



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 EM MICROINFORMÁTICA, COMPREENDENDO A MANUTENÇÃO INTEGRAL DE COMPUTADORES (NOTEBOOKS, NETBOOKS, TABLETS E DESKTOPS), ATIVOS DE REDE E EQUIPAMENTOS DE MULTIMÍDIA (EX. LOUSAS DIGITAIS E PROJETORES), REDE ELETRICA E REDE LÓGICA, MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE HARDWARE COM E SEM TROCA DE PEÇAS, E GESTÃO DE INVENTÁRIO DINÂMICO.

1. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS:



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

1.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA DE HARDWARE:

Compreende a atividade de corrigir falhas detectadas nos equipamentos (hardware), que os impedem 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 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.



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

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	Projektor 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 constate 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.
- 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.



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

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 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



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

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 infraestrutura 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 irão 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.

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.



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

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

QUANTO AO ACESSO REMOTO:



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

- 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:

- 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.



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

- 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 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



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

- 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;

c) CHAMADOS DE INFRA ESTRUTURA:



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

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.



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

4. PRAZO E FORMA DE IMPLANTAÇÃO

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 do sistema 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 prévia 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 **Termo de Referência**, sob pena de desclassificação;



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

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

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



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

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.

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

7. CONDIÇÕES COMERCIAIS:

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:
- 7.3.1.1 2 profissionais certificados para trabalho em rede elétrica com NR 10;
 - 7.3.1.2 2 profissionais certificados para trabalho em altura com NR 35;
 - 7.3.1.3 2 profissionais certificados para trabalho em espaço confinado com NR 33;
 - 7.3.1.4 1 profissional certificado como técnico em segurança do trabalho reconhecido pelo MTE;
 - 7.3.1.5 1 profissional para suporte em microinformática com experiência anterior de no mínimo cinco meses.
- 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.



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

Entende-se por semelhança e compatibilidade com o objeto contratual a prestação de serviço de Help Desk e Service Desk para pelo menos 550 usuários e 550 estações de trabalho incluindo-se os trabalhos de rede elétrica e rede lógica, com o fornecimento de equipamentos sobressalentes (backups). Será admitida a soma de mais de um atestado desde que sejam de contratos simultâneos.

O(s) atestado(s)/certidão(ões) deverão ser apresentados em papel timbrado, original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação (nome, RG, cargo e etc) e serão objetos de diligência da comissão permanente de licitações.

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

7.5 A empresa deverá emitir declaração de visita técnica, com logotipo da empresa, atestando que a mesma tem pleno conhecimento do local e condições e execução dos serviços, devidamente assinada e comprovada pelas diretoras de escolas ou pelos coordenadores de Núcleos Administrativos. Sendo que a visita técnica deverá ser agendada com até 3 (três) dias da data fixada para abertura dos envelopes, diretamente com as Diretoras de Escolas e Coordenadores do Complexo Administrativo, por telefone, conforme tabelas abaixo. Após realizarem as visitas técnicas o responsável da empresa deverá se dirigir a SMED e trocar as declarações de visita técnica por um único atestado que será emitido pelo responsável do Núcleo de Apoio Administrativo, localizado na SMEd, na Rua Marechal Floriano nº 103, Centro, Rio Grande, telefone 3233 4325.

Zona Urbana – tabela I

Escola\Endereço	Diretor(a) / Responsável
1-Admar Corrêa Rua padre Caio, s/nº - (Sta Tereza)	3233-1846 Claudia A. Louzada
2-Altamir de Lacerda Raul Pilla, nº2099 – (Bernadete)	3230-6776 Elizete de Ávila Nunes
3-Ana Neri D.Ana Pernigotti, s/nº (Bolaxa)	3236-1790 Arlete Truqueijo de Melo
4-Anselmo Dias Lopes Pedro C. Pereira, nº 12 (Vila Maria)	3232-3057 Roberta Freitas Teixeira
5-Assis Brasil James Darcy, s/nº (Sta Rosa)	3235-5052 Marisa Amaral da Luz
6 – EMEB Carmem Baldino	3231 4115 ou 99536565



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

	Cristiane I. Terra
7-Cidade do Rio Grande Av. Itália,Km 08 (FURG-Carreiros)	3233-6657 Débora do Amaral Sotter
8-Cipriano Porto Alegre Henrique Pancada,1027 Matadouro	3232-3451 Rosa Maria Casanova
9-Clemente Pinto D.Pedro I, nº444- (Cidade Nova)	3232-5071. Tania Maria de Oliveira
10-Dolores Garcia Darcy Cunha Mattos, nº387	3236-7063 Nara Suzana Pereira da Silva
11-Dom Pedro II Cristóvão Pereira, nº 880	3230-5384 Laura C. Ferreira
12- Eliezer de Carvalho Rios Rua Erechim nº 880	Josiane
13-França Pinto Minas Gerais eq. D. Bosco	3232-6226. Maria da Conceição Gonçalves
14-Frederico E. Buchholz E. U. A. do Norte, s/nº	3230-1613 Ester Brechon Rodrigues
15-Helena Small Barão de Cotegipe, nº 155	3232-7531 Andréa Santiago Escovar
16-Humberto de Campos Senandes	3236-7785 Sheila S. Zok Azevedo
17-Jayme G. Monteiro Pandiá Calógeras, nº1299	3230-3465 Liene Franco Pinto
18-João de O. Martins Irmão Isício,125 – Castelo Branco	3235-5390 Jorge de Oliveira Satt
19-Manoel Martins Mano Rua Eng. João Kramer de Lima, s/nº	3233-2647 Claudetede Ávila
20-Maria Lúcia Luzzardi Marechal Deodoro, nº595	3232-7300 Bernardeth Marin de O. Moraes
21-Mate Amargo Av. Itália,1496	3230-7997 Vânia Pinto Cerqueira
22-Marília dos Santos Rua 3, nº67 (Boa Vista I)	3230-7288 Marien Nader
23 - Mª da Graça Reyes Rua Principal – 4ª Secção da Barra	3234-2138 Clara Lia Pereira
24-Navegantes Vasco da Gama, 301ª	3233-1017 Lucenir Pereira Machado
25-Nilo da Fonseca Corredor do Senandes(Senandes)	9945-1578 Adilson Arabidian
26-Pedro C. Peixoto Primo Av. Cassino, nº1316 (Querência)	3236-5557 Eleonora A. Pinheiro
27-Porto Seguro Rua das Algas, nº340 (Parque Marinha)	3235-2859 Carmem Miranda Leite
28-Ramiz Galvão Vila Mangueira	3234-1188 Tanise Silva Reis
29-Rio Branco Av. dos Bandeirantes, s/nº (Junção)	3230-6317 Ana Marisa de Andrade



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

30-Roque Aíta Jr. Oswaldo Aranha, s/nº (Parque Coelho)	3230-4611 Ana Lúcia Pereira
31-Rui Poester Peixoto Quintino Bocaiúva, nº324 (São Miguel)	3230-3008 Elizabeth Laurino Guimarães
32-Santana Rua Colômbia, nº586	3230-2283 Denise Dutra dos Santos
33-São João Batista Pandiá Calógeras, nº598	3293-1113 Maria Cristina Canary Sayão
34-São Miguel Pandiá Calógeras, nº148	3230-5822 Silvia Elena Lopes Gabina
35- Valdir Castro Rua Juan Loppert, s/n (84071764 Marco Antônio Sais da Costa
36-Viriato Corrêa Almirante Barroso, nº433	3232-5380 Gladis Lopes Lemos
37-Wanda Rocha Martins Fernando Osório, nº201	3236-5187 Diacuara Barañano Souza
38-Zelly P. Esmeraldo Dante Dapuzzo , s/n (Cidade de Águeda)	3232-2123 Daura Lerta M. da Costa
39-Zenir de Souza Braga Ângelo Trindade, nº1888	3235-8461 Tânia R. Antunes

Zona Rural- tabela II

Escola\ Endereço	Diretor(a) / Responsável
1-Alba Anselmo Olinto Albardão	9945-1579 Marilene Bilifel
2-Alcides Maia Capão Seco	9971-8572 Ângela M. Moreira
3-Antônio Carlos Lopes Avenida A, nº 100	3239-1138 Jorge Fonseca Quintana
4-Apolinário P. Alegre Frederico Albuquerque, nº 1032	9971-8662 Marilice Oleiro Lopes
5-Aurora Ferreira Cadaval R. Pedro Cecere, 1600 - Taim	9953-9141 Alessandra Furtado
6-Bento Gonçalves Cel. Salgado, nº 71-Quinta	3239-1228 Elizangela Soler Soldera
7-Coração de Maria Porto do Rei- Ilha dos Marinheiros	9971-8325 Maria de Fátima Dias
8-Coriolano Benício Travessa20, nº 107	3239-1353 Janete Joanol
9-Cristóvão P. de Abreu Ilha da Torotama	9115-5472 Guaraciara Luz
10-Franklin Roosevelt Magalhães- Taim Km 44	9971-7992 Michele Freitas de Lima
11-Liberato Salzano Arraial de Fora	9953-9188 Ema Cardoso do Amaral



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

12-Luiza Tavares Schimidt Est RG 180, nº 01	9956-0955 Norma Rosane da Silva
13-Argemiro Dias de Lima Palma	9945-1580 Shirlei Pinho Mendonça
14-Maria Angélica Taim- Km 63	9974-2983 Fátima Hasan S. Jundi
15-Olavo Bilac Vila Santo Antônio-Quinta	3239-1737 Paulo F. Sequeira Júnior
16-Pedro Osório Cerrito- Taim	9971-8668 Vanessa Ribeiro
17-Renascença Ilha dos Marinheiros	9971-7997 Aline Araújo Minasi
18-Sylvia Centeno Xavier Ilha dos Marinheiros	9953-9426 Jane Margareth Silveira Alves

Educação Infantil- tabela III

Escola\Endereço	Diretor(a) / responsável
1-EMEI Castelo Branco Rua Elberto Madruga, nº 111	3235-5641 Viviane O. Soares
2-EMEI Daisy Pagel Rua Honório Aikim, nº 588	3293-1767 Eloiza Bastos
3-EMEI Deborah Thomé Sayão Av. Engº Lúcia Maria Balbela Chiesa nº 7260	91339646 Roselle Solano Rodrigues
4-EMEI Eva Mann Av. das Enseadas, nº 50	3235-2122 Claudia Silva
5- EMEI Fraternidade Rua Dom Pedro II, nº 225	32306469 Fabiane Prestes
6-EMEI Lyons Club Juan Llopart, s/nº	3235-5055 Rosane Furtado
7- EMEI Nilza Alves Gonçalves Irmã Llopart, s nº	91388733 Mara Rubia Garcia Pedroso
8-EMEI Oscar Moraes Altamir de Lacerda, nº 904	3231-4378 Gina Gutierrez da Silva
9-EMEI Querência Avenida Atlântica, s/nº	3236-2217 Luciane Gomes Ferreira
10-EMEI da Quinta João Moreira, nº 204	3239-1095 Vani Mariza M. da Silva
11-EMEI Tia Luízinha Pandiá Calógeras, nº 898	3230-5592 Marzi Vasconcelos
12- EMEI Verence Ferreira Gonçalves Ângelo Trindade nº 1860	99719021 Crisley Machane Cesar Duarte
13-EMEI Vovó Zoquinha Júlio de Castilhos, s/nº	3236-7239 Michele Pontes
14-EMEI Maria da Glória Juan Llopart, s/nº	3235-1035 Graciele X. Lopes



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

8 Complexo Administrativo- tabela IV

Escola\ Endereço	Diretor(a) / Responsável
BIBL. AMAURI DOS SANTOS E CENTRO DE LÍNGUA ESTRANGEIRA Avenida Rio Grande – Cassino	32362780 Terezinha de Souza Moraes
BIBLIOTECA MONTEIRO LOBATO Rua General Osório – Prédio da Biblioteca Pública Rio Grandense-Centro	32324779 Simone Dutra Grafulha
NÚCLEO DE INICIAÇÃO DESPORTIVA Rua Cristóvão Colombo – Ginásio Farydo Salomão -Cidade Nova	32324779 Claudinei de Oliveira Costa
CONSELHO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO Rua Moron, 696 – Centro	32331260 Maria Aparecida Reyer
NÚCLEO DE BIBLIOTECAS Rua 24 de Maio, 33 - Centro	32324494 Rosane Machado de Azevedo
NÚCLEO DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR – Fundos do Centro Municipal de Recreação e Lazer\ Ginásio Farydo Salomão	32315592
NÚCLEO DE MATERIAL ESCOLAR Rua Olavo Bilac, 608- Junção	32321316 Kátia Cilene Flores da Cunha
ESCOLA VIVA Av. Portugal – Prédio do Antigo Presídio	32314115 Maria de Luordes Couto
SMED Rua Marechal Floriano Peixoto, 103 – Sobrado dos Azulejos	32331088 Maria Inês Cerqueira da Costa
NÚCLEO DE TECNOLOGIA ESCOLAR	91490991 Josiane
CENTRAL DE MATRÍCULAS Av. Presidente Vargas, esq. Domingos de Almeida	Adriana Fernandes Sokolnik
ESCOLA DE BELAS ARTES HEITOR DE LEMOS Rua Jockey Club	Beatriz 32323387 99318990

Observação:

Será aceito visitas por amostragem, ou seja, a Empresa deverá visitar no mínimo 15 escolas, entre pequenas, médias e grandes.

Tamanho das escolas:

Escolas Pequenas:



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

EMEF Alba Olinto	EMEF Silvia Centeno	EMEI Lyons Club
EMEF Apolinário	EMEF Humberto de Campos	EMEI Vila da Quinta
EMEF Aurora Cadaval	EMEF Nilo da Fonseca	EMEI Querência
EMEF Coração de Maria	EMEF Alcides Maia	EMEI Vovó Zoquinha
EMEF Franklin Roosevelt	EMEF Maria Lucia Luzzardi	EMEI Tia Luízinha
EMEF Liberato Salzano	EMEF Marília Rodrigues	EMEI Castelo Branco
EMEF Luiza Tavares Schmidt	EMEF Ramiz Galvão	EMEI Maria da Glória
EMEF Argemiro	EMEF Roque Aita	EMEI Oscar Moraes
EMEF Pedro Osório	EMEF Escola Viva	Alvares de Azevedo
EMEF Renascer	EMEF Navegantes	

Escolas Médias:

EMEF Rio Branco	EMEF Bento Gonçalves	EMEF Assis Brasil
EMEF Olavo Bilac	EMEF Altamir de Lacerda	EMEF Cipriano
EMEF São Miguel	EMEF Ana Neri	EMEF Clemente Pinto
EMEF São João	EMEF Anselmo	EMEF Santana
EMEF Valdir de Castro	EMEF Dolores Garcia	EMEF Zenir Braga
EMEF Maria da Graça Reyes	EMEF Dom Pedro	EMEF Maria Angélica
EMEF Antônio Carlos Lopes	EMEF Jayme Monteiro	EMEI Eva Mann
EMEF Cristóvão Pereira de Abreu	EMEF Peixoto Primo	EMEI Daisy Pagel
EMEF Coriolano Benício	EMEF Admar Corrêa	

Escolas Grandes:

EMEF França Pinto	EMEF Viriato Corrêa	EMEF Frederico Ernesto Buchholz
EMEF João de Oliveira	EMEF Wanda Rocha	EMEF Helena Small
EMEF Mate Amargo	EMEF Zelly Esmeraldo	EMEF Manoel Martin Mano
EMEF Rui Poester	EMEF CAIC	EMEF Porto Seguro

- 7.1 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 expostos no termo de referência, sob pena de desclassificação.

Rio Grande, 13 de maio de 2015.


Rejane Porto Veleda
Secretária de Município da Educação
SMEd