



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARROQUINHA



(CREA), apresentar CTPS dos funcionários, currículo com as respectivas comprovações dos profissionais que estarão alocados na prestação do serviço. A Prefeitura municipal de Barroquinha poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

e) comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

1. Certificados que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;

2. Certificados de conclusão de curso superior, ou em andamento, a comprovação deverá ser feita através de comprovante de matrícula ou declaração da instituição de ensino, informando que o profissional está matriculado no semestre corrente, tecnólogo ou técnico;

2.a - A contratada deverá manter no mínimo 02 (dois) técnico residentes e com transporte da empresa no município de Barroquinha/Ce.

3. Atendimento de Nível 1º;

- Curso técnico de informática (completo ou em andamento) ou superior (completo ou em andamento);
- Possuir certificado de curso em ITIL Foundation;

4. Atendimento de 2º Nível;

- Curso técnico de informática (completo ou em andamento) ou superior (completo ou em andamento);
- Possuir certificação em ITIL Foundation V3.

a).Níveis de Serviços

A equipe responsável pela implementação da resolução, seja da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, será responsável por suprir as informações necessárias, junto à Central de Atendimento, que atualizará a base de conhecimento/erros conhecidos, com os procedimentos necessários para a implementação da solução (de contorno ou definitiva), seguindo os níveis de serviço descritos abaixo:

Fabricante/Produto	CONTRATADA	CONTRATANTE
Microsoft a) Windows XP/VISTA b) Office	- Investigação e diagnóstico - Gerenciamento - Resolução - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento
BROFFICE.ORG Br-Office	- Investigação e diagnóstico - Gerenciamento - Resolução - Encerramento	Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento
ESTAÇÕES DE TRABALHO (Desktop), Notebooks	- Investigação e diagnóstico - Resolução - Gerenciamento - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARROQUINHA



Estabilizadores, Nobreaks	- Investigação e diagnóstico - Resolução - Gerenciamento - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento
Projetores	- Investigação e diagnóstico - Resolução - Gerenciamento - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento

b) Manutenção preventiva

Será definido, em conjunto com a CONTRATANTE, um cronograma para o processo de manutenção preventiva das dos equipamentos de informática efetivamente instalados e essa manutenção será realizada pela equipe de técnicos residentes da CONTRATADA, sob a coordenação da CONTRATADA. As preventivas serão realizadas com uma periodicidade trimestral. Esse procedimento visa a minimizar e antecipar possíveis problemas que possam ocorrer.

c) Geração e Manutenção da Matriz Básica de Software

d) Em todos os novos equipamentos solicitados e quando houver necessidade de fornecimento/substituição do disco rígido (HD), serão replicadas as imagens padrão de software, geradas a partir de uma Matriz Básica, que deverá ser definida pela CONTRATANTE e enviada à CONTRATADA. O processo para a confecção e manutenção dessas imagens se dará da seguinte forma:

- A CONTRATADA providenciará a entrega de um equipamento de cada modelo, na CONTRATANTE, a ser utilizado para testes e criação das imagens, procedimento que será realizado através da utilização de softwares específicos de replicação.
- Este equipamento será devolvido à CONTRATADA, que utilizará a imagem padrão gerada para replicação nos demais equipamentos. Caso tenhamos mais de uma imagem de um mesmo modelo de equipamento, o arquivo de imagem do mesmo poderá ser gravado em mídia de DVD para envio à CONTRATADA.
- A máquina com as imagens replicadas serão então reenviadas à CONTRATANTE para que sejam validadas no procedimento de replicação.
- Após essa validação, esse equipamento (ou seu HD) será novamente devolvido para a CONTRATADA, concluindo assim o processo de criação da Matriz.

e) Ativação e Desativação de equipamentos

A CONTRATADA será responsável pela ativação e posterior desativação dos equipamentos. Entende-se por ativação o processo de instalação física e lógica dos equipamentos, enquanto a desativação trata da desinstalação dos pontos informatizados ao final do contrato.



a. Ativação física

Consiste em desembalar, colocar o equipamento sobre a mesa e interconectar os cabos de dados e de energia de forma correta.

b. Ativação lógica

Consiste em ativar a imagem pré-definida em tempo de preparação, configurações de rede, testes e colher o aceite do usuário. Será de responsabilidade da CONTRATADA, no momento da ativação lógica a transferência das seguintes pastas de arquivos do equipamento retirado para o novo equipamento:

- ✓ Pasta "Meus Documentos" do Usuário da Estação de Trabalho;
- ✓ Pasta "Favoritos" do Usuário da Estação de Trabalho;
- ✓ Pasta "Área de Trabalho" do Usuário da Estação de Trabalho;

Após a transferência das pastas citadas acima para o novo equipamento, será de responsabilidade do usuário da estação de trabalho a conferência de todos os arquivos e validação da ativação realizada.

c. Desativação

Consiste na remoção do equipamento ao final do contrato, onde poderá ser feito, através de acordo comercial, a sanitização dos equipamentos (eliminação dos dados contidos no disco rígido do equipamento), desinstalação física e a retirada do mesmo das dependências da CONTRATANTE. Na desativação a CONTRATADA não terá responsabilidades sobre os dados da CONTRATANTE contidos nos equipamentos.

1.1.9. Migração dos dados dos equipamentos

Dentro da política de backup utilizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá trabalhar com as três formas seguintes para migração dos dados no ato da ativação das estações de trabalho:

- ✓ Transferência dos dados para as novas estações de trabalho através da rede;
- ✓ Transferência dos dados para as novas estações de trabalho através de um HD Externo;
- ✓ Transferência dos dados para as novas estações de trabalho através do Servidor de Arquivos;

Depois realizada a migração dos dados, será realizada a configuração e os testes gerais que visem a garantir o sucesso da operação e o usuário validará a substituição do equipamento assinando o aceite (check-list) de ativação que será provido pela CONTRATADA.

f) Processo de escalção, análise de causa-raiz e solução.



12.4- REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO: Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, poderá, mediante procedimento administrativo onde reste demonstrada tal situação e termo aditivo, ser restabelecida a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da Administração para a justa remuneração do fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na forma do artigo 65, II, "d" da Lei Federal n.º 8.666/93, alterada e consolidada.

13. DAS SANÇÕES

13.1- O licitante que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a ata de registro de preços, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do fornecimento, não mantiver a proposta ou lance, falhar ou fraudar na execução do fornecimento, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, **ficará impedido de licitar e contratar com o Município de Barroquinha e será descredenciado no Cadastro da Prefeitura de Barroquinha pelo prazo de até 5 (cinco) anos**, sem prejuízo de aplicação das seguintes multas e das demais cominações legais:

13.1.1- multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da contratação no caso de:

- a) recusar em celebrar a ata de Registro de Preços ou o contrato dela decorrente quando regularmente convocado;
- b) apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- c) não manter a proposta ou lance;
- d) fraudar na execução do contrato;
- e) comportar-se de modo inidôneo;

13.1.2- multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso na prestação do serviço objeto contratual solicitado, até o limite de 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato, caso seja inferior a 30(trinta) dias, no caso de retardamento na execução do contrato;

13.1.3- multa moratória de 20% (vinte por cento) sobre o valor da compra, na hipótese de atraso superior a 30 (trinta) dias na prestação do serviço licitado;

13.2- Na hipótese de ato ilícito, outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento do fornecimento/entrega dos bens, às atividades da administração, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave, ou descumprimento por parte do licitante de qualquer das obrigações definidas neste instrumento, na Ata de Registro de Preços, no contrato ou em outros documentos que o complementem, não abrangidas nos sub itens anteriores, serão aplicadas, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei nº 8.666/93, alterada e consolidada, e na Lei n.º 10.520/02, as seguintes penas:

13.2.1- advertência;

13.2.2- multa de 1% (um por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor objeto da requisição, ou do valor global máximo da ata ou do contrato, conforme o caso;

13.3- O valor da multa aplicada deverá ser recolhido ao Tesouro Municipal no prazo de 5 (cinco) dias a contar da notificação ou decisão do recurso, por meio de Documento de Arrecadação Municipal – DAM.



13.3.1- Se o valor da multa não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que o licitante fizer jus.

13.3.2- Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito do licitante, o valor devido será cobrado administrativamente ou inscrito como Dívida Ativa do Município e cobrado mediante processo de execução fiscal, com os encargos correspondentes.

13.4- A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas me lei.

13.5- PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO: As sanções serão aplicadas após regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

13.5.1- No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, garantidos os seguintes prazos de defesa:

- a) 05 (cinco) dias úteis para as sanções exclusivamente de multa, advertência e cancelamento do registro do preço;
- b) 10 (dez) dias corridos para a sanção de impedimento de licitar e contratar com o Município de Barroquinha e descredenciamento no Cadastro da Prefeitura de Barroquinha pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1- As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, atendidos o interesse público, sem comprometimento da segurança e do regular funcionamento da administração.

14.2- Os casos omissos poderão ser resolvidos pela Pregoeira durante a sessão e pelo(s) Secretário(s) Ordenador (es) de Despesa, em outro caso, mediante aplicação do *caput* do art. 54 da Lei n.º 8.666/93.

14.3- O não atendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualidade e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão pública deste Pregão.

14.4- A adjudicação e a homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

14.5- Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração ou pela apresentação de documentação referente ao presente edital, nem em relação às expectativas de contratações dela decorrentes.

14.6- A Homologação do presente procedimento será de competência do(s) Secretário(s) Gestor (es).

14.7- Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, exclui-se o dia de início de contagem e inclui-se o dia do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem prazos em dia de expediente normal no Município, exceto quando for expressamente estabelecido em contrário.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARROQUINHA



14.8- Para dirimir, na esfera judicial, as questões oriundas do presente edital será competente o Foro da Comarca de Barroquinha – CE

14.9- Quaisquer informações poderão ser obtidas pelo telefone: (088) 3623-1137 (Comissão de Pregões da Prefeitura de Barroquinha) das 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min.

14.10- Cópias do edital e anexos serão fornecidas mediante Termo de Retirada de Edital, nos horários de 08h00min às 12h00min e das 14h00min às 18h00min, na Sede da Comissão de Pregões da Prefeitura de Barroquinha, situada à Rua Onze de Maio , 739, Barroquinha, Ceará.

14.11- Todas as normas inerentes às contratações do objeto deste Certame, discriminadas no Anexo – Termo de Referência deste Instrumento Convocatório deverão ser minuciosamente observadas pelos licitantes quando da elaboração de suas propostas.

Barroquinha-CE, 15 de Julho de 2013.

Rosicleia da Silva Magalhães

Rosicleia da Silva Magalhães

Pregoeira da Prefeitura Municipal de Barroquinha



ANEXO I
PREGÃO Nº 00.006/2013
TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO

1- OBJETO: Registro de preços para Locação de equipamentos de informática, com suporte, assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva para atender as necessidades de diversas Secretarias do Município de Barroquinha, tudo conforme especificações contidas no TERMO DE REFERÊNCIA constante do Anexo I do Edital.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Locação de equipamentos de informática a serem instalados nas diversas secretárias da Prefeitura municipal de Barroquinha:

2.1.1. Processos de ativação, operação e desativação:

2.1.1.1. A instalação física e lógica da solução será de responsabilidade da CONTRATADA. A ativação física consiste em desembalar, colocar o equipamento em local indicado pela Contratante e interconectar os cabos de dados e de energia de forma correta;

2.1.1.2. Toda infra-estrutura física e elétrica para instalação dos equipamentos deve ser Provida pela Contratante;

2.1.2. Assistência técnica/manutenção, com atendimento nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (ON-SITE), incluindo as peças. Entendem-se como peças TODOS os componentes que compõem o equipamento. Em eventos que caracterizem funcionamento inadequado dos equipamentos, o procedimento a ser adotado pelo usuário será:

2.1.2.1. Acionar a Central de Atendimento ao Usuário através do telefone (0-800) ou via site da CONTRATADA;

2.1.2.2. Informar o número de série do equipamento, presente na etiqueta adesiva a ser fixada pela CONTRATADA no equipamento;

2.1.2.3. Descrever, com a maior riqueza de detalhes, as características do incidente. Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo ITIL:

1. 1º Nível;

1. Registro do incidente;
2. Roteamento da demanda para a equipe solucionadora;
3. Acompanhamento da solução;
4. Encerramento do chamado.

2. 2º Nível;



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARROQUINHA



5. Persistindo as características da anormalidade, é feito o atendimento técnico local, com manutenção e até mesmo com a substituição do equipamento problemático.

a). Após a conclusão de toda ativação, cada equipamento ativado estará coberto pela **Garantia de Funcionamento**.

b) A tabela abaixo sumariza os parâmetros da Garantia de Funcionamento para a operação:

Parâmetros	Objetivos
Atendimento via Central de Atendimento ao usuário (0-800) ou via site de suporte técnico da empresa	Regime 9X5: 9h por dia em dias úteis (2ª a 6ª). De 08h00min as 17h00min
Acordo de Nível de Serviço (ANS) em termos de Prazo para solução de incidentes de mau funcionamento dos equipamentos.	Até 6 (seis) horas úteis

c). Responsabilidades da CONTRATADA na Garantia de Funcionamento:

Recurso	Descrição
Abertura de incidentes	Atendimento de 1º e 2º nível da CONTRATADA para pontos informatizados novos.
Roteamento de incidentes	A equipe de 1º nível da CONTRATADA fará o direcionamento do chamado, encaminhando para a equipe solucionadora competente.
Acompanhamento de incidentes	O atendimento de 1º nível fará o acompanhamento de cada chamado aberto. Até que a equipe solucionadora conclua o atendimento.
Encerramento de incidentes	Após conclusão do atendimento o 1º nível fará o encerramento do incidente
Atendimento on-line	Atendimento realizado através de conversa telefônica com o usuário, na tentativa de solucionar o problema reclamado.
Atendimento 9X5	O atendimento de 2º nível pertinente às responsabilidades da CONTRATADA será em regime 9X5.
Solução de problemas 9X5	A solução será feita em regime 9X5, conforme ANS
Selo de Garantia	Selo que é adicionado em laboratório no momento de integração do equipamento, ou em intervenções continuadas que necessitem de abrir o gabinete.

d) Perfil dos Profissionais

Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissionais que atendam às qualificações especificadas abaixo. A CONTRATADA deverá apresentar em seu quadro de funcionários um responsável técnico registrado no órgão competente