

## Termo de Referencia

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de manutenção preventiva e corretiva de hardware e software do parque de equipamentos de microinformática, manutenção da infra-estrutura física e lógica de rede de computadores, acompanhamento dos links de telecomunicações (voz e dados), apoio ao backup, apoio à instalação e operação de microcomputadores e ativos de rede de computadores, suporte aos usuários no uso do ambiente MS-Windows e outros (atendimento "Help-Desk" seguindo metodologia ITIL), com técnicos residentes e fornecimento de peças de reposição.

1. O fornecimento de peças pela contratada somente será devido para manutenção corretiva dos equipamentos
2. Os serviços serão prestados em todos os equipamentos que compõem o parque de informática, à exceção daqueles cuja manutenção seja objeto de contrato específico;
3. O fornecimento de itens consumíveis, tais como cabos de rede e kit fotocondutores de impressoras serão fornecidos pela contratante, quando necessário.

### DOS SERVIÇOS

Os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de microinformática instalados na Câmara Municipal Estância Turística Tremembé, doravante denominada CONTRATANTE, apoio ao backup, manutenção física e lógica da rede de computadores, suporte nos programas de microinformática, suporte na área de redes, apoio na operação das atividades de banco de dados e serviços de atendimento e controle de chamados técnicos deverão ser prestados conforme condições estabelecidas pela Contratante através do Núcleo Administrativo e seções subordinadas.

#### Os serviços consistem em:

Serviços de manutenção corretiva dos equipamentos (hardware)

- a) Verificação do defeito de todos os equipamentos, excetuando-se equipamentos objeto de contratos de terceiros (equipamentos Switch, roteadores e modems que compõem Linhas de Comunicação de Dados);
- b) Reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos, mediante substituição de toda e qualquer parte defeituosa, desgastada ou quebrada pelo uso normal ou indevido;
- c) Reparação de falhas de funcionamento dos equipamentos devido a erros de configuração de placas de vídeo, placas de rede, placa mãe, etc;



- d) A equipe técnica da contratada fica obrigada a executar as movimentações dos equipamentos dentro do mesmo prédio e seus anexos, efetuando os devidos registros de acordo com o estabelecido pelo Núcleo Administrativo.

### **Serviços de manutenção preventiva dos equipamentos (hardware)**

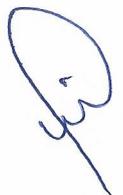
- a) Consiste na execução periódica de regulagens, ajustes, lubrificação, limpeza externa e interna com aspiração de pó, com substituição de peças que apresentem defeitos, estejam gastas ou quebradas pelo uso normal dos equipamentos, abrangendo todos os componentes elétricos, eletrônicos e mecânicos, tais como discos rígidos, placas de rede, placas de vídeo, etc;

### **Serviços de manutenção física da rede:**

- a) Verificação do motivo da interrupção de comunicação com a rede de computadores dos equipamentos que compõem o parque de informática.
- b) Restabelecer a comunicação do equipamento com a Rede de Computadores, reparando, através do conserto ou substituição, os componentes que causaram a interrupção;
- c) Transferência, com desinstalação, instalação e configuração, de pontos de rede, microcomputadores, terminais, impressoras, switches, hubs, roteadores, modems, etc., entre os órgãos internos e externos da Contratante, exceto equipamentos objeto de contrato de terceiros;
- d) Realizar serviço de cabeamento estruturado;

### **Serviços de manutenção de programas (software), de equipamentos e de rede**

- a) Instalação e configuração dos ambientes operacionais (Windows 7 e 10, Linux e outros, aplicativos e/ou suas atualizações) nos Microcomputadores da Contratante;
- b) Instalação e configuração do Windows 10 Professional, Server ou Advanced Server, em máquinas clientes e máquinas provedoras de serviços;
- c) Instalação e configuração dos aplicativos existentes, como: MS-Office, LibreOffice; Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox, Outlook e demais aplicativos e sistemas adquiridos ou desenvolvidos pela contratante;
- d) Instalação e configuração de softwares de emulação de terminais, nos padrões determinados pela Contratante;
- e) Prestar todo e qualquer apoio aos usuários no uso do ambiente operacional Windows 7 e 10, nos softwares adquiridos ou desenvolvidos (caso venham a



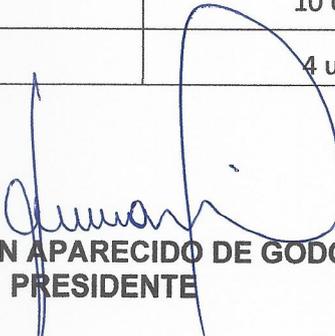
receber treinamento nestes), bem como dos aplicativos do MS-Office, Internet Explorer, Outlook Express e nas operações de acesso à rede de computadores e de uso dos equipamentos de microinformática à disposição dos usuários;

**Serviços de Apoio aos Usuários e de Atendimento e Controle de Chamados Técnicos (Serviços "Help-Desk")**

- a) Atendimento aos chamados técnicos dos usuários via telefone, e-mail, sistema de controle de chamados técnicos da Contratante ou pessoalmente;
- b) Registro, triagem e demais controles relativos ao chamado técnico e aos procedimentos adotados para a solução do mesmo, bem como eventuais pendências, em Sistema de Controle de Atendimento, fornecido pela Contratante;
- c) Emitir, quando solicitado, relatórios com informações sobre: detalhamento estatístico dos atendimentos realizados, análise de tendência sobre a performance e a disponibilidade das demandas customizadas pelo Núcleo Administrativo, relatórios de atendimento, de encaminhamento para solução, de reincidência de problemas no mesmo equipamento, de atendimento de hardware e software por área, de controle da solução e registro de chamadas, de controle do patrimônio de hardware a partir de inventário;
- d) Passar informações sobre equipamentos, áreas e usuários com maior incidência de problemas quando solicitados pelo gestor;

**Estrutura do Parque de Informática:**

<b>Equipamentos</b>	<b>Quantidade</b>
Computadores	18 Unidades
Notebooks	10 Unidades
Roteadores	4 unidades

  
**ANDERSON APARECIDO DE GODOI**  
**PRESIDENTE**