





	extensoes de energia (exceto aterramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou não de goteiras e vazamentos. Obs: Aumento da capacidade do processador (Geração), da capacidade do SSD ou solicitação de HD, da quantidade de memória sem ônus para o contratante. Sistema operacional Windows original instalado.	Serv.	1092		
02	Locação de Microcomputador TIPO 02: Especificação Mínima - Processador I7 4ªGer, memória Ram 8Gb, SSD 240Gb, Monitor 19" - Gabinete Slim ou tipo Tiny de acordo com a solicitação do contratante - Estabilizador de tensão - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensoes de energia (Exceto aterramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteiras e vazamentos. Obs: Aumento da capacidade do processador (Geração), da capacidade do SSD ou solicitação de HD, da quantidade de memória sem onus para o contratante. Windows original instalado.	Serv.	1092		
03	Locação de Tablet: Especificação Mínima - Processador octa-core Qualcomm® Snapdragon 695, Tela de 10" polegadas, WI-FI, 64GB armazenamento, 4Gb de Ram, Android 14, Bateria 7000mAh..	Serv.	1860		
04	Locação de Switch TIPO 01: Especificação Mínima - 8 portas - 100mbs.	Serv.	240		
05	Locação de Switch TIPO 02: Especificação Mínima - 16 portas - 1000mbs.	Serv.	180		
06	Locação de Switch TIPO 03: Especificação Mínima - 24 portas - 1000mbs	Serv.	180		
07	Locação de Switch TIPO 04: Especificação Mínima - 48 portas - 1000mbs gerenciável.	Serv.	180		
08	Locação de Multifuncional TIPO 01: Especificação Mínima - Multifuncional jato de tinta colorida com sistema de alimentação continua de tinta através de bulk ink, velocidade de impressão 10ppm em colorido e 15ppm em preto. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Transformador de tensão quando	Serv.	1200		



	necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensões de energia (exceto atrramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada. A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou não de goteiras e vazamentos. Com fornecimento de tonner.				
09	Locação de Multifuncional TIPO 02: Especificação Mínima - Multifuncional laser monocromática, velocidade de impressão e cópia 30ppm. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem onus para o contratante. Transformador de tensao quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensoes de energia (Exceto atrramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteiras e vazamentos. Franquia: 5000 páginas mês. Com fornecimento de tonner.	Serv.	120		
10	Locação de Duplicador TIPO 04: Especificação Mínima - Duplicador monocromático, velocidade de impressão 90ppm. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Todos os insumos incluídos exceto papel. Transformador de tensão quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensoes de energia (Exceto aterramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteiras e vazamentos. Franquia 100.000 páginas mês. Com fornecimento de tonner/tinta.	Serv.	24		
<b>VALOR TOTAL</b>					

Importa o presente orçamento no valor total de R\$ \_\_\_\_\_ por extenso (\_\_\_\_\_).

Todas as despesas dos serviços deverão ser consideradas, tais como fretes, disponibilização de softwares, seguros, contribuições sociais e demais despesas com pessoal e outras que possam incidir, bem como taxa de administração, lucro etc.



---

Prazo de início dos serviços: 02 dias após a ordem de serviços.  
Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

Local e data, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

---

Assinatura

**OBS: Mais informações poderão ser obtidas através do Setor de Compras da Prefeitura Municipal de Tianguá pelo e-mail: [compras@tiangua.ce.gov.br](mailto:compras@tiangua.ce.gov.br) e Fone: (88) 3671-2288.**

Tianguá-CE, 12 de janeiro de 2024.

  
\_\_\_\_\_  
**FRANCISCO JACINTO DE SÁ**  
Encarregado do Setor de Compras

**SOLICITAÇÃO DE DESPESA Nº. 11012024/01-SMS**

<b>ÓRGÃO</b>	06
<b>UNIDADE ORÇAMENTÁRIA</b>	0602
<b>DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA</b>	10 301 0181 2.044 – Gestão, Fortalecimento e Expansão da Atenção Básica de Saúde
<b>ELEMENTO DE DESPESA</b>	3.3.90.36.00 – Outros serviços de terceiros pessoa física 3.3.90.39.00 - Outros serviços de terceiros pessoa jurídica
<b>FONTE DE RECURSO</b>	RECURSO PRÓPRIO/ RECURSO FEDERAL

**1. OBJETO:**

REGISTRO DE PREÇO PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA COM SUPORTE, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA IN-LOCO, BEM COMO ATUAÇÃO NOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS, COM BASE EM MELHORES PRÁTICAS DEFINIDAS PELA ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY®, CUJOS SERVIÇOS SERÃO AVALIADOS ATRAVÉS DE ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE TIANGUÁ-CE, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

**2. JUSTIFICATIVA:**

Considerando que essa municipalidade não dispõe de setor responsável pelo suporte ao parque tecnológico local, assim como a quantidade de equipamentos de informática é insuficiente para a demanda local, tendo em vista a informatização da Atenção Básica em nível nacional e a implantação de aplicações e sistemas correlacionados ao ambiente informatizado.

Considerando a busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelos órgãos municipais, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, switches, notebooks, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho nos órgãos e de suas atividades-fim.

Considerando que existe a probabilidade de ocorrerem defeitos nos equipamentos informatizados devido ao desgaste natural em decorrência do uso prolongado, o que prejudica o pleno funcionamento das atividades administrativas e institucionais dessa secretaria municipal.



A presente licitação justifica-se na necessidade de manter o efetivo funcionamento dos serviços da Secretaria Municipal de Saúde de Tianguá/CE, tendo em vista que as mesmas não dispõem dos equipamentos para o seu funcionamento interno e atendimentos externos dos serviços públicos, bem como não dispõem de número suficiente de servidores capacitados tecnicamente para a manutenção de tais equipamentos

Justifica-se a presente contratação.

### 3. PRAZO DE EXECUÇÃO

A Contratada deverá dar início à execução dos serviços no prazo máximo de até 05 (cinco) dias corridos, a contar da data de recebimento da Ordem de Início dos Serviços.

### 4. FISCAL DE CONTRATO

A ser nomeado por esta Secretaria.

### 5. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS DO OBJETO

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QUANT. MENSAL	QUANT. TOTAL 12 MESES
1	Locação de Microcomputador TIPO 01: Especificação Mínima - Processador I5 3ªGer, memória Ram 8Gb, SSD 120Gb, Monitor 19" - Gabinete Slim ou tipo Tiny de acordo com a solicitação do contratante. Estabilizador de tensão - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensores de energia (exceto aterramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou não de goteiras e vazamentos. Obs: Aumento da capacidade do processador (Geração), da capacidade do SSD ou solicitação de HD, da quantidade de memória sem ônus para o contratante. Sistema operacional Windows original instalado.	Serv.	91	1092
2	Locação de Microcomputador TIPO 02: Especificação Mínima - Processador I7 4ªGer, memória Ram 8Gb, SSD 240Gb, Monitor 19" - Gabinete Slim ou tipo	Serv.	91	1092

	Tiny de acordo com a solicitação do contratante - Estabilizador de tensão - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensões de energia (Exceto atramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou não de goteiras e vazamentos. Obs: Aumento da capacidade do processador (Geração), da capacidade do SSD ou solicitação de HD, da quantidade de memória sem ônus para o contratante. Windows original instalado.			
3	Locação de Tablet: Especificação Mínima - Processador octa-core Qualcomm® Snapdragon 695, Tela de 10" polegadas, WI-FI, 64GB armazenamento, 4Gb de Ram, Android 14, Bateria 7000mAh..	Serv.	155	1860
4	Locação de Switch TIPO 01: Especificação Mínima - 8 portas - 100mbs.	Serv.	20	240
5	Locação de Switch TIPO 02: Especificação Mínima - 16 portas - 1000mbs.	Serv.	15	180
6	Locação de Switch TIPO 03: Especificação Mínima - 24 portas - 1000mbs	Serv.	15	180
7	Locação de Switch TIPO 04: Especificação Mínima - 48 portas - 1000mbs gerenciável.	Serv.	15	180
8	Locação de Multifuncional TIPO 01: Especificação Mínima - Multifuncional jato de tinta colorida com sistema de alimentação contínua de tinta através de bulk ink, velocidade de impressão 10ppm em colorido e 15ppm em preto. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Transformador de tensão quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensões de energia (exceto atramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada. A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação	Serv.	100	1200



	oriundas ou não de goteiras e vazamentos. Com fornecimento de tonner.			
9	Locação de Multifuncional TIPO 02: Especificação Mínima - Multifuncional laser monocromática, velocidade de impressão e cópia 30ppm. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem onus para o contratante. Transformador de tensao quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensoes de energia (Exceto atrramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteiras e vazamentos. Franquia: 5000 páginas mês. Com fornecimento de tonner.	Serv.	10	120
10	Locação de Duplicador TIPO 04: Especificação Mínima - Duplicador monocromático, velocidade de impressão 90ppm. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Todos os insumos incluídos exceto papel. Transformador de tensão quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensoes de energia (Exceto aterramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteiras e vazamentos. Franquia 100.000 páginas mês. Com fornecimento de tonner/tinta.	Serv.	02	24

*Handwritten signature*

## 6. CONSIDERAÇÕES E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS / DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DEMAIS CONDIÇÕES

### 6.1. Serviço de impressão, cópia e digitalização, com fornecimento de impressoras, software de gerenciamento, multifuncionais, digitalizadora, toner's, peças e manutenção da Secretaria do Município de Tianguá/CE:

#### 6.1.1. Processos de ativação, operação e desativação:

6.1.1.1. 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 Secretaria Gestora do Contrato e interconectar os cabos de dados e de energia de forma correta e seguindo as especificações de serviços de cada equipamento;

6.1.1.2. Toda infraestrutura física e elétrica para instalação dos equipamentos deve ser provida pela Secretaria Gestora do Contrato;

6.1.1.3. Os equipamentos deverão ter na instalação e/ou configuração de redes/intranet/internet incluindo cabos (de rede ou fibra ótica) e conectores, impressoras, acessórios, estabilizador, placas, filtros de linha, extensões de energia, no break sem ônus para o Contratante.

6.1.1.4. A Contratada deverá dispor de equipamento de backup em estoque para troca em caso de pane em no máximo 4 (quatro) horas.

### 6.2. Assistência técnica/manutenção, com atendimento nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (IN LOCO), incluindo as peças e troca de insumos. 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:

6.2.1. Acionar a Central de Atendimento ao Usuário através de telefone 0800 ou via site da CONTRATADA;

6.2.2. Informar o número de série do equipamento, presente na etiqueta adesiva a ser fixada pela CONTRATADA na parte frontal do equipamento;

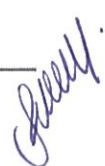
6.2.3. Descrever, com a maior riqueza de detalhes, as características do incidente;

Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo ITIL:

#### 1º Nível:

- RF01. Registro do incidente;
- RF02. Roteamento da demanda para a equipe solucionadora;
- RF03. Acompanhamento da solução;
- RF04. Encerramento do chamado.

#### 2º Nível:



Solução on-line (Atendimento realizado via ferramenta de acesso remoto a fim de solucionar problemas reclamados pelo usuário e pertinentes ao escopo do projeto);

Direcionamento da demanda para 3º nível, quando necessário.

3º Nível:

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

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

6.3.1. A tabela abaixo sumariza os parâmetros da Garantia de Funcionamento para a operação:

Parâmetros	Objetivos
Atendimento via Central de Atendimento ao Usuário	Regime 8X5: 8h por dia em dias úteis (2ª a 6ª). De 8:00 às 16:00
Acordo de Nível de Serviço (ANS) em termos de Prazo para solução de incidentes de mal funcionamento dos equipamentos	Até 4 (quatro) horas úteis

6.3.2. 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 e 2º 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 8X5	O atendimento de 2º nível pertinente às responsabilidades da CONTRATADA será em regime 8X5.



Solução de problemas 8X5	A solução será feita em regime 8X5, conforme ANS
Relatórios gerenciais mensais	Mensalmente será enviado a CONTRATANTE um relatório gerencial, seguindo um modelo padrão solicitado.
Relatórios gerenciais customizados	O CONTRATANTE poderá incrementar o relatório gerencial mensal padrão. Customizações baseados nos recursos disponíveis e que não gerem custos e investimentos poderão ser atendidos.
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.
Procedimentos	Criação, desenho e treinamentos dos procedimentos para as equipes de 1º, 2º e 3º níveis e suas respectivas áreas solucionadoras descritas neste edital.

6.3.3. Para a **Gestão da Central de Atendimento ao Usuário**, a CONTRATANTE poderá acompanhar o desempenho através de relatório de gestão capaz de fornecer informações como:

6.3.3.1. Percentual de resolução de chamadas por nível;

6.3.3.2. Tempo médio de solução geral;

6.3.3.3. Desvio padrão dos tempos de chamado;

6.3.3.4. Tempo médio de solução x nível de priorização;

6.3.3.5. Percentual de disponibilidade dos serviços sendo estas informações baseadas nos incidentes registrados no Central de Atendimento ao Usuário da CONTRATADA;

6.3.3.6. Top 10 – Usuários que mais tiveram incidentes;

6.3.3.7. Top 10 – Reclamação por equipamento que mais tiveram incidentes;

6.3.3.8. Quantidade de chamados por categoria infraestrutura fornecida;

6.3.3.9. Quantidade de chamados por classificação;

6.3.3.10. Quantidade de chamados por usuários.

6.3.3.11. Quantidade de chamados por ambiente.

#### 6.4. Perfil dos Profissionais alocados na prestação dos serviços:

6.4.1. Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissionais que atendam às qualificações especificadas abaixo. A empresa CLASSIFICADA deverá apresentar as respectivas comprovações dos profissionais que estarão alocados na prestação do serviço, de no mínimo 06 Profissionais: composto por 02 técnicos de Informática de nível médio, 02 Auxiliar Técnico, 01 Técnico de Informática nível superior com Certificação em ITIL.



Foundation, e 01 Responsável Técnico Certificado com nível superior inscrito e regulamentado junto ao Crea (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do – CREA). O Órgão Gerenciador poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

6.4.1.2. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

6.4.1.2.1. Certificados que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;

6.4.1.2.2. Certificado/certificação na área técnica de informática para nível médio;

6.4.1.2.3. Certificados de conclusão de curso nível superior;

6.4.1.2.4. Certificação em ITIL Foundation.

6.4.1.2.5. Certificados de conclusão de curso superior (Responsável Técnico), na área engenharia em eletrônica ou engenheiro(a) eletricista - Eletrotécnica;

6.4.1.2.6. Certidão de Registro e Quitação (CRQ) – Pessoa Física (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA);

6.4.1.3. Atendimento de Nível 1º:

6.4.1.3.1. Técnicos de Informática nível médio ou superior, Técnico de Informática nível superior com Certificação em ITIL Foundation, Auxiliar Técnico, Responsável Técnico - Certificado com nível superior inscrito e regulamentado junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA).;

6.4.1.4. Atendimento de 2º Nível e 3º Nível:

6.4.1.4.1. Responsável Técnico: Curso superior engenheiro(a) Eletricista- Eletrotécnica ou (completo);

6.4.1.4.2. Possuir Certificação em ITIL Foundation.

6.4.1.4.3. Certidão de Registro e Quitação (CRQ) – Pessoa Física (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do – CREA).

## **6.5. Níveis de Serviços:**

6.5.1. A equipe responsável pela implementação da resolução, seja da CONTRATADA ou do ÓRGÃO GERENCIADOR, 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	ÓRGÃO GERENCIADOR
<b>Microsoft</b> a) Windows b) Office	- Investigação e diagnóstico - Gerenciamento - Resolução - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento
<b>BROFFICE.ORG</b> - Br-Office	- Investigação e diagnóstico - Gerenciamento - Resolução - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento
<b>Microsoft</b> - Windows Server - IIS - ACTIVE DIRECTORY - DHCP - DNS - WINS - RRAS - Terminal Server	- Acompanhamento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Investigação e diagnóstico - Gerenciamento - Resolução - Encerramento
<b>Servidores</b> - Correio Eletrônico - Filtro de conteúdo - File Server - Proxy - Banco de Dados Windows e - Linux	- Acompanhamento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Investigação e diagnóstico - Gerenciamento - Resolução - Encerramento
<b>Equipamentos.</b>	- Investigação e diagnóstico - Resolução - Gerenciamento - Encerramento	- Detecção e Registro - Suporte técnico inicial - Acompanhamento



## 6.6. Manutenção preventiva:

6.6.1. Será definido, em conjunto com a CONTRATANTE, um cronograma para o processo de manutenção preventiva das estações de trabalho 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 de trimestral. Esse procedimento visa a minimizar e antecipar possíveis problemas que possam ocorrer.

6.6.2. A fim de garantir a eficiência e a qualidade no atendimento técnico, a CONTRATADA adota as melhores práticas do ITIL, alinhando processos de forma que cada incidente é analisado detalhadamente, sendo uma das soluções propostas armazenadas em uma base de conhecimento possibilitando a precisão e agilidade no atendimento de cada ocorrência. Seguem abaixo os processos padrões adotados pela CONTRATADA:

- Feita primeira análise do incidente.
- Tentativa de solução através do telefone com instrução do usuário, utilizando-se consulta à base de conhecimento e/ou às listas de perguntas mais frequentes existentes.
- Avaliação do atendimento realizado a fim de identificar se o mesmo foi ou não resolvido.
- Quando o atendimento é concluído, a solução apresentada é registrada no sistema como Solução Proposta e permanece neste status por 48 horas a fim de confirmar se realmente a solução foi eficaz.
- Status da ocorrência alterado para concluído de forma automática pelo sistema.
- Pré-diagnóstico realizado.
- Caso a solicitação não possa ser solucionada pelo nível 1, ela é encaminhada para o nível 2 de atendimento,
- Ocorrência é recebida e o histórico do atendimento analisado.
- Tentativa de solução através do acesso remoto ao equipamento.
- Avaliação do problema a fim de identificar o possível grupo solucionador.
- Caso seja falha de hardware, problema encaminhado para grupo solucionador Suporte in loco.
- Caso não seja falha de hardware o problema é encaminhado para grupo solucionador da CONTRATADA ou cliente.
- Suporte a Campo identifica a necessidade de um equipamento reserva e desloca-se para atendimento presencial.
- O grupo solucionador da CONTRATADA recebe a ocorrência, analisa histórico de atendimentos anteriores e propõe solução.
- Análise do atendimento para verificar se o problema foi ou não corrigido.



- Concluído o atendimento, a solução apresentada é repassada para a equipe de Central de Atendimento ao Usuário através de telefone e/ou e-mail, a base de conhecimento é alimentada e uma nova pergunta na lista de perguntas mais frequente é criada.

6.6.3. Assistência técnica/manutenção, com atendimento nos locais onde os equipamentos estiverem instalados, incluindo as peças. Entendem-se como peças todos os componentes que compõem o equipamento, excluindo os suprimentos/insumos especificados no subitem anterior.

## **6.7. Da execução dos serviços:**

6.7.1. Os serviços incluem a distribuição e instalação dos equipamentos locados, configurações, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e componentes in-loco nas diversas Secretarias do Município de Tianguá/CE.

6.7.2. A Contratada deverá executar o serviço utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual.

6.7.3. Os serviços deverão ser iniciados em até 05 (cinco) dias a contar do recebimento da ordem de serviços.

6.7.4. Os profissionais técnicos que ficarão alocados no município, deverão ficar disponíveis para atendimento das demandas de manutenção, inclusive reposição de toners/insumos e/ou troca de peças ou equipamentos, in-loco, na sede e zona rural, de segunda a sexta feira, em horário compatível com o atendimento nas Unidades Administrativas Contratantes, com transporte próprio durante toda a vigência do contrato/ordem de serviços;

6.7.5. Entendem-se como peças todos os componentes que compõem o equipamento.

9.7.6. Em eventos que caracterizem funcionamento inadequado dos equipamentos, o procedimento a ser adotado pelo usuário será:

6.7.6.1. Disponibilizar Central de Atendimento ao Usuário através do telefone (0800) ou via site da CONTRATADA;

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

6.7.6.3. Todos os equipamentos a serem entregues deverão ser idênticos para cada item e devem manter o mesmo padrão;

6.7.7. A contratada deve fornecer drives correspondentes às interfaces do equipamento, de forma a permitir a perfeita configuração do mesmo;

6.7.8. A contratada será responsável pelo transporte de entrega e recolhimento dos equipamentos, assumindo todas as despesas relacionadas com essa operação, sem que haja ônus para a contratante;



6.7.9. A contratada será responsável também pela segurança, montagem, instalação, conservação e desmontagem dos equipamentos a serem utilizados, bem como, fornece adaptadores, extensões, estabilizadores, ou qualquer outro equipamento necessário para o funcionamento de todos os equipamentos;

6.7.10. Os serviços deverão ser executados, observando rigorosamente as condições contidas no termo de referência, nos anexos desse instrumento e disposições constantes de sua proposta, bem ainda às normas vigentes, assumindo a CONTRATADA a responsabilidade pelo pagamento de todos os impostos, taxas e quaisquer ônus de origem federal, estadual e municipal, bem como, quaisquer encargos judiciais ou extrajudiciais, sejam trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços que lhes sejam imputáveis, inclusive com relação a terceiros, e ainda:

- a) A reparar e/ou corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- b) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;
- c) Indicar preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução dos serviços. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser comunicadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;
- d) A execução dos serviços deve se efetuar de forma a não comprometer o funcionamento dos serviços do Município de Tianguá.

6.8 Da descrição dos tipos dos quantitativos totais da licitação:

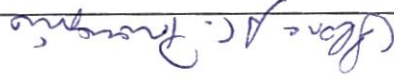
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	TIPO	DESCRIÇÃO	TOTAL
01	Microcomputador TIPO 01	Microcomputador.	Especificação Mínima - Processador I5 3ªGer, memória Ram 8Gb, SSD 120Gb, Monitor 19" - Gabinete Slim ou tipo Tiny de acordo com a solicitação do contratante. Estabilizador de tensão - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensores de energia (exceto atrrramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou não de goteiiras e vazamentos. Obs: Aumento da capacidade do processador (Geraço), da capacidade do SSD ou solicitação de HD, da quantidade de memória sem ônus para o contratante. Sistema operacional Windows original instalado.	91
02	Microcomputador TIPO 02	Microcomputador	Especificação Mínima - Processador I7 4ªGer, memória Ram 8Gb, SSD 240Gb, Monitor 19" - Gabinete Slim ou tipo Tiny de acordo com a solicitação do contratante - Estabilizador de tensão - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensores de energia (Exceto atrrramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou nao de goteiiras e vazamentos. Obs: Aumento da capacidade do processador (Geraço), da capacidade do SSD ou solicitação de HD, da quantidade de memória sem ônus para o contratante. Windows original instalado.	91
03	Tablet	Tablet	Especificação Mínima - Processador octa-core Qualcomm® Snapdragon 695, Tela de 10" polegadas, WI-FI, 64GB armazenamento, 4Gb de Ram, Android 14, Bateria 7000mAh.	155
04	Switch TIPO 01	Switch	Especificação Mínima - 8 portas - 100mbs.	20
05	Switch TIPO 02	Switch	Especificação Mínima - 16 portas - 1000mbs.	15
06	Switch TIPO 03	Switch	Especificação Mínima - 24 portas - 1000mbs	15
07	Switch TIPO 04	Switch	Especificação Mínima - 48 portas - 1000mbs gerenciável.	15
08	Multifuncional TIPO 01	Multifuncional	Especificação Mínima - Multifuncional jato de tinta colorida com sistema de alimentação contínua de tinta através de bulk ink, velocidade de impressão 10ppm em colorido e 15ppm em preto. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Transformador de tensão quando necessário) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada. A contratada deverá oferecer seguro contra incêndio e inundação oriundas ou não de goteiiras e vazamentos. Franquia: Uma recarga/mês.	100
09	Multifuncional TIPO 02	Multifuncional	Especificação Mínima - Multifuncional laser monocromática, velocidade de impressão e cópia 30ppm. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Transformador de tensão quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensores de energia (Exceto atrrramento) e filtros de linha deverão ser	10



	fornechos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteihas e vazamentos. Franquia: 5000 páginas mês.			
02	Especificação Mínima - Duplicador monocromático, velocidade de impressão 90ppm. Aumento da capacidade de impressão ou qualidade sem ônus para o contratante. Todos os insumos incluídos exceto papel. Transformador de tensão quando necessário - Todos os serviços de fornecimento de cabos de rede - configuração de rede - extensores de energia (Exceto aterramento) e filtros de linha deverão ser fornecidos pela contratada - A contratada deverá oferecer seguro contra incendio e inundação oriundas ou nao de goteihas e vazamentos. Franquia 100.000 páginas mês.	Duplicador	Duplicador TIPO 04	10

Tianguá, 11 de Janeiro de 2024.

**Flavia Araújo Cardoso Procópio**  
 Secretária de Saúde



---

## ESTUDO PRELIMINAR SIMPLIFICADO DE CONTRATAÇÃO

Prefeitura Municipal de Tianguá  
Secretaria Municipal de Infraestrutura

### 1. OBJETO:

REGISTRO DE PREÇO PARA EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA COM SUPORTE, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA IN-LOCO, BEM COMO ATUAÇÃO NOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS, COM BASE EM MELHORES PRÁTICAS DEFINIDAS PELA ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY®, CUJOS SERVIÇOS SERÃO AVALIADOS ATRAVÉS DE ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE TIANGUÁ-CE, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.

### 2. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO:

Considerando que essa municipalidade não dispõe de setor responsável pelo suporte ao parque tecnológico local, assim como a quantidade de equipamentos de informática é insuficiente para a demanda local, tendo em vista a informatização da Atenção Básica em nível nacional e a implantação de aplicações e sistemas correlacionados ao ambiente informatizado.

Considerando a busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelos órgãos municipais, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, switches, notebooks, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho nos órgãos e de suas atividades-fim.

Considerando que existe a probabilidade de ocorrerem defeitos nos equipamentos informatizados devido ao desgaste natural em decorrência do uso prolongado, o que prejudica o pleno funcionamento das atividades administrativas e institucionais dessa secretaria municipal.

A presente licitação justifica-se na necessidade de manter o efetivo funcionamento dos serviços da Secretaria Municipal de Saúde de Tianguá/CE, tendo em vista que as mesmas não dispõem dos equipamentos para o seu funcionamento interno e atendimentos externos dos serviços públicos, bem como não dispõem de número suficiente de servidores capacitados tecnicamente para a manutenção de tais equipamentos

Justifica-se a presente contratação.



**3. EXISTE ALGUMA EXIGÊNCIA ESPECÍFICA EM PARTICULAR A RESPEITO DE DOCUMENTAÇÃO PARA ASSEGURAR O SUCESSO DA LICITAÇÃO DE FORMA LEGAL E EFICIENTE?**

- NÃO
- SIM

**3.1. CASO EXISTA ALGUMA EXIGÊNCIA ESPECÍFICA EM PARTICULAR A RESPEITO DE DOCUMENTAÇÃO PARA ASSEGURAR O SUCESSO DA LICITAÇÃO DE FORMA LEGAL E EFICIENTE, QUAL OU QUAIS SERIAM?**

Não há observações para o presente processo

**4. JUSTIFICATIVA DA REFERÊNCIA DAS QUANTIDADES (CONSIDERANDO SUA UNIDADE) A SEREM LICITADAS.**

A quantidade foi definida tomando como parâmetro a quantidades de computadores em cada Unidades de Saúde, órgãos afins e a necessidade de suporte técnico dos equipamentos informatizados.

**5. EXISTE ALGUMA OBSERVAÇÃO QUANTO A FORMA E PRAZO DE EXECUÇÃO DOS ITENS A SEREM LICITADOS.**

A Contratada deverá dar início à execução dos serviços no prazo máximo de até 05 (cinco) dias corridos, a contar da data de recebimento da Ordem de Início dos Serviços.

**6. EXISTE ALGUMA OBSERVAÇÃO ESPECÍFICA QUANTO A FORMA DE PAGAMENTO DO OBJETO LICITADO?**

O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias, após o encaminhamento da documentação solicitada no contrato, observadas todas as disposições edilícias. O pagamento será feito através de crédito na conta bancária da contratada ou através de cheque nominal.

**7. O PAGAMENTO SERÁ EFETUADO COM QUAL/QUAIS FONTES DE RECURSO?**

RECURSO PRÓPRIO     RECURSO ESTADUAL     RECURSO FEDERAL

**8. EXISTE ALGUMA EXIGÊNCIA ESPECÍFICA QUANTO AS OBRIGAÇÕES A SEREM EXECUTADAS PELA CONTRATADA OU PELA CONTRATANTE QUE DEVEM CONSTAR NO CONTRATO, QUAL/ QUAIS SERIAM?**

Não há observações para o presente processo.



**9. EXISTE FISCAL DE CONTRATO DEVIDAMENTE NOMEADO PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL, DEVIDAMENTE NOMEADO ATRAVÉS DE ATO/PORTARIA DE DESIGNAÇÃO?**

A ser nomeado por esta Secretaria.

Declaramos para os devidos fins, a viabilidade para realização dos procedimentos a fim de se obter a contratação para o presente objeto, conforme este estudo preliminar simplificado.

**RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO:**

**Ronaldo Escórcio de Brito Júnior**  
Fiscal de Contrato da Secretaria de Saúde

  
**Flávia Araújo Cardoso Procópio**  
Secretária Municipal de Saúde