



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

TERMO
DE
REFERÊNCIA

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E SUPORTE TÉCNICO NA ÁREA DE INFORMÁTICA, COMPREENDENDO A MANUTENÇÃO INTEGRAL DE COMPUTADORES (NOTEBOOKS, NETBOOKS, TABLETS E DESKTOPS), ATIVOS DE REDE E EQUIPAMENTOS DE MULTIMÍDIA (EX. LOUSAS DIGITAIS E PROJETORES), REDE ELÉTRICA E REDE LÓGICA, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE HARDWARE COM E SEM TROCA DE PEÇAS, E GESTÃO DE INVENTÁRIO DINÂMICO.

Prefeitura Municipal do Rio Grande
Rio Grande - RS
Dezembro 2014



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

1. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS:

1.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA DE HARDWARE:

Compreende a atividade de corrigir falhas detectadas nos equipamentos (hardware), que os impedam de funcionar adequadamente ou que afetem ou interrompam o acesso aos serviços e recursos de TI da Secretaria de Educação da Prefeitura do Rio Grande - RS.

Compreende o parque de equipamentos de informática da Secretaria de Educação do Município do Rio Grande como da própria Secretaria e Escolas Municipais e conveniados, atualmente instalados ou que venham a ser instalados durante a vigência do contrato, envolvendo 1100 computadores e demais componentes como monitores, estabilizadores, lousas digitais, projetores, switches, notebooks, netbooks e afins.

A manutenção corretiva deve ser realizada de acordo com os manuais e requisitos técnicos definidos pelos fabricantes dos equipamentos, deixando-os em perfeitas condições de limpeza, funcionamento e efetuando ajustes, reparos e substituição de peças, conservando-os obrigatoriamente com as suas características originais ou superiores.

Os atendimentos aos chamados deverão ser efetuados, preferencialmente, de modo remoto através do Software de Gerenciamento de Rede e Inventário descrito neste documento.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, 1 (um) técnico residente, dentro da Secretaria de Educação, a fim de executar os atendimentos que exijam ser executados com urgência, que deverá ficar disponível presencialmente, pelo prazo mínimo de 8 (oito) horas diárias.

Havendo a necessidade de substituição do disco rígido, o disco rígido retirado deverá ser entregue a Secretaria de Educação. As demais peças e componentes, retirados e substituídos dos equipamentos serão entregues imediatamente ao CONTRATANTE através de protocolo de recebimento.

Os fornecimentos de peças para substituição serão de responsabilidade do município e serão adquiridos através da tabela de preços/descontos a ser registrado juntamente ao contrato da preponente vencedora;

Os custos de locomoção dos técnicos entre os órgãos do Município ficam a cargo da contratada.

Na eventualidade da necessidade de remoção de qualquer equipamento (sejam computadores, monitores, switches ou afins) deverá a empresa contratada disponibilizar imediatamente um equipamento de backup que efetue as mesmas tarefas do removido, sendo que este equipamento deverá ficar em regime de empréstimo até que se finalize este conserto/reparo. Para tanto a preponente deverá considerar em sua proposta a aquisição de computadores, lousas digitais, switches, nobreaks, projetores e demais itens pertinentes.

A empresa contratada deverá cumprir o especificado no item 1, subitens 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5, o qual detalha os serviços, além de manter em estoque os seguintes equipamentos, os quais deverão ser



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

disponibilizados na modalidade de comodato durante o período em que o equipamento de propriedade da Prefeitura do Rio Grande estiver em manutenção/conserto, sem qualquer custo adicional ao referido órgão.

QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
08	Computadores Desktop (Core i5, HD 1TB, 4 Gb Ram, DVD Rom)
02	Notebooks (Core i3, HD 500, 4Gb Ram, 14 pol.)
06	Monitores LCD 15 pol.
02	Monitores LCD 17 pol.
04	Impressoras Laser 20 ppm bivolt
04	Nobreaks 01 KVa 220/110v.
01	Projetor multimídia de no mínimo 2000 lumens
01	Lousa Digital de no mínimo 60 pol.
06	Teclados ABNTII USB
04	Teclados ABNTII PS2
06	Mouse Óptico USB
04	Mouse Óptico PS2
06	Fontes ATX 300w 24 pinos
02	Switch 24 portas 10/100 + 2 portas 10/100/1000
10	Estabilizadores 1 KVa bivolt

Obs: A contratada deverá apresentar a contratante 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, comprovação de que possui em estoque os equipamentos acima descritos.

1.1.1 DA COMPRA DE COMPONENTES

Caso a contratada constata a necessidade de aquisição de componentes novos para realização da manutenção corretiva, esta comunicará em tempo hábil a contratante, a qual irá cotar com 3 (três) fornecedores diferentes, sendo que a contratada irá ofertar a contratante um percentual de desconto para aquisição do mesmo, conforme tabela:

TABELA DE DESCONTO MÍNIMO NA AQUISIÇÃO DE COMPONENTES	
EQUIPAMENTOS: Computadores, Notebooks, Monitores, Impressoras, Softwares, Servidores, Switch, Nobreaks, Projetores, Lousas Digitais, mouse, etc.	5%
MATERIAL DE CONSUMO: Cabos, Fontes, conectores, parafusos, abraçadeiras, canaletas, etc.	7%

- a) A empresa contratada apresentará, sempre que solicitado, documentos que comprovem a procedência das peças que necessitem ser substituídas.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

- b) Os componentes utilizados, bem como os serviços prestados pela contratada, terão garantia por todo período contratual ou de até 3 (três) meses para o serviço prestado durante o prazo de vigência do mesmo que avancem além do seu término.

1.2 MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE HARDWARE:

A manutenção preventiva deverá ser realizada, preferencialmente, no local de trabalho em que o equipamento é utilizado. Na impossibilidade de ocorrer, a Contratada poderá utilizar um espaço que será cedido pela Secretaria.

A Contratada só realizará a manutenção preventiva quando for acionada pela secretaria. Sendo que esta deverá agendar esta manutenção com antecedência e informando o local de trabalho previamente.

A manutenção deve envolver no mínimo os seguintes procedimentos: desmontagem do equipamento, limpeza das principais partes e peças do equipamento com produtos específicos, remontagem do equipamento e teste geral.

Os custos de locomoção dos técnicos entre os órgãos do Município ficam a cargo da contratada.

1.3 MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE MULTIMÍDIA:

De mesma forma que a manutenção de hardware dos computadores e impressoras, caberá a contratada a manutenção de todo o parque de equipamentos digitais de multimídia como lousas digitais e projetores devendo esta realizar todos os procedimentos necessários ao perfeito funcionamento destes equipamentos e, em caso de necessidade de remoção, disponibilizar o referido backup para que seja garantia a continuidade do serviço.

1.4 INSTALAÇÃO DE PONTO DE REDE LÓGICA / ELETRICA

Consiste na instalação de cabo de rede com crimpagem de terminais entre o switch ou roteador e o computador do usuário, ou entre switches e roteadores, ou mesmo em um ponto de rede elétrica, em locais designados pela contratante limitados a 30 (trinta) pontos de rede por mês.

Os fornecimentos de cabos, tubulações e acessório serão de responsabilidade do município e serão adquiridos através da tabela de preços/descontos a ser registrado juntamente ao contrato da preponente vencedora;

Os custos de locomoção dos técnicos entre os órgãos do Município ficam a cargo da contratada.

1.5 SUPORTE TÉCNICO:

O suporte técnico no contexto deste termo de referência compreende as atividades de instalação, desinstalação, remanejamento de equipamentos. O suporte técnico será realizado por técnicos da Contratada.

A Contratada deverá disponibilizar 2 formas de abertura de chamados. A primeira, e preferencial, deverá ser a abertura através de sistema web disponibilizado pela contratada que contemple o



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

acompanhamento integral dos chamados e a geração de relatórios, tantos quantos a administração necessitar. A segunda forma deverá ser a implantação de uma Central de Serviços na sede da contratada que contenha um ramal da Prefeitura para recebimento de chamadas telefônicas. A implantação física, os custos e demais equipamentos necessários ao bom funcionamento da Central de Serviços deverão ser de responsabilidade da contratada, não devendo onerar em nada a contratante que apenas disponibilizará o espaço em local a ser definido.

O suporte técnico inclui os procedimentos de configuração, de conexões e desconexões e de teste de funcionamento, podendo, se necessário, incluir a instalação e desinstalação de software.

Por "Instalação" entende-se a ligação física ou conexão dos equipamentos a infra-estrutura existente ou a outros equipamentos, como impressoras, escâneres etc. Por "Desinstalação" entende-se a desconexão dos equipamentos e a eventual remoção para outro local. Por "Remanejamento" entende-se as atividades de desinstalação de equipamento, sua transferência e instalação para outro local, onde já exista infra estrutura elétrica e lógica, incluindo os procedimentos de desconexões e conexões necessárias e o teste de funcionamento, podendo, se necessário, incluir a desinstalação e reinstalação de software.

A instalação de software compreende as atividades de instalação e remoção dos softwares utilizados pela Prefeitura incluindo os testes de funcionamento e orientações básicas de uso para os usuários. A Prefeitura fornecerá as mídias de instalação para a Contratada. Os computadores devem seguir o mesmo perfil de instalação/configuração.

Os softwares utilizados pela Prefeitura, ou que venham a ser utilizados durante a vigência do contrato são:

- a) Sistema operacional;
- b) Sistema de informação;
- c) Ferramenta/suíte de produtividade pessoal;
- d) Segurança;
- e) Conectividade e serviços de rede.

A Contratada deve executar os serviços com pessoal de qualificação profissional adequada, utilizando-se de equipamentos e materiais apropriados, orientando e exigindo de seus empregados a utilização de equipamentos de segurança. Os técnicos da Contratada devem realizar o atendimento devidamente identificados, com uniforme e crachá que contenha a identificação da empresa e identifique que o profissional está a serviço da contratante.

A empresa contratada deve garantir o sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas da contratante que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão do contrato; deve também zelar pela veracidade de todas as informações que não compor a documentação dos serviços realizados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros estranhos a do contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

No preço deverão estar inclusos os custos com deslocamentos necessários dos técnicos e todos os demais insumos necessários à prestação dos serviços, tais como: alimentação, hospedagem, impostos, transporte, custos administrativos e demais custos com pessoal.

1.6 SERVIÇOS DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

A exigência de um programa de Continuidade de Negócios visa garantir a operação base do Departamento de TI da SMED no caso de um desastre causado por soluções implantadas de forma errada, processos não mapeados ou até desastres naturais.

São responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Análise dos riscos e possíveis ameaças de interrupções dos processos;
- b) Análise e viabilização de um Plano de Contingência
- c) Definição/Criação de processos para tratamento em caso de pane/interrupção dos serviços críticos;
- d) Documentação dos Processos/Procedimentos para Continuidade do Negócio;
- e) Auditoria e validação dos processos para garantia da Continuidade do Negócio;
- f) Implantação de Processo de Monitoramento com envio de relatórios de acordo com a necessidade;

1.7 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE REDE E INVENTÁRIO

A SER CONTRATADO NA MODALIDADE DE LICENÇA DE USO NÃO PERMANENTE, NÃO EXCLUSIVO E NÃO TRANSFERÍVEL, SEM LIMITAÇÃO QUANTO AO NÚMERO DE USUÁRIOS SIMULTÂNEOS, NAS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES ABAIXO DESCRITAS.

O sistema deverá permitir a consulta através do Windows Management Instrumentation (WMI) retornado detalhamento completo dos equipamentos informado:

- a) IP, IP WAN, MAC, número de patrimônio, sistema operacional, serial do windows, nome do computador e nome do grupo;
- b) Tipo de máquina (fabricante e tipo de equipamento);
- c) BIOS (fabricante, versão, data de atualização, serial, funções e versão do tipo da BIOS);
- d) Processador (modelo, codinome, socket, instruções, núcleos, núcleos lógicos, velocidade, fabricante e serial);
- e) Memória (modelo, tipo de barramento, tamanho, frequência, serial e data de fabricação);
- f) HD (modelo, tamanho, mídia, serial, data de fabricação);
- g) Vídeo (modelo e memória);
- h) Monitor (modelo, serial, fabricante, data de fabricação, tamanho em polegadas e versão do firmware);
- i) Impressora (modelo, driver, impressora padrão, porta, servidor e nome do compartilhamento);
- j) Antivírus (modelo e status de atualização);



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

- k) Software (nome, fabricante, versão, pasta de instalação e local de desinstalação).

QUANTO AO ACESSO REMOTO:

- 1) Através de uma conexão de socket com computador selecionado, será solicitada uma conexão reversa ao servidor Virtual Network Computing (VNC) que deverá permitir acesso a todas as funcionalidades do equipamento selecionado, através de uma área de trabalho virtual e comunicação via chat.
- 2) Deverá ser disponibilizada também a possibilidade de visualização do desktop do computador selecionado da mesma forma que é feito o acesso remoto, com a única diferença que não há interação entre os movimentos executados no computador controlador e o computador controlado.

QUANTO AOS PROCESSOS:

- 3) Através de uma conexão ao computador selecionado, será solicitado os processos ativos devendo exibir listagem e possibilitar a finalização dos processos em execução e das informações relativas ao seu funcionamento do equipamento selecionado como, identificador, nome, descrição, fabricante, linha de comando de inicialização, versão e incorporados.

Quanto as conexões:

- 4) Através de uma conexão de socket com computador selecionado, será solicitada a listagem de conexões TCP e UDP, devendo retornar a listagem de todas as conexões de rede dos processos abertos do equipamento selecionado informando o identificador do processo, nome do processo, IP local, IP remoto, porta local, porta remota e protocolo de rede.

Quanto aos Aplicativos:

- 5) Através de uma conexão ao computador selecionado, serão solicitados quais são os aplicativos abertos no momento, devendo exibir listagem com as seguintes informações: Tarefa, processo e status.
- 6) Deverá também, permitir as seguintes operações: Executar, trazer para a frente, restaurar, minimizar, maximizar e fechar.

QUANTO AO TERMINAL:

- 7) Através de uma conexão de socket com computador selecionado, será enviado o comando digitado, o computador remoto deverá receber e processar a informação e retorná-la ao usuário para que este possa controlar a máquina remota. Deverá ter Interpretador de linha de comando que permite tomar partido de recursos disponíveis a programas nativos da plataforma do equipamento selecionado.

Quanto aos Serviços:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

- 8) Através de uma conexão ao computador selecionado, serão solicitados quais são todos os serviços disponíveis no computador, devendo exibir uma listagem com as seguintes informações: Nome de Exibição, Serviço, Descrição, Status, Inicialização, Arquivo e DLL.
- 9) Deverá também, permitir as seguintes operações: Status: Iniciar, Parar e Pausar e para Inicialização: Automático, Manual e Desativado.

QUANTO A INICIALIZAÇÃO:

- 10) Através de uma conexão ao computador selecionado, serão solicitados quais são os aplicativos inscritos na inicialização do computador, trazendo as seguintes informações: Nome, Arquivo, Descrição e Empresa fornecedora, podendo, com um clique o operador excluir a entrada selecionada da inicialização da máquina.
- 11) Deverá dispor de um painel de demonstração de desempenho do equipamento com as seguintes informações: Processador (em uso, disponível e qtd de núcleos), Memória física (Total, Em uso e disponível), Arquivo de paginação (Total, Em uso e disponível), bem como, exibir essas informações de forma gráfica.

QUANTO A VISUALIZAÇÃO EM TELA:

- 12) Função para obter a imagem da tela do equipamento selecionado em três níveis de resolução (escala de cinza, 256 cores e resolução real). Através de uma conexão de socket com computador selecionado, deverá ser solicitado um pedido de captura de tela, assim que o computador remoto receber, a tela deverá ser capturada e convertida em uma imagem do tipo Joint Photographic Experts Group (JPEG), e enviada para o computador que solicitou.

Quanto a transferência

- 13) Serviço de transferência de arquivos do computador do equipamento selecionado possibilitando o download, upload, exclusão, alteração e criação do arquivo ou pasta. Através de uma conexão de socket com computador selecionado, deverá possibilitar o envio de comandos de uma forma intuitiva, manipulando arquivos e pastas do computador remoto.

Quanto ao tempo de uso:

- 14) Através de uma conexão de socket com computador selecionado, será solicitada a lista de processos, gerenciada pelo software "TempoUso.exe". Esta deverá retornar todos os programas em uso do computador do equipamento selecionado informando o nome do aplicativo, descrição, tempo em atividade e tempo de ociosidade.

QUANTO AS TELAS:

- 15) Deverá listar todas as imagens da tela dos equipamentos do grupo selecionado informando o nome do computador e seu tempo em atividade. Através de uma conexão de socket com computador selecionado, será solicitado um pedido de captura de tela, assim que o computador



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

remoto recebe, a tela deverá ser capturada e convertida em uma imagem do tipo Joint Photographic Experts Group (JPEG), e enviada para o computador que solicitou.

Teste de conexão

- 16) O serviço deverá testar a conectividade através do envio de pacotes para o computador ou serviço de rede. Através do Internet Control Message Protocol (ICMP), deverá permitir verificar se o computador ou porta especificada responde as solicitações remotas, determinando assim se estão funcionando.

QUANTO A BUSCA:

- 17) Fornecer listagem de todos os equipamentos do local selecionado verificando se o equipamento possui o software cliente do Controlador informando o IP, MAC, nome do computador, grupo de rede, sistema operacional e se está ligado.

Quanto a Busca UDP:

- 18) Listagem de todos os equipamentos ativos na rede do local selecionado informando o IP, MAC, nome do computador, grupo de rede e sistema operacional.
- 19) Deverá ter o Interpretador de linha de comando do Mikrotik RouterOS que permite gerenciar os roteadores conectados na rede. Todos os comandos enviados para o roteador serão feitos através da própria Application Programmable Interface (API).
- 20) Disponibilizar listagem dos componentes de hardware e software de todos os equipamentos cadastrados possibilitando a comparação e filtragem dos atributos dos componentes.
- 21) Disponibilizar painel de monitoramento da rede informando o status e o tempo de inatividade das unidades da rede. Através do protocolo Internet Control Message Protocol (ICMP), serão enviadas solicitações para todas as redes, e aquelas que não respondem por um período, são consideradas inativas.
- 22) O Sistema deverá possuir uma interface Web, com permissões próprias, para facilitação do uso por diretores e usuários que não sejam de nível técnico, que contenha, pelo menos as funcionalidades descritas nos itens 01, 02, 09, 10, 11 e 13.

2. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO / SOLUÇÃO (SLA)

Os chamados terão os seguintes prazos máximos de atendimento e de solução

a) CHAMADO PASSÍVEL DE SOLUÇÃO REMOTA:

Até 20 (vinte) minutos para atendimento e 2 (duas) horas para solução;

b) CHAMADOS DE SOLUÇÃO PRESENCIAL:

Até 2 (duas) horas para atendimento nas escolas urbanas e 6 (seis) horas para solução;

Até 4 (quatro) horas para atendimento nas escolas rurais e 8 (oito) horas para solução;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

c) CHAMADOS DE INFRA ESTRUTURA:

Até 24 (vinte e quatro) horas para atendimento nas escolas urbanas e 36 (trinta e seis) horas para solução;

Até 48 (quarenta e oito) horas para atendimento nas escolas rurais e 72 (setenta e duas) horas para solução;

Entende-se por "Prazo de Atendimento" o tempo decorrido entre o acionamento da Contratada através do registro dos chamados e o início do atendimento, remoto ou presencial registrado no sistema de chamados.

Entende-se por "Prazo de Solução" o tempo decorrido entre o início do atendimento, remoto ou presencial registrado no sistema de chamados e a conclusão total do chamado mesmo que esta envolva a instalação de um equipamento de backup e a remoção do equipamento com defeito para o laboratório.

Para efeito de contagem do prazo de solução, o horário de funcionamento tem início às 8:00 horas com intervalo das 12:00 às 13:30 e término às 18:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira.

Os chamados que não forem atendidos dentro do prazo máximo de solução ocasionarão inconformidades e serão objeto de sanções contratuais passíveis de multas.

3. IMPLANTAÇÃO

ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

Para cada um dos módulos aplicativos, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de:

Entrega, instalação e configuração do módulo aplicativo;

Customização inicial do módulo aplicativo;

Adequação de relatórios, telas, leiautes e logotipos;

Parametrização inicial de tabelas e cadastros;

Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;

Implantação Inicial de Bases de Dados e tabelas

Deverá compreender a conclusão da alimentação das bases de dados e tabelas para permitir a utilização plena de cada um dos módulos aplicativos. O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais que for necessário à implantação efetiva do Sistema é de responsabilidade da Prefeitura, com o suporte da empresa provedora do Sistema.

Os serviços de implantação deverão ser executados nos prazos abaixo de 15 (quinze) dias contados da expedição da Ordem de Serviço.

Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento, dentre os quais: instalação, configuração, treinamento, customização necessárias à operação dos softwares.

4. PRAZO E FORMA DE IMPLANTAÇÃO



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

A implantação deverá ser iniciada em até 05 (cinco) dias da Autorização de Fornecimento emitida pelo setor competente e o prazo para execução das etapas de conversão, implantação e treinamento de todos os sistemas licitados será de no máximo 45 (quarenta e cinco) dias, após assinatura do contrato.

Para cada um dos sistemas contratados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de: instalação do sistema no Servidor e nos computadores indicados pela Secretaria de Educação, parametrização, adequação de relatórios e logotipos, estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários.

A Secretaria de Educação disponibilizará um servidor para dirimir dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e decidir as questões técnicas submetidas pela empresa contratada, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à empresa contratada para imediata correção das irregularidades apontadas.

A empresa contratada deverá responsabilizar-se integralmente por sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à consecução dos trabalhos durante toda a execução do contrato dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas neste edital.

O recebimento e aceite do sistema licitado deverá ser, obrigatoriamente, antecedido de procedimentos de validação pelo Secretário de Educação, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.

Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuados, deverão ser prévias e formalmente acordados e documentados entre as partes.

A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nas informações desta secretaria, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

A empresa contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no Contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE

O sistema ofertado pela proponente vencedora será objeto de avaliação de conformidade no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após o encerramento da fase de disputa do certame, ocasião em que deverá comprovar que sua oferta (sistema) atende os requisitos técnicos relacionados no **Anexo I – Termo de Referência**, sob pena de desclassificação;

Todos os requisitos técnicos relacionados no projeto básico são de entendimento obrigatório, sendo desclassificada a proposta que deixar de atender a quaisquer dos requisitos especificados, todos considerados necessários ao bom funcionamento;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

O teste de conformidade será realizado pelo corpo técnico da Secretaria de Educação, com subsídio do NTM (Núcleo de Tecnologia do Município), e deverá ser realizado nas dependências da Prefeitura Municipal, em ambiente destinado para este fim. Os equipamentos utilizados para as demonstrações durante o teste de conformidade deverão ser providenciados pela própria licitante, incluindo, entre outros, computador, projetores de mídia, conexão a internet compatível (tecnologia 3G ou outros), a fim de se evitar contestações quanto a qualidade de tais recursos por parte da licitante;

Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital e consequente aprovação em processo de avaliação de conformidade, será adjudicado o objeto à licitante e a mesma será convocada para assinatura de contrato.

5. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS

No momento da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar o Plano de Treinamento, o qual deverá constar treinamento para os usuários finais, compreendendo o uso de todas as funções do sistema pertencente a sua área de responsabilidade, conhecimento sobre as parametrizações a serem usadas, uso das rotinas de segurança, de *back-up* e *restores*, rotinas de simulação e de processamento, quando couberem.

A contratada deverá treinar os usuários e os técnicos do Departamento de Informática dentro do período de implantação, numa carga horária mínima de 6 (seis) horas.

O treinamento para o nível técnico compreendendo: noção básica de estrutura de arquivos, bancos de dados, elaboração de relatórios, tabelas, independente de ser em sala de aula, laboratório ou em acompanhamento no ambiente de trabalho, permitindo que a equipe técnica da Prefeitura possa efetuar *checklist* de problemas ocorridos antes da abertura de chamado para suporte da contratada.

O Contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à Contratada, sem ônus para a Contratante, ministrar o devido reforço.

As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da contratada.

6. REDE DE COMUNICAÇÃO

Ficará por conta da contratada disponibilizar um acesso à internet ou mesmo a intranet nas escolas municipais para uso exclusivo do software, que por ventura ainda não tenham sido atendidas pela TI Municipal ou mesmo pelas operadoras de Telecomunicações, ou seja, nos locais da Secretaria de Educação onde não houver uma forma de comunicação já instalada deverá a contratada instalar um link de dados, seja por sistema de rádio, 3G, ADSL, fibra óptica ou qualquer outro meio que permita uma comunicação com, no mínimo, 3mbps entre esta Escola e a Secretaria de Educação.

O prazo máximo para instalação desta rede de comunicação das escolas é de 30 (trinta) dias, sendo contados a partir da assinatura do contrato.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

Em virtude desta necessidade faz-se necessária que a contratada seja empresa autorizada pela ANATEL para prestar o Serviço de Comunicação Multimídia - (SCM)

7. CAPACITAÇÃO TÉCNICA

7.1 Apresentar certificado de Registro de Pessoa Jurídica emitido pelo Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CREA) com no mínimo 2 (dois) profissionais responsáveis – sendo, 01 (um) de Nível Superior com formação em conformidade à Resolução nº. 218 do CONFEA: Engenheiro Eletricista, conforme o art. 8º e art. 9º; e 01 (um) de Nível Médio com formação de Técnico em Eletrônica ou Eletrotécnica. O profissional de Nível Superior responderá pela responsabilidade técnica e emitirá a respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do serviço em caso de necessidade quando da contratação da empresa, O profissional de Nível Médio será o responsável técnico pela execução dos serviços objeto desta licitação. A certidão deverá possuir visto do Conselho do Rio Grande do Sul para aqueles sediados / domiciliados em outras regiões.

7.2 Apresentar comprovação de autorização expedida pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, em nome da proponente, para exploração de SCM – Serviços de Comunicação Multimídia, através de cópia da publicação do mesmo no Diário Oficial da União, ou através de certificado expedido pela ANATEL.

7.3 Apresentar os certificados de treinamento e as respectivas comprovações de vínculo trabalhista que a empresa possui em seu quadro funcional:

7.3.1 – 02 profissionais certificados para trabalho em rede elétrica com NR 10;

7.3.2 – 02 profissionais certificados para trabalho em altura com NR 35;

7.3.3 – 02 profissionais certificados para trabalho em espaço confinado com NR 33;

7.3.4 – 01 profissional certificado como técnico em segurança do trabalho reconhecido pelo MTE;

7.3.5. 1 - 01 profissional certificado como técnico em informática reconhecido pelo MEC;

A comprovação de vínculo deverá ser feita no ato da assinatura do contrato através do contrato social, cópia da CTPS se empregado, ou contrato firmado entre as partes devidamente registrados em cartório. Não serão aceitas a terceirização de serviços a fim de cumprir as exigências profissionais deste edital.

7.4 Apresentar 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa licitante executou, de forma satisfatória, serviço semelhante e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da presente licitação.

7.5 Caberá à Licitante o correto descarte e o gerenciamento adequado de resíduos no que tange à



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DO RIO GRANDE
GABINETE DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS

coleta, reutilização, reciclagem, tratamento ou disposição final, em atendimento à legislação ambiental aplicável, notadamente no que se refere a placas, eletrônicos, equipamentos inservíveis, ou pilhas e baterias usadas. Desta forma, a empresa licitante deverá apresentar os números dos certificados de descarte da empresa contratada para tal atividade, no que tange os licenciamentos emitidos pela FEPAM e pelo IBAMA. Ambos os certificados deverão estar dentro do prazo de validade.

7.6 A empresa deverá apresentar ATESTADO DE VISITA TÉCNICA FORNECIDO PELA SECRETARIA SOLICITANTE - SMED, atestando que a mesma tem pleno conhecimento do local e condições e execução dos serviços, devidamente assinada e comprovada por servidor público desta Prefeitura. Sendo que a visita técnica deverá ser agendada com até 3 (três) dias da data fixada para abertura dos envelopes, pelo fone (53) 3233.1088 ou diretamente no endereço Marechal Floriano Peixoto, nº 177, Centro, Rio Grande, RS.

7.7 O sistema de gerenciamento de rede e inventário ofertado pela proponente vencedora, será objeto de avaliação de conformidade no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após o encerramento da fase de disputa do certame, ocasião em que deverá comprovar que sua oferta (sistema) atende os requisitos técnicos relacionados no Anexo I – Termo de Referência, sob pena de desclassificação;

Rio Grande, 1 de outubro de 2015

Matheus Gondran dos Santos
Mat. 12830-9
Superintendente de TI