



**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. - INTRODUÇÃO**

O presente termo de referência dispõe sobre a **“CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAR SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E APOIO TÉCNICO DE ATIVIDADES DE INFORMÁTICA PARA A PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO PROGRESSO-PA E DEMAIS SECRETARIAS”**.

**2 - JUSTIFICATIVA**

O serviço de manutenção dos computadores, impressoras e rede de nosso município é de suma importância para o andamento dos serviços públicos, haja vista toda e qualquer ação desenvolvida pelos servidores necessitar de um computador para efetuar suas ações, dessa forma por não contarmos em nosso quadro de servidores, servidores nessa função, necessitamos de uma manutenção periódica em nossos equipamentos, para um gestão com melhor qualidade, portanto tal serviço é fundamental para o desenvolvimento, e eficiência da gestão municipal.

**3- SERVIÇOS/PRODUTOS**

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE	R\$ MÊS	R\$ TOTAL
1	Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática para a <b>Prefeitura Municipal de Novo Progresso-PA.</b>	MÊS	12	R\$ 6.675,00	R\$ 80.100,00
2	Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática para o <b>Fundo Municipal de Assistência Social.</b>	MÊS	12	R\$ 1.387,00	R\$ 16.650,00
3	Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática para o <b>Fundo Municipal de Educação.</b>	MÊS	12	R\$ 4.200,00	R\$ 50.400,00
4	Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática para o <b>Fundo Municipal de Saúde.</b>	MÊS	12	R\$ 4.200,00	R\$ 50.400,00
5	Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática para o <b>Fundo Municipal de Meio Ambiente.</b>	MÊS	12	R\$ 1.400,00	R\$ 16.800,00



**Poder Executivo**  
**Prefeitura Municipal de Novo Progresso**



	<b>VALOR TOTAL</b>	<b>R\$ 17.862,50</b>	<b>R\$ 214.350,00</b>
--	--------------------	----------------------	-----------------------

3.1 - O valor máximo para a proposta não poderá ser superior a **R\$ 214.350,00** (duzentos e quatorze mil e trezentos e cinquenta reais) , conforme estimativa de preços.

3.2 - VISITA TÉCNICA: É facultativa para a empresa licitante que quiser conhecer os quantidade de máquinas, locais, instalações, estado físico e configuração dos computadores, impressoras, roteadores e demais periféricos em que serão prestados os serviços, Os licitantes que não efetuarem a visita técnica não poderão alegar desconhecimento das quantidades de itens e condições existentes nos locais onde serão executados os serviços como justificativos para se eximirem das obrigações decorrentes desta licitação. (conforme for colocado no edital)

### 3.3 – Detalhamento dos Serviços

#### **Manutenção de Computadores e Notebooks**

- Configurações em Geral
- Manutenção Preventiva
- Manutenção Corretiva
- Auxiliar na escolha para futura aquisição de novos equipamentos
- Implementar medidas de segurança quando necessário

#### **Gerenciamento de Suporte Técnico**

- Gerenciar o sistema interno de Helpdesk
- Acompanhar diariamente o atendimento ao usuário final
- Identificar possíveis gargalos no atendimento ao usuário final
- Elaborar relatórios mensais referente aos atendimentos do departamento
- Prestar suporte técnico em geral aos servidores municipais em assuntos relacionados a tecnologia.

#### **Gerenciamento de Redes**

- Configurações de equipamentos (Roteadores, Switches Gerenciáveis e Access Point)
- Manutenção preventiva dos equipamentos
- Manutenção corretiva dos equipamentos
- Instruir usuário sobre mudanças implementadas
- Acompanhar chamados de problemas/melhorias abertos junto a fornecedores
- Auxiliar na escolha para futura aquisição de equipamentos de rede
- Implementar medidas de segurança quando necessário

#### **Gerenciamento de Servidores**



- Configurações em Geral
- Manutenção Preventiva
- Manutenção Corretiva
- Auxiliar na escolha para futura aquisição de novos servidores
- Implementar medidas de segurança quando necessário

#### **Gerenciamento de Impressoras**

- Configurações em Geral
- Acompanhar andamento de manutenções junto a fornecedores
- Auxiliar na escolha para futura aquisição de novas impressoras

#### **Gerenciamento de Usuários**

- Criação
- Reset de Senha
- Habilitar e Desabilitar
- Controle de nível de acesso
- Implementar medidas de segurança quando necessário

#### **Gerenciamento de Sistemas**

- Monitorar Funcionamento
- Sugerir melhorias e correções
- Controle de nível de acesso
- Instruir usuário sobre mudanças implementadas
- Acompanhar chamados de ajustes/melhoria abertos junto a fornecedores
- Realização de backups dos sistemas Internos
- Realização de backups sistemas Externos
- Implementar medidas de segurança quando necessário
- Auxiliar na escolha para futura aquisição de novos sistemas

#### **Monitoramento do Ambiente de TI**

- Monitorar diariamente se os sistemas contratados pela prefeitura estão em execução
- Monitorar diariamente se os equipamentos de rede da prefeitura estão em execução
- Monitorar diariamente se os serviços contratados pela prefeitura estão em execução
- Elaborar relatórios mensais de disponibilidade dos equipamentos e sistema

## **4 – OUTRAS CONSIDERAÇÕES**



## Poder Executivo

# Prefeitura Municipal de Novo Progresso



4.1- Atender ao chamado das Secretarias no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, contadas da comunicação do defeito em condições normais e em até 12 (doze) horas para atendimentos de emergência. Até 02 (duas) horas para atendimento de correções de prioridade imediata. Considera-se prioridade imediata àquelas que o fato impede o andamento dos trabalhos, porém a utilização do software/hardware naquele momento é incontestável. Por exemplo, o software/hardware gera erro na hora de um processo licitatório que está ocorrendo naquele momento, desta forma a empresa deverá promover a correção imediatamente para não frustrar/atrapalhar o ato.

4.1.1-Como horário de atendimento deverá ser considerado o horário de funcionamento das Secretarias do Município de Novo Progresso-PA.

4.1.2-Será disponibilizado um local dentro do paço municipal onde a contratada irá disponibilizar no mínimo dois técnicos que ficaram à disposição da contratante para atender as demandas das Secretarias do Município de Novo Progresso-PA.

4.2 - Realizar as manutenções preferencialmente no local e, não havendo a possibilidade, deverá levar o equipamento até o laboratório próprio na sede da prefeitura e entregá-lo no mesmo local de origem.

4.2.1- As retiradas de equipamentos deverão ser documentadas pelas Secretarias e devidamente assinadas pela contratada;

4.2.2 - A contratada se responsabilizará pelo deslocamento e recuperação dos equipamentos e por sua devolução.

4.3 - Fornecer e encaminhar as Secretarias, relação das peças necessárias à perfeita execução dos serviços, sempre que necessário.

4.4 - A contratada se responsabilizará com toda e qualquer despesa com seus técnicos, incluindo deslocamento e alimentação.

4.5 - A contratada será responsável também pelo fornecimento de todas as ferramentas e instrumentos necessários à manutenção, instalação e configuração de equipamentos.

4.6 - Condições para a prestação do serviço:

4.6.1 - Fornecimento de pelo menos dois números de telefone fixo ou móvel e um endereço de correio eletrônico para abertura de chamados em sistema de help desk/service desk omnichannel com inventário de hardware e software e atendimento por WhatsApp;

4.6.2 - Apresentação de relação de técnicos autorizadas a prestar serviço nas dependências da contratante, informando, de imediato, substituições;

4.6.3 - A contratante poderá pedir a substituição dos técnicos, a seu critério, caso esses demonstrem conduta nociva ou incapacidade técnica.



# Poder Executivo

## Prefeitura Municipal de Novo Progresso



4.7 - Deverá ser fornecido, junto à nota fiscal, relatório constando os detalhes de cada visita e/ou chamado, trazendo data, turno e serviços realizados.

4.8 - Sempre que solicitado, a contratada deverá prestar esclarecimentos e atender a reclamações que possam surgir durante a execução do contrato.

4.9 – A empresa contratada deverá atender a todos os equipamentos, isso inclui: Servidores, Switches, Roteadores, Antenas, Painéis, Nobreaks, Cabeamento Estruturado, Racks, Computadores, Impressoras, Notebooks, Smartphones, Projetores de Vídeo, Monitores, Smart TVs e equipamentos afins. Deverá também atender in loco em todas as localidades que incluem: os Postos de Saúde, Escolas e outros órgãos instalados nas áreas rurais do Município de Novo Progresso-PA;

#### 4.10- Recebimento Dos Serviços:

4.10.1 - Os serviços serão acompanhados pelos fiscais diariamente, recebidos e aceitos quando executados totalmente e de boa qualidade.

4.10.2 - Observado o disposto no artigo 67 da Lei Federal n. 8.666/93, o acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços serão realizados por funcionário nomeado pelas Secretarias Municipais de Novo Progresso-PA.

4.10.3 - O Município de Novo Progresso-PA reserva-se o direito de não receber o objeto com atraso ou em desacordo com as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos, podendo aplicar as penalidades e sanções previstas ou rescindir o registro e aplicar o disposto no art. 24, inciso XI, da Lei Federal n. 8.666/93.

## **5 - METODOLOGIA**

5.1 - Menor preço por item

**Claudiléia Dos Santos**  
Secretária Municipal de Administração  
Coordenação e Planejamento