

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para prestação de serviço de assistência técnica de manutenção corretiva e preventiva, com conserto e/ou substituição de peças, componentes, dispositivos e equipamentos de informática de propriedade da CONTRATANTE e da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, abrangendo todos os seus Órgãos e Secretarias da Administração Direta, bem como todas as Empresas Públicas, Autarquias, Sociedades de Economia Mista e Fundações da Administração Indireta do Município.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. Serviço de assistência técnica de manutenção corretiva e preventiva, com conserto e/ou substituição de peças, componentes, dispositivos e equipamentos de informática, para os seguintes grupos de equipamentos:

Tipos de Equipamentos	Quantidade	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
Impressoras e Multifuncionais (de escritório)	3.299	R\$	R\$
Leitora de Código de Barra e Óptica	88	R\$	R\$
Mesa Digitalizadora	82	R\$	R\$
Microcomputador (Desktop)	11.842	R\$	R\$
Microcomputador (Notebook)	3.844	R\$	R\$
Monitor de vídeo	16.437	R\$	R\$
Nobreak senoidal (até 3KVA)	615	R\$	R\$
Plotter	9	R\$	R\$
Projetor de Multimídia	547	R\$	R\$
Scanner (de escritório)	378	R\$	R\$
Servidor de Rede	143	R\$	R\$
Total Geral	37.284		R\$

2.2. O conjunto de equipamentos de informática totaliza 37.284 (trinta e sete mil, duzentos e oitenta e quatro) unidades, divididos em 11 (onze) tipos de equipamentos para efeito de precificação por tipo de equipamentos.

2.3. Para efeito de formação do preço global do Contrato, será considerado o total de 37.284 (trinta e sete mil, duzentos e oitenta e quatro) equipamentos. Este total engloba equipamentos sem garantia do fabricante. Acréscimos mensais poderão ocorrer, à medida em que os prazos de garantia vençam. A planilha de valores a ser encaminhada deverá considerar também o valor unitário por tipo de equipamento.

2.4. Para efeito de custo inicial do Contrato, com vigência a partir de 01/06/2025, será considerado o total de 37.284 (trinta e sete mil, duzentos e oitenta e quatro), acrescidos dos equipamentos com garantia vencida até 20/05/2025, sendo considerados para efeito de determinação do conjunto de equipamentos com cobertura de atendimento no início do contrato, por estarem sem cobertura de garantia prestada pelos fabricantes/fornecedores.

2.5. Devido às exigências impostas à CONTRATADA pelo Acordo de Nível de Serviço, a empresa deverá apresentar, em até 40 (quarenta) dias após a assinatura do instrumento contratual, comprovação de possuir sede (matriz ou filial) no município de Porto Alegre, mediante apresentação do Alvará de Localização ou Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral – CNPJ.

3. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

3.1. A manutenção corretiva compreende qualquer serviço que envolva conserto e/ou substituição de peças, componentes, dispositivos e/ou equipamentos, objetivando eliminar defeitos nos equipamentos de informática de propriedade da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, de forma a permitir a sua perfeita operacionalidade. Havendo a necessidade de troca de peças, componentes e/ou dispositivos nos equipamentos, ou ainda equipamentos em sua integralidade, a substituição total ou parcial dos mesmos ficará sob responsabilidade da CONTRATADA.

3.1.1. Incluem-se neste grupo as baterias dos nobreaks.

3.2. O serviço de manutenção corretiva será prestado pela CONTRATADA mediante recebimento de tarefa no Sistema de Gerenciamento de Serviços (doravante SGS) da CONTRATANTE, durante 7 (sete) dias da semana e 24 (vinte e quatro) horas por dia – 24 horas x 7 dias –, em todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo o atendimento ser realizado no local onde se encontra o equipamento de informática de propriedade da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

3.2.1. No ato de abertura de tarefas no SGS da CONTRATANTE, será informado à CONTRATADA os locais onde os equipamentos de informática encontram-se instalados, bem como nome e telefone do responsável para contato.

3.2.2. Na eventual indisponibilidade do SGS da CONTRATANTE, o método a ser utilizado para formalização de repasse de tarefas à CONTRATADA, será por meio de mensagens de correio eletrônico (E-mail).

3.3. A CONTRATADA deve iniciar o atendimento nos equipamentos de informática, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, e deve solucionar definitivamente o problema no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, ambos prazos contados da data e hora do recebimento da tarefa pela CONTRATADA no SGS da CONTRATANTE.

3.3.1. Para casos de conserto de equipamento de informática que tenha que ser retirado do local onde se encontra instalado, ou o tempo de conserto seja superior ao estabelecido no item 3.3 deste Termo de Referência, a CONTRATADA deve realizar a desinstalação do equipamento danificado e substituí-lo, no ato, por outro equipamento com especificação técnica idêntica e/ou de capacidade e qualidade superior ao recolhido, plenamente instalado, com o devido suprimento em caso de impressora e, quando de microcomputadores Desktop e/ou Notebook, com sistema operacional, pacote de escritório idêntico ao anterior e devidamente configurado em rede, enquanto perdurar o conserto. Fica vedado para esse fim e a qualquer título, a substituição por equipamento de informática pertencente ao patrimônio da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

3.3.2. Sempre que um equipamento de informática substituto (backup) for deixado em uso no local de atendimento, interrompe-se a contagem do prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas para solução definitiva. Nestas situações, o equipamento de informática recolhido para conserto deve retornar ao local de origem, instalado e em pleno funcionamento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data e hora do recebimento da tarefa pela CONTRATADA no SGS da CONTRATANTE.

3.4. Nos equipamentos de informática utilizados diretamente em serviços de natureza essencial e nos de atendimento ao público da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a CONTRATADA deve iniciar o atendimento no prazo máximo de 4 (quatro) horas, e deve solucionar definitivamente o problema no prazo máximo de 8 (oito) horas, ambos prazos contados da data e hora do recebimento da tarefa pela CONTRATADA no SGS da CONTRATANTE, sem prejuízo dos demais atendimentos que estiverem em curso.

3.4.1. São considerados serviços de natureza essencial os serviços continuados prestados em Hospitais, Postos de Saúde, Defesa Civil, Conselhos Tutelares, Central de Marcação de Consultas, Central de Regulação de Leitos, Unidades do DMAE e EPTC, bem como os serviços de atendimento ao público da Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Também seguem esta regra de atendimento, os equipamentos instalados nos Gabinetes do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Comunicação Social, dos Secretários Municipais e dos Diretores das Autarquias Municipais, das Fundações Municipais, das Empresas Municipais de Economia Mista.

3.4.2. Sempre que um equipamento substituto (backup) for deixado em uso em local considerado de natureza essencial, bem como de atendimento ao público da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, interrompe-se a contagem do prazo máximo de 8 (oito) horas para conclusão do atendimento. Nestas situações, o equipamento recolhido para conserto deve retornar ao local de origem, instalado e em pleno funcionamento, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data e hora do recebimento da tarefa pela CONTRATADA no SGS da CONTRATANTE.

3.4.3. No ato de abertura de tarefas no SGS da CONTRATANTE, será informado à CONTRATADA os locais considerados de natureza essencial e de atendimento ao público onde os equipamentos de informática encontram-se instalados, bem como nome e telefone do responsável para contato.

3.4.4. Para casos de conserto de equipamento de informática que tenha que ser retirado do local onde se encontra instalado, ou o tempo de conserto seja superior ao estabelecido no item 3.4 deste Termo de Referência, a CONTRATADA deve realizar a desinstalação do equipamento danificado e substituí-lo, no ato, por outro equipamento com especificação técnica idêntica e/ou de capacidade e qualidade superior ao recolhido, plenamente instalado, com o devido suprimento em caso de impressora e, quando de microcomputadores Desktop e/ou Notebook, com sistema operacional, pacote de escritório idêntico ao anterior e devidamente configurado em rede, enquanto perdurar o conserto. Fica vedado para esse fim e a qualquer título, a substituição por equipamento pertencente ao patrimônio da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

3.5. Quando da impossibilidade de conserto de equipamento de informática coberto pelo Contrato, por não funcionamento e/ou mau funcionamento continuado, bem como pelo não cumprimento dos prazos especificados nos itens 3.3 (e respectivos subitens) e/ou 3.4 (e respectivos subitens) deste Termo de Referência, a CONTRATADA deve substituí-lo por outro equipamento, novo e com especificação técnica idêntica ou de capacidade e qualidade superior ao danificado, procedimento denominado como Troca Técnica Definitiva de Equipamento (doravante TTDE).

3.5.1. O procedimento de TTDE será prestado pela CONTRATADA mediante recebimento de tarefa no SGS da CONTRATANTE.

3.5.2. Quando da caracterização de TTDE, e em caso de não haver equipamento substituto (backup) instalado na CONTRATANTE e/ou na Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a CONTRATADA deve instalar equipamento substituto (backup) no turno seguinte ao registro do procedimento de TTDE no SGS da CONTRATANTE.

3.5.3. Quando recebida a tarefa de TTDE no SGS da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, apresentar documento, denominado Comparativo Técnico, onde conste proposta que atenda as

características do equipamento danificado, descrevendo a marca, modelo e especificações técnicas do equipamento novo a ser instalado na CONTRATANTE e/ou na Prefeitura Municipal de Porto Alegre, documento este que deve ser anexado no SGS da CONTRATANTE.

3.5.4. Quando do parecer positivo da CONTRATANTE ao Comparativo Técnico apresentado pela CONTRATADA, esta deve, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, instalar o equipamento novo na CONTRATANTE e/ou na Prefeitura Municipal de Porto Alegre, bem como encerrar a respectiva tarefa no SGS da CONTRATANTE.

3.5.5. Quando do parecer negativo da CONTRATANTE ao Comparativo Técnico apresentado pela CONTRATADA, esta deve, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, apresentar proposta definitiva (Comparativo Técnico) de equipamento novo a ser instalado na CONTRATANTE e/ou na Prefeitura Municipal de Porto Alegre, documento este que deve ser anexado no SGS da CONTRATANTE.

3.5.6. Quando do encerramento da tarefa de TTDE no SGS da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve anexar os seguintes documentos: relatório de atendimento técnico (Ordem de Serviço) que conste o devido aceite do responsável pelo equipamento, através de assinatura, bem como o detalhamento do serviço realizado; e Nota Fiscal com o registro da marca, modelo e número de série do equipamento novo instalado.

3.6. A CONTRATADA poderá propor o procedimento de TTDE para equipamentos que entenda ser mais oneroso mantê-los sobre manutenção, comprovando à CONTRATANTE ser mais viável economicamente sua substituição por outro equipamento, que deve ser novo e com especificação técnica idêntica ou de capacidade e qualidade superior ao danificado. Quando da ocorrência da TTDE, a CONTRATADA deve cumprir os prazos do procedimento conforme previstos no item 3.5 e respectivos subitens deste Termo de Referência.

3.7. Quando da caracterização do procedimento de TTDE, conforme itens 3.5 (e respectivos subitens) e/ou 3.6 deste Termo de Referência, os equipamentos novos terão sua transferência de propriedade em favor da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, sendo devido em favor da CONTRATADA o recebimento do equipamento caracterizado tecnicamente como inservível, a exceção das respectivas unidades de armazenamento de dados (*hard disk* ou *solid state drive*).

3.8. Quando da substituição (equipamentos backups) de microcomputadores Desktop e/ou Notebook que apresentem defeitos de funcionamento, a CONTRATADA deve obrigatoriamente instalar a unidade de armazenamento (HD ou SSD) do equipamento defeituoso no equipamento que irá substituí-lo (backup), como unidade secundária de serviços (*slave*), salvo quando comprovado tecnicamente ser impossível a referida instalação. Nestes casos, a CONTRATADA obriga-se a deixar o equipamento substituto

(backup), com sistema operacional e pacote de escritório idêntico e/ou superior ao do equipamento recolhido para conserto, bem como devidamente configurado em rede.

3.9. Quando da substituição (equipamentos backups) de impressoras que apresentem defeitos de funcionamento, e o equipamento deixado em substituição ao recolhido para conserto não permitir a utilização de cartuchos para impressão idênticos aos do estoque da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a CONTRATADA obriga-se a fornecer estes suprimentos, sempre que necessário, enquanto perdurar o conserto.

3.10. Quando o serviço exigir a substituição de componentes de baixa complexidade nos equipamentos de informática, a CONTRATADA deve realizar o procedimento no local onde se encontra o equipamento de informática de propriedade da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

3.10.1. São considerados componentes de baixa complexidade: *Mouse*, Teclado, Placa de Rede, Placa de Vídeo, unidade de armazenamento (HD ou SSD), Fonte ATX padrão (300 Watts real), Memória RAM, Drive de DVD, Cooler do Processador, Cooler do Resfriamento da CPU, Cabo de Conexão Interna.

3.11. O serviço assistência técnica de manutenção corretiva a ser realizado em microcomputadores Desktop e/ou Notebooks, exigirá da CONTRATADA, ações nos sistemas operacionais MS Windows e Linux.

3.12. Para efeito de caracterização do início de atendimento de cada serviço de manutenção corretiva nos equipamentos de informática da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, conforme os prazos descritos nos itens 3.3 (e respectivos subitens) e/ou 3.4 (e respectivos subitens) deste Termo de Referência, a CONTRATADA deve receber o devido aceite do responsável pelo equipamento, através de assinatura, em documento (Ordem de Serviço) que conste a descrição detalhada do serviço executado, bem como o registro da data e hora do início do atendimento, sendo que estes documentos devem ser anexados ao SGS da CONTRATANTE.

3.13. Para efeito de caracterização do término de atendimento de cada serviço de manutenção corretiva nos equipamentos de informática da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, conforme os prazos descritos nos itens 3.3 (e respectivos subitens) e/ou 3.4 (e respectivos subitens) deste Termo de Referência, a CONTRATADA deve receber o devido aceite do responsável pelo equipamento, através do registro do nome e assinatura, em documento (Ordem de Serviço) que conste a descrição detalhada do serviço executado, bem como o registro da data do término do atendimento, sendo que estes documentos devem ser anexados ao SGS da CONTRATANTE.

3.14. Para efeito de caracterização de fechamento de tarefas do serviço de manutenção corretiva nos equipamentos de informática da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, conforme os prazos descritos nos itens 3.3 (e respectivos

subitens), e/ou 3.4 (e respectivos subitens) e/ou 3.5 (e respectivos subitens) deste Termo de Referência, será considerada a data e hora do registro do encerramento da tarefa no SGS da CONTRATANTE, o que exige a necessidade da CONTRATADA atualizar constantemente e diariamente o referido sistema.

3.15. Não fazem parte do serviço de assistência técnica de manutenção corretiva, situações de uso indevido do equipamento e/ou danos por causas externas, incluindo mas não se limitando a: operação inadequada, força excessiva, imperícia, ações sobre o hardware por terceiros não autorizados, acidentes, forças da natureza, ação da água ou umidade, descargas elétricas e suprimento de energia elétrica fora das especificações.

3.15.1. Em situações de uso indevido do equipamento e/ou danos por causas externas, a CONTRATADA deve apresentar laudo técnico, denominado Laudo de Inconformidade Contratual, com a referida caracterização, contendo obrigatoriamente registros fotográficos, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

3.15.2. A CONTRATADA obriga-se a apresentar o Laudo de Inconformidade Contratual no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data e hora do recebimento da tarefa no SGS da CONTRATANTE.

3.15.3. Quando do recebimento do parecer positivo da CONTRATANTE ao Laudo de Inconformidade Contratual apresentado pela CONTRATADA, esta deve devolver o equipamento de informática avariado no estado em que se encontra, juntamente com o laudo técnico impresso.

3.15.4. Quando do parecer negativo da CONTRATANTE ao Laudo de Inconformidade Contratual apresentado pela CONTRATADA, esta deve, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, apresentar proposta definitiva de laudo técnico que contenha novos elementos que evidenciem de forma inequívoca as situações de uso indevido do equipamento e/ou danos por causas externas.

3.15.5. Quando do parecer negativo da CONTRATANTE à proposta definitiva do Laudo de Inconformidade Contratual apresentado pela CONTRATADA, esta deve retomar o atendimento de conserto do equipamento nos prazos previstos nos itens 3.3 (e respectivos subitens) e/ou 3.4 (e respectivos subitens) deste Termo de Referência.

3.15.6. Quando do encerramento da tarefa no SGS da CONTRATANTE, referente ao uso indevido do equipamento e/ou danos por causas externas, a CONTRATADA deve anexar os seguintes documentos: relatório de atendimento técnico (Ordem de Serviço) que conste o devido recebimento do equipamento danificado, através de assinatura do responsável pelo equipamento, bem como o Laudo de Inconformidade Contratual.

4. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA

4.1. A manutenção preventiva compreende, genericamente, a verificação do funcionamento básico das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes, substituição de peças e componentes defeituosos, que visa prevenir a ocorrência de quebras e defeitos dos equipamentos de informática, bem como proporcionar um funcionamento eficiente, seguro e econômico dos mesmos, obedecendo ao constante nos manuais e normas técnicas emitidas pelo fabricante dos equipamentos, e será realizada de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, conforme detalhamento descrito abaixo:

4.1.1. Dos Microcomputadores:

4.1.1.1. Abertura do equipamento e limpeza interna e externa do gabinete.

4.1.1.2. Limpeza externa do monitor, teclado e mouse.

4.1.1.3. Ajustes nos encaixes dos componentes e da fixação da fiação.

4.1.1.4. Lubrificação das ventoinhas (cooler).

4.1.1.5. Desobstrução total das partes móveis (ventoinhas), retirada das partículas acumuladas nas placas lógicas e nas estruturas de fixação, ajuste na fiação, verificação dos encaixes nos slots e baias.

4.1.1.6. Troca de peças e componentes defeituosos quando identificados na execução da manutenção preventiva.

4.1.2. Das Impressoras:

4.1.2.1. Abertura do equipamento e limpeza da carcaça, engrenagens e placas lógicas.

4.1.2.2. Ajustes mecânicos nas engrenagens, nos encaixes dos componentes e da fixação da fiação.

4.1.2.3. Lubrificação, limpeza e ajustes dos componentes mecânicos (engrenagens, roletes, eixos, etc.).

4.1.2.4. Desobstrução total de tinta, toner e/ou poeira das partes móveis, ajustes mecânicos e lubrificação, retirada das partículas acumuladas nas placas lógicas e nas estruturas de fixação.

4.1.2.5. Troca de peças e componentes defeituosos quando identificados na execução da manutenção preventiva.

4.2. Se o equipamento de informática estiver instalado em local de atendimento ao público, a manutenção preventiva poderá ser realizada fora do horário do núcleo de atendimento ao público ou fora dos períodos de calendário de atividades críticas sazonais. Se o local estiver relacionado com os Gabinetes dos gestores do Município, incluindo Gabinete do Prefeito e Vice-Prefeito, o equipamento deve ser limpo em horário combinado ou retirado para local apropriado, também em horário combinado. Em locais que tiverem sala apropriada para limpeza, deve ser utilizado preferencialmente método de limpeza invasivo (por jato de ar), e não sendo possível este método, devem ser utilizados métodos de limpeza alternativos.

4.3. Ficará a critério da CONTRATANTE a indicação da necessidade do serviço de manutenção preventiva, sendo que para esta prestação de serviço, os prazos de atendimento serão acordados entre CONTRATADA, CONTRATANTE e/ou Prefeitura Municipal de Porto Alegre, não valendo os mesmos prazos estipulados para o serviço de manutenção corretiva.

4.4. Ao término de cada manutenção preventiva nos equipamentos de informática da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, a CONTRATADA deve receber o devido aceite do responsável pelo equipamento, através de assinatura, em documento (Ordem de Serviço) que conste a descrição detalhada do serviço executado.

5. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO SERVIÇO

5.1. Para manter os equipamentos de informática cobertos pelo Contrato, em perfeitas condições de funcionamento ou restaurar estas condições, a CONTRATADA compromete-se a prestar serviço de assistência técnica de manutenção corretiva e preventiva, incluindo ajustes e substituições de peças, componentes, dispositivos e equipamentos, no local onde tais equipamentos se encontrarem, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

5.2. A CONTRATADA garante que as peças, componentes e dispositivos a serem fornecidos para atender os serviços de manutenção corretiva e preventiva serão novos, com especificações técnicas idênticas ou superiores as que se encontram instaladas nos equipamentos cobertos pelo Contrato, não podendo ser remanufaturados, reconicionados ou submetidos a quaisquer processos de reutilização, no todo ou em parte.

5.3. As peças, componentes e dispositivos novos, inseridos em substituição aos danificados nos equipamentos de informática cobertos pelo Contrato, serão de propriedade da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

5.4. As peças e componentes danificados, substituídos nos equipamentos de informática cobertos pelo Contrato, serão de propriedade da CONTRATADA, a exceção das unidades de armazenamento (HD ou SSD).

5.5. Todas as peças, componentes e dispositivos serão considerados como itens de reposição nos equipamentos de informática cobertos pelo Contrato, com exceção das fitas de impressoras matriciais e cartuchos de impressoras multifuncionais.

5.6. Quando da necessidade de substituição de peças, componentes, dispositivos e equipamentos, estes deverão ter suas características informadas em campo específico no Relatório de Atendimento Técnico (Ordem de Serviço) da CONTRATADA, bem como a CONTRATADA deve anexar o referido documento no SGS da CONTRATANTE, possibilitando assim a auditoria do serviço executado.

5.7. A CONTRATADA deve disponibilizar 3 (três) técnicos residentes, visando o pronto atendimento em locais de maior concentração de demandas, ficando suas localizações e disponibilização de espaços físicos a critério da CONTRATANTE.

5.8. Para os atendimentos em locais considerados como serviços de natureza essencial e de atendimento ao público da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, conforme item 3.4 e respectivos subitens deste Termo de Referência, a CONTRATADA deve disponibilizar 1 (um) técnico em plantão, fora do horário comercial, todos os dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados, disponível para acionamento pela CONTRATANTE por telefone, observando os prazos fixados no item 3.4 (e respectivos subitens) deste Termo de Referência.

5.9. Para suportar o Acordo de Nível de Serviço deste contrato e a média mensal de demandas de atendimento, a CONTRATADA deverá, além dos 03 (tres) técnicos residentes, manter equipe de atendimento de campo com no mínimo 10 (dez) técnicos preferencialmente designados por região a cidade, para melhor condução das questões de logística e cumprimento da obrigação contratual de início de atendimento em até 24 horas do recebimento da demanda pela CONTRATANTE.

5.10. Estrutura de Laboratório para conserto de equipamentos, deverá apresentar ambiente dimensionado para trabalhar com grande volume de equipamentos, com equipe técnica dimensionada para atender o Acordo de Nível de Serviço do contrato, apoiada diretamente por instancias administrativas de compras, alinhadas com os prazos previstos no contrato.

5.11. Técnicos de campo, devem possuir formação mínima de ensino médio completo e curso técnico profissionalizante na área de TI (mínimo de 1000h de duração da formação técnica, de acordo com as diretrizes do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do MEC) ou cursando nível superior na área de TI a partir do 2º (segundo) semestre.

5.12. Técnicos de campo devem possuir experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de atendimento a usuários corporativos de TI, com conhecimentos técnicos consolidados relacionados com o objeto do contrato, demonstrando domínio sobre análise, resolução de problemas, instalação e configuração de software básico e componentes de hardware.

5.13. Técnicos de laboratório devem possuir formação em elétrica/eletrotécnica, e consolidados conhecimentos sobre arquitetura de hardware de equipamentos de informática e processos de suporte e manutenção de hardware, estando estes conhecimentos relacionados com diversidade de tipos de equipamentos cobertos pelo contrato.

5.11. Durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA obriga-se a possuir sede ou filial própria no município de Porto Alegre/RS, o que deve ser comprovado em até 40 (quarenta) dias após a assinatura do instrumento contratual, inclusive com a possibilidade de vistoria da CONTRATANTE.

6. VISTORIA

6.1. Após a classificação no processo de licitação será feita uma vistoria no laboratório da empresa vencedora do certame, sob pena de desclassificação, para avaliar as condições das instalações físicas, os equipamentos básicos e o sistema de controle de ordens de serviço, conforme abaixo disposto:

6.1.1. O laboratório de manutenção da empresa deve possuir os seguintes equipamentos básicos: Osciloscópio, Multímetro (Digital e Analógico), Freqüencímetro, Capacímetro, Variac, Carregador de Baterias e Gerador de Barras. O Freqüencímetro e o Capacímetro podem estar incorporados ao Multímetro.

6.1.2. A bancada do laboratório de manutenção da empresa deve ter cobertura de borracha ou outro material para proteção dos equipamentos.

6.1.3. A empresa deve possuir pulseira antiestática para uso dos técnicos.

6.1.4. A empresa deve possuir um sistema para cadastro e controle das solicitações e execuções dos serviços de manutenção corretiva e preventiva, contendo, no mínimo, um cadastro para informações sobre o equipamento, e que permita emissão de relatórios.

7. HABILITAÇÃO TÉCNICA

7.1. Comprovação de capacidade técnica, mediante apresentação de no mínimo 1 (um) atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a capacidade de atendimento de serviços de manutenção de hardware, para parques instalados de equipamentos de informática superiores a 15.000 (quinze mil) equipamentos, por um período mínimo de 1 (um) ano consecutivo, aceitando-se que diferentes atestados sejam considerados em conjunto para atingir a quantidade de equipamentos e o período acima indicados.

7.2. Os atestados apresentados deverão **conter expressamente** a quantidade total de equipamentos de informática atendidos, demonstrados por tipo de equipamento, **devendo necessariamente conter** Microcomputadores (Desktop e/ou Notebook), Monitores de Vídeo, Impressoras e Multifuncionais, sendo considerados os diferentes atestados em conjunto.

7.3. Os atestados apresentados deverão conter **o registro expresso** de que os serviços foram realizados conforme os parâmetros de qualidade estabelecidos pelas pessoas jurídicas atestantes e de acordo com os prazos e condições previamente ajustados, comprovando o cumprimento total das obrigações pactuadas.

8. DA FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A fiscalização do serviço prestado será realizada pela CONTRATANTE por pessoas expressamente designadas, às quais compete:

8.1.1. Acompanhar a execução do serviço de assistência técnica de manutenção corretiva e preventiva, a aquisição e substituição de peças, componentes, dispositivos e equipamentos, com o objetivo de garantir o fiel cumprimento do Contrato.

8.1.2. Receber em definitivo o serviço prestado e atestar as Notas Fiscais, como condição para o pagamento.

8.1.3. Comunicar à CONTRATADA sobre quaisquer descumprimentos de cláusulas do Contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento.

8.1.4. Informar à Área de Contratos da CONTRATANTE a ocorrência de descumprimento de cláusula contratual ou qualquer fato que prejudique a execução do serviço, solicitando, quando for o caso, a aplicação das penalidades cabíveis.

9. ACORDO DE NÍVEL DO SERVIÇO (Service Level Agreement - SLA)

9.1. O Acordo de Nível do Serviço (SLA) define os níveis esperados da prestação do serviço de assistência técnica de manutenção corretiva nos equipamentos de informática da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

9.2. Caso a CONTRATADA não cumpra o Acordo de Nível do Serviço quando da assistência técnica de manutenção corretiva nos equipamentos de informática da CONTRATANTE e/ou da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, o somatório dos descontos poderá reduzir valor mensal a ser recebido pela CONTRATADA, conforme previsão nos itens 9.4 e 9.5.

9.3. Os prazos para atendimento iniciam a partir da data e hora do recebimento da tarefa pela CONTRATADA, conforme registro no SGS da CONTRATANTE, devendo o atendimento ser realizado no local onde se encontra o equipamento, e deve seguir os prazos compatíveis com o nível de urgência especificado pela CONTRATANTE, conforme demonstra a tabela a seguir:

Tempo de Resolução	Prazo para Atendimento
Tempo de resolução do problema (Item 3.3)	24 horas para início de atendimento e 48 horas para solução definitiva
Tempo de resolução do problema quando um equipamento substituto for deixado em uso em local de atendimento (Item 3.3 e Subitem 3.3.2)	24 horas para início de atendimento e 15 dias úteis para solução definitiva
Tempo de resolução do problema em locais caracterizados como de natureza essencial e de atendimento ao público (Item 3.4)	4 horas para início de atendimento e 8 horas para solução definitiva
Tempo de resolução do problema quando um equipamento substituto for deixado em uso em local caracterizado como de natureza essencial e de atendimento ao público (Item 3.4 e Subitem 3.4.2)	4 horas para início de atendimento e 15 dias úteis para solução definitiva
Tempo de instalação de equipamento substituto quando da caracterização de TTDE (Item 3.5 e Subitem 3.5.2 / Item 3.6)	Turno seguinte ao registro no SGS
Tempo de apresentação do Comparativo Técnico quando da caracterização de TTDE (Item 3.5 e Subitem 3.5.3 / Item 3.6)	5 dias úteis
Tempo de conclusão do procedimento de TTDE quando do parecer positivo ao Comparativo Técnico (Item 3.5 e Subitem 3.5.4 / Item 3.6)	10 dias úteis
Tempo de apresentação do Comparativo Técnico definitivo quando do parecer negativo (Item 3.5 e	1 dia útil

Subitem 3.5.5 / Item 3.6)	
Tempo de apresentação do Laudo de Inconformidade Contratual (Item 3.15 e Subitem 3.15.2)	5 dias úteis
Tempo de apresentação do Laudo de Inconformidade Contratual definitivo quando do parecer negativo (Item 3.15 e Subitem 3.15.4)	1 dia útil

9.4. Os critérios para ajuste dos descontos no pagamento mensal do Contrato referente ao SLA, descritos na tabela do item 9.3, constam na tabela a seguir:

Porcentagem de Tarefas Atendidas no Prazo do SLA	Ajuste no Pagamento Mensal
De 99% a 100%	Não há ajuste
De 97% a 98%	1% de desconto
De 95% a 96%	2% de desconto
De 93% a 94%	3% de desconto
De 91% a 92%	4% de desconto
Abaixo de 90% (inclusive)	5% de desconto

9.5. Os índices de desconto máximos apontados na tabela do subitem 9.4 poderão ser aumentados até o triplo, caso o descumprimento de SLA seja praticado pela CONTRATADA de forma reiterada. Entende-se por reiterado o descumprimento que ocorrer por três meses contínuos.