execução dos serviços poderão ser utilizadas peças, componentes e acessórios fornecidos pela CONTRATADA, se esta apresentar o menor preço, comparativamente com os obtidos no mercado e desde que previamente autorizados pela SCPar.
    5. **-** As peças, acessórios e componentes trocados deverão ser devolvidos à SCPar para confirmação das trocas constantes na Solicitação de Serviço que servirá para comprovação do serviço executado em caso de auditoria.
    6. - Verificando-se a total impossibilidade ou inviabilidade financeira de reparo do equipamento, a CONTRATADA deverá devolver o mesmo da forma como o recebeu.
    7. - Os serviços de instalação de software e de troca de peça e componente no equipamento em manutenção deverão estar concluídos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da peça ou componente fornecido pela SCPar.
    8. - A critério exclusivo da SCPar, poderá ser concedido prazo superior ao estabelecido no subitem 03.04.2, desde que razões de caráter técnico ou força maior sejam apresentados pela CONTRATADA.
    9. - Para que a Solicitação de Serviço seja fechada e o trabalho nela especificado seja dado como concluído, será necessário o aceite de um técnico da SCPar. Somente com o fechamento da Solicitação de Serviço é que se caracterizará a conclusão do serviço.
    10. - Todo serviço executado pela CONTRATADA poderá ser posteriormente avaliado pela SCPar, que, de posse da Solicitação de Serviço e, sendo o caso, do Laudo Técnico, emitido antes do reparo, verificará se o mesmo foi efetivamente realizado.
    11. - O serviço que não tenha sido aceito pela avaliação da SCPar deverá ser refeito.
    12. - Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas instalações disponibilizadas pela SCPar. Quando necessário, poderão ser executados na oficina da CONTRATADA, sob sua responsabilidade, correndo às suas expensas todo o traslado dos bens patrimoniais que constarem na Solicitação de Serviços.
    13. - A CONTRATADA só poderá retirar equipamentos para manutenção em suas instalações com autorização expressa da SCPar, anotada na Solicitação de Serviço.
    14. - Os equipamentos em garantia não serão objeto de manutenção. Eles passarão automaticamente a fazer parte do acervo dos equipamentos objeto deste contrato, quando expirado o prazo de garantia.
    15. - A CONTRATADA deverá se preparar para dar manutenção em novos equipamentos que a SCPAR vier a adquirir como incremento do parque computacional.
    16. - O fornecimento dos serviços elétricos da rede predial de energia, bem como os insumos dos equipamentos, tais como disquetes, papeis, cartuchos, fitas, etc, para efeito de permitir o funcionamento e teste dos equipamentos, serão fornecidos pela SCPar.
    17. - Nas hipóteses de retirada de qualquer equipamento, por prazo superior a 24 horas, e desde que autorizada pela SCPar, a CONTRATADA deverá colocar à disposição da unidade usuária um equipamento com as mesmas características ou superiores.
    18. - A empresa CONTRATADA deverá, também, registrar em formulário próprio, as intervenções realizadas, data da execução dos serviços, data de solicitação e de conclusão, responsável pela execução do serviço, etc, de modo a possibilitar à SCPar aferir o número mensal de intervenções, acompanhar e controlar e, também, facilitar a auditoria. O formulário de acompanhamento da CONTRATADA deve conter campos compatíveis com aqueles constantes da Solicitação de Serviço.

## - RELAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E QUANTITATIVOS

|  |  |
| --- | --- |
| **EQUIPAMENTOS** | **QTD** |
| **MICROCOMPUTADORES (CPU)** | 45 |
| **IMPRESSORA A LASER** | 3 |
| **MONITOR** | 45 |
| **NOBREAK/ESTABILIZADORES** | 10 |
| **SCANNER** | 3 |
| **NOTEBOOK** | 3 |
| **SERVIDOR** | 1 |
| **FAX** | 1 |
| **TOTAL** | **66** |

**Florianópolis, 09 de novembro de 2020.**

1. **– ASSINATURAS**

|  |  |
| --- | --- |
| Elaboração  **Diego da Rocha Piazza** | Coordenadora  **Gisele de Faria** |