



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, atendendo as necessidades do SAEEC nos serviços que envolvam tecnologia, incluindo suporte técnico, manutenções, consultoria, fornecimento de serviços, dentre outros, que deverá estar dentro de um contrato de prestação de serviços com validade inicial de 9 meses e que poderá ser prorrogado.

A escolha da melhor proposta é o **MENOR PREÇO** da prestação do serviço para toda a execução do contrato.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Observando as demandas de serviços de TI requeridos pela SAEEC, propomos à empresa o atendimento de chamados através de chamados pontuais abertos em ferramenta própria do fornecedor ou de outra forma que possa ser mais eficaz.

Serviços necessários dentro da proposta:

1. Suporte técnico em desktops e notebooks inclusive fora o horário comercial se for necessário;
2. Formatações em desktops e notebooks;
3. Instalação de sistemas operacionais Windows, Linux e Mac;
4. Substituição de hardware e periféricos;
5. Configuração de roteadores, switches e relógios ponto;
6. Indicação de fornecedores de serviços para itens fora de escopo;
7. Contato com fornecedores de serviços já existentes (Internet, telefonia, sistemas, relógio ponto, impressoras e outros serviços terceirizados);
8. Inventário da TI;
9. Visitas técnicas proativas 1 vez na semana;
10. Instalação de drivers (softwares) de equipamentos de tecnologia e softwares diversos se necessário.
11. Instalação e suporte de softwares ERP;
12. Configuração e manutenção de servidores virtuais e físicos;
13. Manutenção da rede wireless e cabeada;
14. Políticas de definição de Segurança e Backup;
15. Recuperação de arquivos por software;
16. Gerenciamento de servidores;
17. Visitas técnicas pontuais caso necessário;



SAEEC

ENGENHEIRO COELHO

18. Acompanhamento de projetos de TI;
19. Gerenciamento de Licenças de softwares do cliente;
20. Hospedagem de e-mails para o domínio saeec.sp.gov.br (25GB de espaço necessário) com hospedagem do site e suporte;
21. Gerenciamento e suporte de e-mails com atualmente 15 contas;
22. Gerenciamento e suporte em antivírus, atualmente utilizando serviços de segurança corporativa Horry-Free TrendMicro pela BuySoft;
23. Gerenciamento e redução de custos de TI e de processos através de soluções de TI;
24. Backup em nuvem com fornecimento de espaço (500GB aproximados);
25. Backup periódico em HD físico;
26. Monitoramento de rede 24/7;
27. Consultoria especializada;
28. Confecção de projetos especializados ou para áreas específicas;
29. Configuração, monitoramento e suporte em VOIP;
30. Suporte a videoconferências e conferências online para solução de problemas nas ferramentas;
31. Treinamentos e orientações em visitas presenciais quanto à boas práticas;
32. Treinamentos básicos e orientações sobre o uso de sistemas, softwares e procedimentos para ajudar a evitar problemas comuns;
33. Empréstimo de equipamentos caso necessário por até 15 dias, até que nova compra seja feita em caso de equipamentos danificados (exemplo: Nobreak, roteador, etc).

3. CONSULTORIA EM TI

Consultoria sobre tendências e boas práticas da TI para o suporte local da empresa através de canais de comunicação atuais como e-mail, WhatsApp, Skype entre outros, como também presencialmente, com o objetivo de sanar dúvidas e manter o departamento de TI o mais atualizado possível evitando ameaças de segurança.

Realizaremos informativos de segurança bem como toda e qualquer informação pertinente a tecnologia que impacte diretamente no negócio da SAAEC.

4. EQUIPAMENTOS UTILIZADOS PELO SAECC ATUALMENTE

Deve ser considerado que atualmente possuímos os equipamentos abaixo especificados mas não excluindo a possibilidade de novas aquisições:

9 DESKTOPS E MAIS 6 LAPTOPS, Windows 10 e 11;

DRV INTELBRAS MHDX1108

2 IMPRESSORAS BEMATECH MP 4200 THADV para impressão de comprovantes de



SAEEC

ENGENHEIRO COELHO

pagamento;

- 7 impressoras HP Laserjet tinta preta;
- 3 Leitores de códigos de barra;
- PABX INTELBRAS IMPACTA 40;
- RB MIKROTIK HAP AC2 R3 SAEEC ETA;
- RB MIKROTIK HAP AC2 R3 SAEEC ETE;
- ROTEADOR BLU-CATLE BC 4GMCPGA VIVO MODEM ETE 4G;
- ROTEADOR TPLINK ARCHER C5;
- SERVIDOR PROLIANT ML110 GEN7;
- SERVIDOR PROLIANT ML110 GEN9;
- SWITCH D-LINK DGS-1024D 24 PORTAS GIGABIT;
- SWITCH INTELBRAS 24 PORTAS GIGABIT;

5. LOCAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados presencialmente, serão principalmente na sede administrativa do SAEEC, no endereço Rua José Correa de Oliveira, 120 - Loteamento Jordina Olivério, Engenheiro Coelho - SP, CEP: 13.445-390.

Ocasionalmente poderá ser necessário serviços no ETE e ETA, onde existe apenas link de internet, relógio ponto e câmeras de segurança com gravação e conexão wifi.

ETE: Estrada do Bode Branco, s/n. Bairro Rural, Engenheiro Coelho – SP.

<https://maps.app.goo.gl/v3UJupxMp4G3PBbh6>.

ETA: Fazenda Pinhalzinho, s/n, Bairro Rural, Engenheiro Coelho – SP.

<https://maps.app.goo.gl/tiMUph894wJaNTem6>.

6. SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

Os serviços serão executados de acordo com a prioridade do chamado nos tempos especificados abaixo:

BAIXA: Não impede a execução das tarefas do usuário/cliente: 48 horas

MÉDIA: Afeta a execução das tarefas do usuário/cliente: 6 horas

ALTA: Afeta a execução de vários usuários: 3 horas

Todos os chamados devem ser registrados em um sistema de gerenciamento de chamados, criando um histórico para análises futuras e para análises na gestão do contrato.

7. CONDIÇÕES DA PROPOSTA E EXECUÇÃO

A proposta deve considerar um contrato com validade de 9 meses com execução contínua de todos os itens deste Termo de Referência, onde deverá constar o valor dos



SAEEC

ENGENHEIRO COELHO

pagamentos mensais, o total será multiplicado por 9. Os pagamentos serão divididos em parcelas mensais iguais até o término do contrato, sendo um total de 9 pagamentos. Esses pagamentos serão efetuados após o término do mês de execução, apresentação da nota fiscal e ateste da execução dos serviços por servidor do SAEEC que analisará os serviços prestados e o atendimento dos chamados realizados. Não haverá hipótese de subcontratação.

8. DAS ESTIMATIVAS DO CUSTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os valores estimados para a referida contratação são de R\$ 4.567,44 mensais, ou R\$ 41.106,96 para o total do contrato.

No preço deverão estar inclusos todos os custos e despesas diretas e indiretas, tributos incidentes, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas e comerciais, materiais e mão-de-obra empregados, além de qualquer custo de transporte e locomoção.

As despesas decorrentes da contratação correrão por conta dos recursos próprios do Serviço de Água e Esgoto de Engenheiro Coelho e deverão onerar a dotação 3.3.90.40.00, código reduzido 00013, no exercício do ano corrente e o restante deverá onerar dotação do exercício subsequente.

9. DA HABILITAÇÃO

É condição indispensável que o licitante vencedor atenda as seguintes condições:

- a) Comprovação da inscrição ativa no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Inscrição estadual;
- c) Regularidade perante a fazenda estadual e federal;
- d) Regularidade perante o FGTS;
- e) Regularidade perante a justiça trabalhista;
- f) Declaração de regularidade do trabalho de menores, conforme inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- g) Declaração de que não possui impedimentos de licitar com a administração pública.
- h) Declaração de que cumpre a reserva de cargos para pessoas com deficiência.

Os documentos deverão ser apresentados em original ou por meio eletrônico oficial.

MAIKSON WILLIAN MOREIRA

Assistente Administrativo I