



EDITAL DE CONCORRÊNCIA N.º 002/2016

Tipo Técnica e Preço

O Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 10ª Região – CREFITO-10, com jurisdição no Estado de Santa Catarina, através de sua Comissão Permanente de Licitações, no uso legal de suas atribuições, e de conformidade com a Lei n.º 8.666 de 21.06.93 e demais alterações, torna público, para o conhecimento dos interessados que às 10:00 horas do dia 19 de outubro de 2016, na sede desta autarquia federal, sito à Rua Silva Jardim, n.º 307, se reunirá a Comissão de Licitações, com a finalidade de receber propostas em atendimento ao item 01 desta Concorrência.

1 – DO OBJETO

A presente licitação através de Concorrência do tipo Técnica e Preço, tem por objeto a prestação de serviços por empresa especializada no ramo de informática, para suporte técnico e operacional no gerenciamento da rede de comunicação de dados, incluindo assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva da rede de dados, dos equipamentos de informática, inclusive configuração, manutenção e substituição de hardware, software, rede, internet, e-mail e outros envolvidos no funcionamento da área de informática deste Regional, tanto em sua sede em Florianópolis, como nas Secretarias Norte e Sul, localizadas nos Municípios de Joinville e Criciúma, conforme descrição constante do Termo de Referência (anexo III).

2 - DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS

Os documentos necessários à habilitação e as propostas serão recebidas pela Comissão de Licitações no dia, hora e local mencionados no preâmbulo, em 03 (três) envelopes distintos, fechados e identificados, respectivamente, como de nº 1, nº 2 e nº 3, com a seguinte inscrição:

Ao
CREFITO-10
Concorrência n.º 002/2016
Envelope n.º 01-DOCUMENTAÇÃO
NOME DA EMPRESA:

Ao
CREFITO-10
Concorrência n.º 002/2016
Envelope n.º 02-TÉCNICA
NOME DA EMPRESA:.....

Ao
CREFITO-10
Concorrência n.º 002/2016
Envelope n.º 03 – PROPOSTA FINANCEIRA
NOME DA EMPRESA:



3 – DO ENVELOPE DE HABILITAÇÃO:

3.1 O envelope n.º 01 deverá conter os seguintes documentos:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) Cópia do Contrato Social Consolidado da Empresa, devidamente registrado;
- c) No caso de Sociedade Anônima ou Associação Civil, estatuto da empresa, com suas alterações acompanhada da ata de eleição dos atuais diretores;
- d) Cópia do registro de inscrição estadual e/ou municipal;
- e) Certificado de Regularidade junto ao FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- f) Certidão Negativa de Débito junto ao município sede da licitante;
- g) Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Estadual;
- h) Prova de regularidade perante a Fazenda Federal (Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal - SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria - Geral da Fazenda Nacional - PGFN), de acordo com o disposto no art. 29, inciso III, da Lei n.º 8.666/93;
- i) Certidão negativa de Falências e Concordatas emitida pelo Poder Judiciário da sede da licitante, com data de emissão não superior a noventa dias;
- j) Declaração de que não está descumprindo o disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, assinada pelo representante legal da licitante;
- k) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme exigido pela Lei nº 12.440/11;
- l) No caso de empresa optante pelo Simples Nacional, comprovação de enquadramento como ME ou EPP.

3.2 Documentação relativa à qualificação econômico-financeira:

a. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei (**com termo de abertura e encerramento do livro diário e autenticado pela Junta Comercial**), que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta.

b. Demonstração em folha isolada de que a licitante possui índice de liquidez corrente (ILC), índice de liquidez geral (ILG) e índice de solvência geral (ISG), calculados a partir do balanço patrimonial do último exercício social, como segue:

$$ILC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

$$ILG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$ISG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

Considerar-se-ão habilitados os licitantes que apresentarem os seguintes resultados:

ILC = igual ou maior que 1,00

ILG = igual ou maior que 1,00

ISG = igual ou maior que 1,00



3.3 Os documentos poderão ser apresentados nos originais ou em fotocópias autenticadas por um tabelião, ou por servidor desta Autarquia Federal, sendo dispensada a autenticação quando se tratar de cópia disponibilizada por intermédio da Internet.

4 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 O envelope nº 02 deverá conter:

a) de uma a cinco declarações de pessoas jurídicas de direito público ou de direito privado, reconhecendo que a proponente presta ou prestou os serviços descritos no objeto da presente licitação por prazo superior a doze meses, em rede composta por mais de quinze equipamentos de informática.

4.2 Para cada declaração válida será atribuído o coeficiente 0,2 (zero vírgula dois).

4.3 As concorrentes receberão, assim, avaliação técnica de 0,2 (zero vírgula dois) a 1,0 (ponto), e serão classificadas em ordem decrescente, sendo a primeira a concorrente com maior avaliação, e a última, a concorrente com menor avaliação.

5 – DA PROPOSTA FINANCEIRA

5.1 O envelope n.º 03 deverá conter a proposta com:

a) A Proposta de Preços, mencionando o valor mensal e anual a ser pago pelo objeto licitado;

b) Declaração de ciência e concordância com os termos deste Edital.

5.2 Para a apresentação da proposta, deve-se considerar que:

a) O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da data apazada para sua entrega.

b) Quaisquer inserções que visem modificar, extinguir ou criar direitos, sem previsão no edital, serão tidas como inexistentes, aproveitando-se a proposta no que não for conflitante com o instrumento convocatório.

c) Os valores deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, expressos em algarismo e por extenso, prevalecendo este último, em caso de discordância;

d) Os preços já deverão estar onerados dos encargos sociais, impostos, taxas, seguros e os demais expressos no ordenamento jurídico vigente, e deduzidos de eventuais descontos ou vantagens.

6 - DO PROCEDIMENTO

6.1 Recebidos os envelopes, na data e horário designados, a Comissão de Licitações passará à apreciação da fase de habilitação;

6.2 Abertos o envelope da habilitação, os documentos serão rubricados pelos membros da Comissão de Licitações, e pelos licitantes presentes.

6.3 A seguir, a Comissão de Licitações, caso se julgue em condições, decidirá sobre a habilitação dos concorrentes, considerando-se automaticamente inabilitado aquele que deixar de apresentar qualquer dos documentos exigidos no item 3 deste Edital.



6.4 Ao declarado inabilitado serão devolvidos, fechados, os envelopes de Técnica e da Proposta Financeira, mediante consignação em ata ou, se não tiver o licitante representante autorizado presente, após a homologação, contra recibo.

6.5 Nenhum adendo será admitido nesta fase.

6.6 A seguir, a Comissão de Licitações abrirá os envelopes de Técnica, rubricando cada folha e colhendo a rubrica dos licitantes presentes, que poderão examinar as informações.

6.7 A seguir, a Comissão de Licitações, caso se julgue em condições decidirá sobre a habilitação dos concorrentes, considerando-se automaticamente inabilitado aquele que deixar de apresentar os documentos exigidos no item 4 deste Edital, e classificando as proponentes em ordem decrescente.

6.8 O licitante que deixar de apresentar ao menos uma declaração prevista no item 4, será desclassificado do certame, sendo-lhe devolvido, fechado, o envelope contendo a Proposta Financeira.

6.8 A seguir, a Comissão de Licitações abrirá os envelopes da Proposta Financeira, rubricando cada folha e colhendo a rubrica dos licitantes presentes, que poderão examinar as informações.

6.9. A Comissão classificará as propostas em ordem crescente, considerando o valor mensal ofertado, e atribuirá o índice comercial de 0,2 (zero vírgula dois) à última delas (maior valor).

6.10 Para cada posição acima na classificação, o índice comercial aumentará em 0,2 (zero vírgula dois), de modo que houver três proponentes o primeiro colocado receberá o índice comercial 0,6 (zero vírgula seis), o segundo colocado receberá o índice comercial 0,4 (zero vírgula quatro), o terceiro colocado receberá o índice comercial 0,2 (zero vírgula dois).

6.11 Antes do encerramento de cada fase (1, 2 e 3), poderão os concorrentes apresentar impugnações fundamentadas, as quais serão obrigatoriamente registradas na ata dos trabalhos e assinadas pelo(s) impugnante(s).

6.12 Examinados os documentos e as impugnações porventura apresentadas, a Comissão julgadora decidirá quanto à habilitação ou inabilitação de cada concorrente antes de iniciar a abertura dos envelopes da fase seguinte.

7 - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

7.1 O julgamento será realizado pela Comissão de Licitações, considerando vencedora a proposta com maior Valor de Avaliação (VA), que corresponde à soma do índice técnico e do índice comercial.

7.2 Em caso de empate de duas ou mais propostas, obedecido ao disposto no parágrafo 2º do artigo 3º da Lei n. 8.666/93, será utilizado o sorteio, em ato público, com a convocação prévia de todos os licitantes.

7.3 Será verificada a conformidade das propostas apresentadas com os requisitos estabelecidos no edital, sendo desclassificadas as que estiverem em desacordo.

7.4 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências contidas no objeto desta licitação; as que contiverem opções de preços alternativos; as que forem omissas em pontos essenciais, de modo a ensejar dúvidas, ou que se oponham a qualquer dispositivo legal vigente.



7.5 O resultado do julgamento da documentação, das propostas e do julgamento dos recursos administrativos interpostos pelos licitantes, será publicado no site <http://www.crefito10.org.br>

8 – DO PAGAMENTO

8.1 O pagamento mensal pela prestação do serviço terá início somente após a conclusão de 30 (trinta) dias de serviço, e será efetuado no 5º (quinto) dia do mês subsequente à prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal/fatura, devidamente quitada e atestada por servidor público responsável pela fiscalização dos serviços.

8.2 A despesa com os serviços objeto do presente Edital, ocorrerá pela seguinte dotação orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.04.005 - Serviços de Informática.

8.3 Nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, tendo em vista o Art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996 e o Art. 34 da Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, o CREFITO-10 efetuará a retenção na fonte do Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição Social para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e da Contribuição para o PIS/Pasep.

9 – DOS SERVIÇOS

9.1. Serão obrigações da Licitante vencedora:

I – Cumprir todas as cláusulas e condições do presente Edital, dos seus anexos e do contrato decorrente;

II – Prestar serviços de suporte técnico e operacional no gerenciamento da rede de comunicação de dados, incluindo assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva de toda a rede de dados, dos equipamentos de informática, inclusive configuração, manutenção e substituição de hardware, software, rede, internet, e-mail e outros envolvidos no funcionamento da área de informática deste Regional, tanto em sua sede em Florianópolis, como nas Secretarias Norte e Sul, localizadas nos Municípios de Joinville e Criciúma.

III – Atender aos chamados para atendimento no prazo máximo de 24 (horas) para a sede em Florianópolis, e 48 (quarenta e oito) horas para as Secretarias Regionais.

III – Custear as despesas com salários, encargos, seguro, transporte, alojamento, alimentação do pessoal técnico e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas por Lei, durante a execução dos serviços;

IV – Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem necessárias, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, atualizado, nos termos do parágrafo 1º da letra “d” do inciso II do art. 65 da Lei 8.666/93 e Diplomas Complementares;

V – Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital;

VI – Não subcontratar os serviços objeto desta licitação;

VII – Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados;



- VIII – Comunicar por escrito, qualquer anormalidade que, eventualmente, ocorra na execução dos serviços ou que possa comprometer a sua qualidade;
- IX – Acatar as normas de acesso de pessoal às instalações do Contratante;
- X – Solicitar autorização com antecedência, sempre que for necessária a execução dos serviços fora do horário normal de expediente do Contratante, pois dependerá de prévia autorização para a entrada e/ou permanência dos funcionários da licitante vencedora, não cabendo nenhum ônus financeiro adicional;
- XI – Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção, no horário comercial;
- XII – Manter absoluto sigilo sobre quaisquer documentos, informações ou dados que tiver conhecimento ou acesso, em decorrência da execução dos serviços e não prestar.

10 – DAS PENALIDADES:

10.1 A licitante vencedora que descumprir quaisquer das cláusulas ou condições da presente licitação ficará sujeita às penalidades previstas nos art. 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, especialmente de:

- a) Multa de 10% (dez por cento) pelo atraso injustificado na conclusão dos serviços, sobre o valor mensal da proposta, e juros de 1% (um por cento) ao mês pela permanência do atraso ou fração equivalente.
- b) Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar, também, as seguintes sanções:
 - b.1) Advertência;
 - b.2) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato;
 - b.3) Suspensão temporária em licitação e impedimento de contratar com esta autarquia federal, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
 - b.4) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.2 Na aplicação das penalidades previstas no Edital, o CREFITO-10 considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes do licitante ou contratado, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos do que dispõe o artigo 87, "caput", da Lei nº 8.666/93.

10.3 Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

11 – DO PRAZO

O contrato assinado pelas partes terá prazo de duração de 12 (doze) meses, contado da sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 48 (quarenta e oito) meses, a critério do CREFITO-10, como prevê o artigo 57, inciso II e parágrafo 2º, da Lei 8.666/93.

11.1 Na hipótese de prorrogação do prazo do presente contrato, o seu valor será reajustado após o período de 12 (doze) meses, considerando o índice acumulado do INPC para o período.

12 – DOS RECURSOS



12.1 Qualquer cidadão é parte legítima pra impugnar o edital de licitação, por irregularidade na aplicação desta Lei, devendo protocolar o pedido até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para abertura dos envelopes de habilitação, devendo o CREFITO-10 julgar e responder a impugnação em até 03 (três) dias úteis, conforme assim dispõe o parágrafo 1º do Artigo 41 da Lei Federal n.º 8.666/93.

12.2 Da habilitação ou inabilitação, do julgamento das propostas e adjudicação, da anulação ou revogação da licitação, rescisão do contrato e aplicação das penalidades de advertência, suspensão temporária ou multa, caberá recurso no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da intimação do ato ou da lavratura da ata.(art. 109, § 6º da Lei Federal n.º 8.666/93).

12.3 Terá efeito suspensivo o recurso interposto contra decisão de habilitação ou inabilitação dos licitantes e julgamento das propostas, conforme Art. 109, § 2º da Lei Federal n.º 8.666/93.

12.4 Os recursos serão dirigidos ao Presidente do CREFITO-10, por intermédio da autoridade que praticou o ato recorrido, que poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado para decisão daquela autoridade, no prazo de 05 (cinco) dias contados do recebimento.

13 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 A empresa vencedora terá o prazo máximo de 05 (cinco dias) para assinar o contrato, sob pena da perda do direito objeto desta licitação;

13.2 Em nenhuma hipótese será concedido prazo para apresentação da documentação e proposta exigidas e não apresentadas na reunião de recebimento;

13.3 Não serão admitidas, por qualquer motivo, modificações ou substituições das propostas ou quaisquer outros documentos;

13.4 Só terão direito a usar a palavra, rubricar as propostas e apresentar reclamações ou recursos, assinar atas e o contrato os licitantes ou seus representantes presentes à reunião e os membros da Comissão de Licitações;

13.5 Uma vez iniciada a abertura dos envelopes relativos à documentação não serão admitidos à licitação os participantes retardatários;

13.6 Ao Presidente do CREFITO-10 fica assegurado o direito de, no interesse desta autarquia federal, revogar ou anular a presente Licitação, sem que caiba aos licitantes quaisquer direitos a reclamação ou indenização;

13.7 O presente Edital poderá ser obtido no site www.crefito10.org.br

13.8 São anexos e parte integrante deste Edital:

- a) Anexo 1 – Minuta do Contrato
- b) Anexo 2 – Modelo de Proposta de Preços
- c) Anexo 3 – Termo de Referência

Florianópolis, 18 de agosto de 2016.

Dr. Juliano Tibola
Presidente da Comissão Permanente de Licitações do CREFITO-10



Concorrência 002/2016
ANEXO 01

MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EM INFORMÁTICA

CONTRATO N. ____/2016.

O **CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 10ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ sob o nº. XXXXXXXX, com sede na Rua Silva Jardim, n.º 307 –Centro – Florianópolis/SC, neste ato representado por seu Presidente Dr. Sandroval Francisco Torres, brasileiro, casado, CPF n.º XXXXXXXX, Registro Geral de Identidade n.º XXXXXXXX - XXXXX, a seguir denominado **CONTRATANTE**, e _____, inscrita no CNPJ/MF sob n.º _____, com sede na Rua _____, _____, Bairro _____, na cidade de _____, neste ato representada por seu _____, Sr. _____, doravante denominado **CONTRATADO**, tendo em vista a homologação Concorrência n.º 001/2014, e de conformidade com a Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, mediante o estabelecimento das seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA -O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de suporte técnico e operacional no gerenciamento da rede de comunicação de dados, incluindo assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de informática instalados e em operação, inclusiva configuração, manutenção e substituição de hardware, software, rede, internet, e-mail e outros envolvidos no funcionamento da área de informática do **CONTRATANTE**, bem como a manutenção, inclusão e exclusão de dados no site desta autarquia.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Administração, Gerenciamento Da Rede

A empresa **CONTRATADA** será a responsável direta pela administração do ambiente de rede do **CREFITO**, devendo assumir os serviços abaixo listados, mantendo um relatório de atividades registrado na solução de gerenciamento de processos, conforme segue:

- Administração e Gerência de serviços de rede: Proxy, Firewall, Active Directory, DNS, DHCP, WINS, conforme políticas dos serviços a ser implementado;
- Configuração de servidor de Banco de Dados dos sistemas legados;
- Instalação e configuração da rede local;
- Servidor Windows Update Service (WSUS);
- Verificação e aprovação de atualizações Microsoft (Windows, MSOffice, MS-SQL-Server, antivírus);
- Verificação da instalação das atualizações distribuídas para os computadores do domínio;
- Servidor Controlador de Domínio;



- Administração do Active Directory;
- Criação / exclusão de contas de usuários, unidades organizacionais e grupos;
- Definição de políticas de grupos (GPO) do Active Directory;
- Definição de regras para redirecionamento de pacotes e garantir segurança aos serviços de rede;
- Manutenção da lista de restrições;
- Gerenciamento de Switches e Access Points Wireless;
- Gerenciamento dos nobreaks com o monitoramento dos logs de eventos.
- Instalação, configuração e gerência de servidores, ativos de rede e aplicativos corporativos, no ambiente de rede do CREFITO e em todas as suas unidades, conforme relação de equipamentos e localidades;
- Administração e Gerência de Rede Local (manutenção de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs), no ambiente de rede do CREFITO e em todas as suas unidades (25 computadores em Florianópolis, 1 em Joinville e 1 em Criciúma).
- Gerenciamento de logs dos servidores e equipamentos gerenciados pelo CREFITO;

1.2. Serviços de Suporte Técnico de Apoio Ao Usuário Nível 1 e 2

- Apoio ao usuário;
 - Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento;
 - Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional;
 - Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo;
 - Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo;
 - Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou Internet;
- a) Suporte ao sistema operacional;**
- Instalar ou reinstalar sistema operacional;
 - Instalar correções e atualizações de sistema operacional;
 - Instalar controlador de dispositivo;
 - Instalar certificado digital;
 - Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações;
 - Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações;
 - Configurar sistema operacional;
 - Configurar rede do computador;
 - Configurar impressão do computador;
 - Configurar perfil do usuário;
 - Configurar compartilhamento de pasta ou impressora;
 - Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede;
 - Formatar sistema de arquivos;
 - Otimizar desempenho do sistema operacional;



b) Suporte de aplicativos;

- Instalar ou reinstalar aplicativo;
- Instalar correções e atualizações de aplicativo;
- Remover aplicativo;
- Configurar aplicativo;
- Converter formato de arquivo;

c) Gerenciamento de arquivos;

- Efetuar cópia de segurança de arquivos;
- Restaurar cópia de segurança de arquivos;
- Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis;
- Converter formato de arquivos;
- Transferir arquivos;

d) Medidas de segurança;

- Instalar antivírus;
- Atualizar definições de vírus;
- Remover vírus;
- Configurar antivírus;
- Configurar atualizações automáticas de software;
- Configurar firewall local;

e) Cabeamento estruturado;

- Instalar cabeamento para ponto de rede de dados ou telefonia;
- Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados;
- Mover ponto de rede de dados ou telefonia;
- Reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia;

f) Manutenção de equipamento;

- Instalar ou remover equipamento;
- Instalar ou remover componentes de equipamento;
- Configurar equipamento;
- Montar ou desmontar equipamento;
- Movimentar equipamento;
- Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamento;
- Acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia;
- Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia;
- Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos;
- Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax;
- Manter inventário de hardware e software;
- Trocar peças defeituosas;

g) Suporte a Aplicativos de Correio Eletrônico (MS Outlook e Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Eudora, Windows Live Mail);

- Configurando aplicativo para e-mail;



- Gerenciando dados do aplicativos e E-Mail;

h) Suporte à aplicação de desktop

- Explicar como usar regras de resolução de problemas e ferramentas de suporte a usuários rodando aplicações em desktop Windows, Linux ou MAC OSX;
- Resolução de problemas de aplicação
- Resolução de problemas de segurança usuário à aplicação;
- Suporte a Suítes de Aplicativos de Escritório (Microsoft Office, BR-Office, Google Docs.)
- Segurança: Adicionar/exibir Editor confiável; habilitar/desabilitar notificações de segurança, Central de Confiabilidade e compatibilidade;
- Suporte a instalação da Suíte de Aplicativos: Erros de fonte de instalação;
- Suporte a atualização da Suíte de Aplicativos: Notificar e corrigir instalações corrompidas;
- Solucionar problemas de conexão com rede;
- Suporte à recuperabilidade da Suíte de Aplicativos;
- Solucionar problemas de idioma;

i) Suporte geral ao usuário

- Suporte ao sistema operacional de desktop Windows, Linux ou MAC OSX;
- Ferramentas para resolução de problemas em sistemas operacionais Windows, Linux ou MAC OSX;

j) Resolução de problemas de instalação

- Erro durante a instalação de programas;
- Processo de instalação Office;
- Resolução de problemas de upgrade;
- Resolução de problemas no processo de inicialização;
- Softwares governamentais e bancários;

k) Resolvendo problemas de arquivos e pastas

- Visa identificar e resolver problemas usuários a arquivos e pastas;
- Resolução de problemas de acesso a arquivos e pastas;
- Resolução de problemas de acesso a pastas compartilhadas;
- Resolução de acesso a arquivos off-line;

l) Resolvendo item de Impressão

- Visa identificar e resolver problemas de impressão;
- Instalação de impressora local e de rede;
- Resolução de problemas de drivers de impressora;
- Resolução de impressora e Jobs de impressão;
- Auditando impressora;

m) Resolução de problemas de conexão em redes sem fio

- Configuração Access Point/Roteadores;



- Definição de Política de Segurança - Configuração da Rede;
- Suporte em políticas de autenticação e navegação;

n) Resolução de problemas de Hardware

- Visa identificar e resolver problemas de hardware;
- Substituição de peças mediante orçamento;
- Instalação de backup na impossibilidade de resolução imediata;
- Gerenciando drivers: Resolução de problemas em disco;
- Resolução de problemas de vídeo;
- Resolução de problemas de dispositivos de entrada e saída;
- Resolução de problemas de configuração avançada de gerenciamento de energia.

1.3. Manutenção Preventiva/Corretiva:

- a) A manutenção preventiva e corretiva compreenderá ajustes, reparos e substituições de componentes/placas/dispositivos de equipamentos de informática, além de configuração e reinstalação de softwares, sem ônus para O CREFITO efetuadas nas dependências da CONTRATANTE; Caso o reparo não possa ser realizado no local onde encontra-se o equipamento, poderá ser retirado pela CONTRATADA para conserto em seu laboratório técnico;
- b) Dentro das especificações técnicas do fabricante;
- c) Ajuste do equipamento às especificações técnicas do fabricante;
- d) Substituição de componentes/placas/dispositivos gastos pelo uso regular ou inajustáveis sem custo para o CREFITO;
- e) Configuração, reinstalação (hardware e software), mudança interna de local, aferição da rede elétrica, testes de cabos lógicos (ponteiras e conectores, efetuando a substituição quando necessárias) novas instalações;
- f) Lubrificações necessárias, seguindo as recomendações do fabricante;
- g) Limpeza interna dos equipamentos, seguindo as recomendações do fabricante;
- h) As manutenções preventivas, que tem por finalidade conservar equipamentos em condições de operação, basear-se-ão nas necessidades especificadas pelo fabricante de cada equipamento deste contrato, com calendário previamente acertado entre as partes, sendo a sua frequência no mínimo semestral e os serviços abrangendo as perfeitas condições de uso e funcionamento dos equipamentos objeto dos serviços contratados; essa frequência das manutenções preventivas, serão geridas pela ferramenta de help desk que a CONTRATADA para a realização dos serviços.
- i) A manutenção preventiva deverá ser realizada, em datas a serem estabelecidas pelas partes, em dias úteis, bem como, quando da realização de Manutenção Corretiva. As datas em questão poderão ser as propostas na tabela apresentada à Gerência de Informática do CREFITO pela CONTRATADA, bastando para tanto a sua aceitação por aquele Setor. Caso contrário a CONTRATADA deverá propor uma nova tabela que esteja de acordo com a disponibilidade da Gerência de Informática;
- j) Cada equipamento deverá ser revisado e testado pela CONTRATADA com vistas à limpeza, lubrificação, ajuste total e verificação dos defeitos porventura existentes,



- para a sua imediata correção, com emissão do respectivo relatório técnico para todos os equipamentos, sem custo adicional para O CREFITO;
- k) Os componentes/placas/dispositivos utilizados pela CONTRATADA deverão ser novos, de qualidade garantida e procedência comprovada através de cópia de Nota Fiscal anexada ao R.A.T. (Relatório de Assistência Técnica);
 - l) É facultado à CREFITO optar pela não aceitação de componentes/placas/dispositivos de determinado fabricante;
 - m) Somente em caráter temporário, Como solução de contorno, a CONTRATADA poderá utilizar-se de componentes/placas/dispositivos reconicionados ou usados em perfeito estado, devendo retornar com o original consertado ou substituído por um novo, até 30 (trinta) dias, no máximo;
 - n) Caso a parte substituída do equipamento constitua-se em módulo considerado independente, deverá vir acompanhado de respectivo manual de configuração e/ou documentação técnica;
 - o) Os componentes/placas/dispositivos substituídos pela CONTRATADA deverão ser devolvidos para a CONTRATANTE;
 - p) A CONTRATADA ao executar os serviços, deverá manter a versão do sistema operacional, bem como de seus softwares aplicativos mediante seus contratos de licença de uso, fornecidos pelo cliente;
 - q) Quando for estritamente necessária a formatação de disco rígido de computadores, o técnico da CONTRATADA deverá, antes de procedê-la, receber autorização expressa do responsável pelo equipamento;
 - s) Nos casos onde houver notada reincidência de chamados técnicos para um determinado equipamento, a CONTRATADA deverá efetuar análise minuciosa do mesmo em laboratório com a devida emissão de laudo técnico e disponibilizando equipamento “backup” ao usuário, até o retorno do equipamento original;

1.3. PRAZOS DE ATENDIMENTO – SLA (Service Level Agreement)

Prazos de atendimento e resolução dos chamados de suporte (SLA de Suporte): **O prazo de primeiro atendimento para o serviços de suporte é de até 30 minutos após abertura dos chamados para atendimento presencial com tempo de solução de até 48 horas. Para os chamados de atendimento remoto o prazo deverá ser imediato.**

SLA para Suporte em Microinformática

Sempre que o conserto do equipamento depender de aprovação de orçamento do CREFITO, o tempo de solução será interrompido, voltando a contar após a aprovação;

CREFITO	Tempo solução Remoto	Tempo de solução Presencial
Micros, servidores, Impressoras, estabilizadores, no-breaks, access point - FLORIANÓPOLIS	30 minutos	48 horas
Micros, Impressoras, estabilizadores,	30 minutos	



no-breaks, access point - INTERIOR

72 horas

CLÁUSULA SEGUNDA -O valor mensal a ser pago à CONTRATADA pela prestação do serviços especificados na cláusula primeira é de R\$ () .

CLÁUSULA TERCEIRA – O pagamento terá início somente após 30 (trinta) dias de prestação de serviços, sendo efetuado no 5º (quinto) dia do mês subsequente a prestação dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal/fatura, devidamente quitada e atestada por servidor público responsável pela fiscalização dos serviços.

§ 1º Na Nota fiscal deverão estar destacados os valores relativos ao IR, INSS (nos termos da Lei Previdenciária) e ao ISSQN, caso ocorra o fato gerador destes ou outros impostos.

§ 2º Nenhum pagamento será efetuado enquanto estiver pendente de liquidação, obrigação financeira imposta à CONTRATADA em virtude de inadimplência contratual.

§ 3º A suspensão do pagamento não isenta a CONTRATADA da aplicação das demais penalidades previstas neste Contrato, tampouco a isenta da perfeita continuidade na execução dos serviços contratados.

§ 4º Fica expressamente estabelecido que no preço acima estão incluídos todos os custos diretos e indiretos requeridos para a execução do objeto especificado na cláusula primeira deste instrumento, constituindo-se na única remuneração devida.

CLÁUSULA QUARTA - Nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1234, de 11 de janeiro de 2012, tendo em vista o Art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996 e o Art. 34 da Lei nº 10.833, de 29 de dezembro de 2003, o CREFITO-10 efetuará a retenção na fonte do Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição Social para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e da Contribuição para o PIS/Pasep.

CLÁUSULA QUINTA – São obrigações da CONTRATADA:

I – Cumprir todas as cláusulas e condições do presente Edital, dos seus anexos e do contrato decorrente;

II – Prestar serviços de suporte técnico e operacional no gerenciamento da rede de comunicação de dados, incluindo assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de informática instalados e em operação, inclusive configuração, manutenção e substituição de hardware, software, rede, internet, e-mail e outros envolvidos no funcionamento da área de informática deste Regional, bem como a manutenção, inclusão e exclusão de dados no site desta autarquia;

III – Custear as despesas com salários, encargos, seguro, transporte, alojamento, alimentação do pessoal técnico e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas por Lei, durante a execução dos serviços;

IV – Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem necessárias, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, atualizado, nos termos do parágrafo 1º da letra “d” do inciso II do art. 65 da Lei 8.666/93 e Diplomas Complementares;

V – Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Edital;



- VI – Não subcontratar os serviços objeto desta licitação;
- VII – Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- VIII – Comunicar por escrito, qualquer anormalidade que, eventualmente, ocorra na execução dos serviços ou que possa comprometer a sua qualidade;
- IX – Acatar as normas de acesso de pessoal às instalações do Contratante;
- X – Solicitar autorização com antecedência, sempre que for necessária a execução dos serviços fora do horário normal de expediente do Contratante, pois dependerá de prévia autorização para a entrada e/ou permanência dos funcionários da licitante vencedora, não cabendo nenhum ônus financeiro adicional;
- XI – Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção, no horário comercial;
- XII – Manter absoluto sigilo sobre quaisquer documentos, informações ou dados que tiver conhecimento ou acesso, em decorrência da execução dos serviços e não prestar.

CLÁUSULA SEXTA – O CONTRATANTE emitirá solicitações de suporte técnico por escrito, via e-mail ou fax, que informará no pedido a descrição da situação que motivou a necessidade de suporte.

CLÁUSULA SÉTIMA – O presente instrumento terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data em que for firmado, após o qual será rescindido automaticamente sem que haja necessidade de aviso, notificação judicial ou extrajudicial, podendo entretanto, ser renovado por até 48 (quarenta e oito) meses, mediante termo aditivo e concordância de ambas as partes, a critério do CREFITO-10, como prevê o artigo 57, inciso II e parágrafo 2º, da Lei 8.666/93.

Parágrafo único. Em caso de prorrogação do presente contrato, o valor mensal devido pela contratante será atualizado monetariamente pelo INPC, ou por outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA – A despesa para a prestação dos serviços, objeto do presente contrato, está prevista na seguinte dotação orçamentária: 6.2.2.1.1.01.04.04.005 - Serviços de Informática.

CLÁUSULA NONA - Em caso de inadimplemento de qualquer cláusula do presente contrato, a CONTRATADA estará sujeita a aplicação das seguintes penalidades:

- a) Multa de 10% (dez por cento) pelo atraso injustificado na conclusão dos serviços, sobre o valor mensal da proposta, e juros de 1% (um por cento) ao mês pela permanência do atraso ou fração equivalente.
- b) Pela inexecução total ou parcial do contrato a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar, também, as seguintes sanções:
 - b.1) Advertência;
 - b.2) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato;
 - b.3) Suspensão temporária em licitação e impedimento de contratar com esta autarquia federal, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
 - b.4) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.



CLÁUSULA DÉCIMA – Caberá rescisão do presente instrumento, sem que assista direito à Contratada a indenização de qualquer espécie quando:

- a) A CONTRATADA não cumprir as obrigações assumidas no presente instrumento tendo a parte inadimplente o prazo de 5 (cinco) dias para alegar o que entender de direito;
- b) A CONTRATADA transferir o presente contrato a terceiros, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização do contratante;
- c) No caso de acordo entre as partes, atendida a conveniência dos serviços, mediante lavratura de termo próprio ou conclusão dos serviços contratados ou por ocasião da conclusão destes, conforme objeto da licitação;
- d) Quando decorrido o prazo de vigência do presente contrato;
- e) Ocorrendo qualquer uma das hipóteses previstas nos artigos 77 a 80 da Lei n. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – É responsável pela fiscalização e execução deste Contrato, pela Contratante, Diretor-Tesoureiro.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – O presente contrato está vinculado ao Edital de Concorrência n° 002/2016 e à Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, mesmo nos casos omissos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Fica eleito o foro da comarca de Florianópolis/SC, como competente para solucionar eventuais pendências decorrentes do presente contrato, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

E, por estarem assim ajustados, assinam o presente instrumento em 5 (cinco) vias de igual teor e forma, para um só efeito e declaram conhecer todas as cláusulas contratadas.

Florianópolis, ___ de _____ de ____.

Contratante

Contratado



Concorrência n.º 002/2016

Anexo 02
Modelo de Proposta de Preços

Ao
Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 10ª Região

Referente: Concorrência n.º 002/2016

- a) Razão Social _____
b) Endereço _____
c) Telefone _____ Email _____
d) CNPJ: _____

Valor mensal: R\$ ()
Valor anual R\$ ()

Cumpre-nos informar-lhes ainda que examinamos os documentos da licitação, inteirando-nos dos mesmos para elaboração da presente proposta.

Local e Data.

Carimbo, Nome e Assinatura



Concorrência 002/2016

Termo de Referência

1. Objeto

prestação de serviços por empresa especializada no ramo de informática, para suporte técnico e operacional no gerenciamento da rede de comunicação de dados, incluindo assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva da rede de dados, dos equipamentos de informática, inclusive configuração, manutenção e substituição de hardware, software, rede, internet, e-mail e outros envolvidos no funcionamento da área de informática deste Regional, tanto em sua sede em Florianópolis, como nas Secretarias Norte e Sul, localizadas nos Municípios de Joinville e Criciúma, conforme descrição abaixo.

2. Condições Gerais

Validade da proposta de 60 (sessenta) dias.

3. Do Pagamento

O pagamento por conta dos serviços ofertados pela CONTRATADA será efetuado em até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante emissão da correspondente Nota Fiscal/Fatura.

4. Dotação Orçamentária

A despesa decorrente do presente Pregão correrão à conta da dotação orçamentária 6.2.2.1.1.01.04.04.005 - Serviços de Informática.

5. Especificações Técnicas do Serviço:

Administração, Gerenciamento Da Rede

A empresa CONTRATADA será a responsável direta pela administração do ambiente de rede do CREFITO, devendo assumir os serviços abaixo listados, mantendo um relatório de atividades registrado na solução de gerenciamento de processos, conforme segue:

- Administração e Gerência de serviços de rede: Proxy, Firewall, Active Directory, DNS, DHCP, WINS, conforme políticas dos serviços a ser implementado;
- Configuração de servidor de Banco de Dados dos sistemas legados;
- Instalação e configuração da rede local;
- Servidor Windows Update Service (WSUS);
- Verificação e aprovação de atualizações Microsoft (Windows, MSOffice, MS-SQL-Server, antivírus);
- Verificação da instalação das atualizações distribuídas para os computadores do domínio;
- Servidor Controlador de Domínio;



- Administração do Active Directory;
- Criação / exclusão de contas de usuários, unidades organizacionais e grupos;
- Definição de políticas de grupos (GPO) do Active Directory;
- Definição de regras para redirecionamento de pacotes e garantir segurança aos serviços de rede;
- Manutenção da lista de restrições;
- Gerenciamento de Switches e Access Points Wireless;
- Gerenciamento dos nobreaks com o monitoramento dos logs de eventos.
- Instalação, configuração e gerência de servidores, ativos de rede e aplicativos corporativos, no ambiente de rede do CREFITO e em todas as suas unidades, conforme relação de equipamentos e localidades;
- Administração e Gerência de Rede Local (manutenção de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs), no ambiente de rede do CREFITO e em todas as suas unidades (25 computadores em Florianópolis, 1 em Joinville e 1 em Criciúma).
- Gerenciamento de logs dos servidores e equipamentos gerenciados pelo CREFITO;

Serviços de Suporte Técnico de Apoio Ao Usuário Nível 1 e 2

- Apoio ao usuário;
- Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento;
- Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional;
- Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo;
- Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo;
- Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou Internet;

a) Suporte ao sistema operacional;

- Instalar ou reinstalar sistema operacional;
- Instalar correções e atualizações de sistema operacional;
- Instalar controlador de dispositivo;
- Instalar certificado digital;
- Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações;
- Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações;
- Configurar sistema operacional;
- Configurar rede do computador;
- Configurar impressão do computador;
- Configurar perfil do usuário;
- Configurar compartilhamento de pasta ou impressora;
- Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede;
- Formatar sistema de arquivos;
- Otimizar desempenho do sistema operacional;



b) Suporte de aplicativos;

- Instalar ou reinstalar aplicativo;
- Instalar correções e atualizações de aplicativo;
- Remover aplicativo;
- Configurar aplicativo;
- Converter formato de arquivo;

c) Gerenciamento de arquivos;

- Efetuar cópia de segurança de arquivos;
- Restaurar cópia de segurança de arquivos;
- Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis;
- Converter formato de arquivos;
- Transferir arquivos;

d) Medidas de segurança;

- Instalar antivírus;
- Atualizar definições de vírus;
- Remover vírus;
- Configurar antivírus;
- Configurar atualizações automáticas de software;
- Configurar firewall local;

e) Cabeamento estruturado;

- Instalar cabeamento para ponto de rede de dados ou telefonia;
- Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados;
- Mover ponto de rede de dados ou telefonia;
- Reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia;

f) Manutenção de equipamento;

- Instalar ou remover equipamento;
- Instalar ou remover componentes de equipamento;
- Configurar equipamento;
- Montar ou desmontar equipamento;
- Movimentar equipamento;
- Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamento;
- Acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia;
- Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia;
- Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos;
- Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax;
- Manter inventário de hardware e software;
- Trocar peças defeituosas;

g) Suporte a Aplicativos de Correio Eletrônico (MS Outlook e Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Eudora, Windows Live Mail);

- Configurando aplicativo para e-mail;



- Gerenciando dados do aplicativos e E-Mail;

h) Suporte à aplicação de desktop

- Explicar como usar regras de resolução de problemas e ferramentas de suporte a usuários rodando aplicações em desktop Windows, Linux ou MAC OSX;
- Resolução de problemas de aplicação
- Resolução de problemas de segurança usuário à aplicação;
- Suporte a Suítes de Aplicativos de Escritório (Microsoft Office, BR-Office, Google Docs.)
- Segurança: Adicionar/exibir Editor confiável; habilitar/desabilitar notificações de segurança, Central de Confiabilidade e compatibilidade;
- Suporte a instalação da Suíte de Aplicativos: Erros de fonte de instalação;
- Suporte a atualização da Suíte de Aplicativos: Notificar e corrigir instalações corrompidas;
- Solucionar problemas de conexão com rede;
- Suporte à recuperabilidade da Suíte de Aplicativos;
- Solucionar problemas de idioma;

i) Suporte geral ao usuário

- Suporte ao sistema operacional de desktop Windows, Linux ou MAC OSX;
- Ferramentas para resolução de problemas em sistemas operacionais Windows, Linux ou MAC OSX;

j) Resolução de problemas de instalação

- Erro durante a instalação de programas;
- Processo de instalação Office;
- Resolução de problemas de upgrade;
- Resolução de problemas no processo de inicialização;
- Softwares governamentais e bancários;

k) Resolvendo problemas de arquivos e pastas

- Visa identificar e resolver problemas usuários a arquivos e pastas;
- Resolução de problemas de acesso a arquivos e pastas;
- Resolução de problemas de acesso a pastas compartilhadas;
- Resolução de acesso a arquivos off-line;

l) Resolvendo item de Impressão

- Visa identificar e resolver problemas de impressão;
- Instalação de impressora local e de rede;
- Resolução de problemas de drivers de impressora;
- Resolução de impressora e Jobs de impressão;
- Auditando impressora;

m) Resolução de problemas de conexão em redes sem fio

- Configuração Access Point/Roteadores;



- Definição de Política de Segurança - Configuração da Rede;
- Suporte em políticas de autenticação e navegação;

n) Resolução de problemas de Hardware

- Visa identificar e resolver problemas de hardware;
- Substituição de peças mediante orçamento;
- Instalação de backup na impossibilidade de resolução imediata;
- Gerenciando drivers: Resolução de problemas em disco;
- Resolução de problemas de vídeo;
- Resolução de problemas de dispositivos de entrada e saída;
- Resolução de problemas de configuração avançada de gerenciamento de energia.

Manutenção Preventiva/Corretiva:

- a) A manutenção preventiva e corretiva compreenderá ajustes, reparos e substituições de componentes/placas/dispositivos de equipamentos de informática, além de configuração e reinstalação de softwares, sem ônus para O CREFITO efetuadas nas dependências da CONTRATANTE; Caso o reparo não possa ser realizado no local onde encontra-se o equipamento, poderá ser retirado pela CONTRATADA para conserto em seu laboratório técnico;
- b) Dentro das especificações técnicas do fabricante;
- c) Ajuste do equipamento às especificações técnicas do fabricante;
- d) Substituição de componentes/placas/dispositivos gastos pelo uso regular ou inajustáveis sem custo para o CREFITO;
- e) Configuração, reinstalação (hardware e software), mudança interna de local, aferição da rede elétrica, testes de cabos lógicos (ponteiros e conectores, efetuando a substituição quando necessárias) novas instalações;
- f) Lubrificações necessárias, seguindo as recomendações do fabricante;
- g) Limpeza interna dos equipamentos, seguindo as recomendações do fabricante;
- h) As manutenções preventivas, que tem por finalidade conservar equipamentos em condições de operação, basear-se-ão nas necessidades especificadas pelo fabricante de cada equipamento deste contrato, com calendário previamente acertado entre as partes, sendo a sua frequência no mínimo semestral e os serviços abrangendo as perfeitas condições de uso e funcionamento dos equipamentos objeto dos serviços contratados; essa frequência das manutenções preventivas, serão geridas pela ferramenta de help desk que a CONTRATADA para a realização dos serviços.
- i) A manutenção preventiva deverá ser realizada, em datas a serem estabelecidas pelas partes, em dias úteis, bem como, quando da realização de Manutenção Corretiva. As datas em questão poderão ser as propostas na tabela apresentada à Gerência de Informática do CREFITO pela CONTRATADA, bastando para tanto a sua aceitação por aquele Setor. Caso contrário a CONTRATADA deverá propor uma nova tabela que esteja de acordo com a disponibilidade da Gerência de Informática;
- j) Cada equipamento deverá ser revisado e testado pela CONTRATADA com vistas



- à limpeza, lubrificação, ajuste total e verificação dos defeitos porventura existentes, para a sua imediata correção, com emissão do respectivo relatório técnico para todos os equipamentos, sem custo adicional para O CREFITO;
- k) Os componentes/placas/dispositivos utilizados pela CONTRATADA deverão ser novos, de qualidade garantida e procedência comprovada através de cópia de Nota Fiscal anexada ao R.A.T. (Relatório de Assistência Técnica);
- l) É facultado à CREFITO optar pela não aceitação de componentes/placas/dispositivos de determinado fabricante;
- m) Somente em caráter temporário, Como solução de contorno, a CONTRATADA poderá utilizar-se de componentes/placas/dispositivos reconicionados ou usados em perfeito estado, devendo retornar com o original consertado ou substituído por um novo, até 30 (trinta) dias, no máximo;
- n) Caso a parte substituída do equipamento constitua-se em módulo considerado independente, deverá vir acompanhado de respectivo manual de configuração e/ou documentação técnica;
- o) Os componentes/placas/dispositivos substituídos pela CONTRATADA deverão ser devolvidos para a CONTRATANTE;
- p) A CONTRATADA ao executar os serviços, deverá manter a versão do sistema operacional, bem como de seus softwares aplicativos mediante seus contratos de licença de uso, fornecidos pelo cliente;
- q) Quando for estritamente necessária a formatação de disco rígido de computadores, o técnico da CONTRATADA deverá, antes de procedê-la, receber autorização expressa do responsável pelo equipamento;
- s) Nos casos onde houver notada reincidência de chamados técnicos para um determinado equipamento, a CONTRATADA deverá efetuar análise minuciosa do mesmo em laboratório com a devida emissão de laudo técnico e disponibilizando equipamento “backup” ao usuário, até o retorno do equipamento original;

PRAZOS DE ATENDIMENTO – SLA (Service Level Agreement)

Prazos de atendimento e resolução dos chamados de suporte (SLA de Suporte): **O prazo de primeiro atendimento para o serviços de suporte é de até 30 minutos após abertura dos chamados para atendimento presencial com tempo de solução de até 48 horas. Para os chamados de atendimento remoto o prazo deverá ser imediato.**

SLA para Suporte em Microinformática

Sempre que o conserto do equipamento depender de aprovação de orçamento do CREFITO, o tempo de solução será interrompido, voltando a contar após a aprovação;

CREFITO	Tempo solução Remoto	Tempo de solução Presencial
Micros, servidores, Impressoras, estabilizadores, no-breaks, access point - FLORIANÓPOLIS	30 minutos	48 horas



Micros, Impressoras, estabilizadores, no-breaks, access point - INTERIOR	30 minutos	72 horas
---	------------	----------

6. Estimativa

O valor mensal máximo do contrato será de R\$ 5.923,33 (cinco mil, novecentos e vinte e três reais e trinta e três centavos).

7. Prazo

O contrato assinado pelas partes terá prazo de duração de 12 (doze) meses, contado da sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 48 (quarenta e oito) meses, a critério do CREFITO-10, como prevê o artigo 57, inciso II e parágrafo 2º, da Lei 8.666/93.

8. Reajuste

Na hipótese de prorrogação do prazo do presente contrato, o seu valor será reajustado após o período de 12 (doze) meses, considerando o índice acumulado do INPC para o período.