

TERMO DE REFERÊNCIA

O INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO URBANO DE CANAÃ DOS CARAJÁS – IDURB, pessoa jurídica de direito público interno, devidamente registrado no CNPJ nº 11.487.685/0001-69, com sede na Av. São João, nº 41-C, Bairro Jardim Europa I, CEP: 68537- 000 no município de Canaã dos Carajás – PA, neste ato representado pelo Sr. Alisson Barbosa Milhomem, Presidente do IDURB, nomeado pela Portaria nº 267/2021-GP de 03/02/2021, resolve formalizar a solicitação que fora realizada pela Diretoria Administrativa e Financeira do IDURB para fins de contratação de empresa que atenda ao objeto abaixo mencionado, amparado Legalmente pela Legislação vigente.

1. OBJETO

Contratação de Empresa Especializada em Prestação de Serviços de assistência técnica na área de Manutenção Preventiva e Corretiva de computadores, (sem o fornecimento de peças), para suprir as necessidades de conservação dos equipamentos do IDURB – Instituto de Desenvolvimento Urbano de Canaã dos Carajás – PA.

2. PRAZO E VIGÊNCIA

Contratar, pelo período de 12 (doze) meses, empresa especializada em serviços de assistência técnica para manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática: microcomputadores (CPU), monitores, servidores, notebooks, nobreaks, scanner, e equipamentos correlatos, SEM o fornecimento de peças, para suprir as necessidades de conservação dos equipamentos do IDURB – Instituto de Desenvolvimento Urbano de Canaã dos Carajás – PA. Pertencentes ao acervo patrimonial do Instituto de desenvolvimento Urbano de Canaã dos Carajás - IDURB.

Os serviços de assistência técnica de manutenção preventiva e corretiva devem incluir no mínimo:

- Limpar arquivos Temporários
- Atualizar Antivírus e Sistema Operacional
- Identificar Falhas e Quais são suas Origens
- Substituir Componentes, Quando Necessário
- Avaliar Quais peças não estão com bom Desempenho
- Desinstalar Softwares que não são usados
- Limpar Cooler e verificar sua Rotação
- Remover corretamente a poeira das maquinas
- Reorganizar e encaixar corretamente cabos Internos
- Trocar pasta Térmica do Processador
- Instalação e configuração de Softwares
- Backups
- Configurações de E-mails

- Restauração de Computadores
- Limpeza de Hardwares
- Conexão de Redes Wi-Fi
- Troca de peças e Outros Componentes
- Acesso a Rede de Computadores
- Criação, alteração e exclusão usuários
- Alteração senhas de usuários
- Desbloquear usuários
- Criação, alteração, exclusão grupo de usuários.
- Liberação de acesso à internet
- Bloqueio de acesso à internet
- Criação, alteração e exclusão conta de e-mail
- Criação, alteração e exclusão de grupo de e-mail
- Alteração de senha de e-mail
- Alteração de quota de e-mail
- Configuração de e-mail no celular
- Configuração de políticas de e-mail
- Migração de bases de dados de e-mail
- Backup de caixa de e-mail
- Restauração de caixa de e-mail
- Criação de servidor de e-mail
- Administração do servidor de e-mail
- Criação, alteração e exclusão de pastas de usuários
- Criação, alteração e exclusão de quotas para armazenamento em discos
- Criação, alteração e exclusão de acesso a diretórios
- Administração do servidor de arquivos
- Criação e alteração de tarefa de backup e restauração
- Exclusão de tarefa de backup e restauração
- Restauração de servidores
- Restauração de sistemas
- Restauração de arquivos
- Testes periódicos de restauração de servidores
- Substituição de fitas de backup
- Administração do servidor de backup
- Instalar e configurar impressora
- Conceder ou excluir o acesso de impressora a usuário
- Configuração, testes periódicos e monitoramento da videoconferência
- Acompanhamento de sessões de videoconferência previamente agendadas
- Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de computadores (desktops ou notebooks)
- Instalação, configuração, reinstalação, movimentação e substituição periféricos
- Manutenção corretiva de computadores (desktops ou notebooks)
- Manutenção preventiva de computadores (desktops ou notebooks)
- Instalação de Softwares de Uso Corporativo
- Atualização de Softwares de Uso Corporativo

- Instalação e atualização de plug-ins
- Atualização de softwares aplicativos e de servidores
- Instalações do pacote Office;
- Instalações JAVA;
- Instalações Compactadores;
- Instalações Editores de imagem;
- Instalações de antivírus;
- Instalações de correio eletrônico corporativo;
- Instalações de impressora virtual;
- Instalações Skype;
- Instalações de certificado digital;
- Instalações de programas para acesso remoto;
- Instalar e configurar software;
- Instalar e configurar plug-in;
- Instalação e configuração de sistemas operacionais (Windows 7e Windows 8 ou Superior);
- Configuração da estação no domínio;
- Compartilhamento de pasta e unidades de redes
- Verificações de vírus e remoção;
- Limpeza física e lógica;
- Instalações de antivírus.
- Limpeza de arquivos temporários;
- Desinstalação de softwares não utilizados;
- Atualização de antivírus, softwares e sistema operacional.
- Remoção de excesso de poeira;
- Limpeza dos coolers e verificação da rotação;
- Encaixe e organização dos cabos internos;
- Dependendo do caso, troca da pasta térmica/thermal pad do processador/GPU
- Remover excesso de poeira
- Se necessário, lavar a placa com álcool isopropílico, tomando os devidos cuidados
- Desmontar todos os componentes, começando pela fonte
- Limpeza dos contatos de cada peça com borracha e verificar o estado individual de cada uma;
- Limpeza dos coolers e verificação de suas eficiências de sua rotação
- Se necessário, lubrificá-los com grafite em pó
- Limpeza do drivers
- Aplicação de anticorrosivo ou tratamento adequado nas partes oxidadas nos gabinetes (antes de montá-las novamente).
- Checagem do estado dos parafusos, fixação dos coolers e dos outros componentes
- Teste de carga da fonte
- Verificar disposição dos cabos dentro do gabinete, devido a circulação de ar
- Limpeza externa do gabinete, se possível, passar polidor Pérola de carro nos gabinetes, inclusive nas parte plásticas, pra ficar como novo
- Para remover a umidade, use um pouco de silica gel numa embalagem bem permeável, para absorver a umidade
- Verificar temperaturas pela BIOS;
- Verificar voltagens da fonte pela BIOS;
- Executar teste de memória;
- Scandisk completo via DOS ou por Disk Manager do fabricante do HD;
- Desfragmentação pelo Windows;

- Verificação/remoção de vírus Verificação/remoção de spywares (Ad-ware, Spyboot);
- Atualização de drivers de dispositivos;
- Limpeza de registro do Windows;
- Limpeza de arquivos temporários;
- Fazer backup do registro do Windows (users.dat e system.dat).
- Instalação e configuração Windows Server 2008 a Windows Server 2019;
- Instalação e configuração dos serviços abaixo;
- Active Directory (AD), criação de contas e permissão de grupo, criação de domínios separados por departamento e instituição;
- Automatizar AD DS administrativo;
- Servidor de arquivos, configuração e permissão de usuário, organização de pastas por usuários de rede;
- Configuração terminal Service (TS) criar usuário, configurar permissões, criar grupo de usuário por departamento;
- Configurar infraestrutura usando grouppolicyobjects, Applocker, e firewall do Windows;
- Gerenciar atualização do Windows;
- Converter e migrar as máquinas virtuais;
- Clonar máquinas virtuais;
- Configurar o licenciamento Área de trabalho remota;
- Servidor de Armazenamento de Dados Baseado em FREENAS;
- Monitorar o Funcionamento dos Discos rígidos do servidor de dados;
- Criar usuários para colaboradores de acordo com as necessidades com senha de acesso individual;
- Criar sistema de Raid em Servidores;
- Criar Servidor Web para acesso Externo;
- Criar Firewall Web/Acesso Externo para Servidores;
- Instalar e configurar servidor de rede;
- Instalar e configurar servidor de rede em VM;
- Analisar log de servidor;
- Instalação e criação de servidores com capacidade de armazenamentos em massa;
- Manutenção física como limpeza e substituição de periféricos;
- Instalação de softwares controlador de banco de dados;
- Atualização de sistema operacional;
- Configuração de SQL SERVER ATUAL;
- Backups de forma segura dos dados;
- Backups em nuvem;
- Bloquear e liberar site;
- Criar, alterar, excluir, checar, configurar regras e filtros de antivírus e antispam;
- Criar, alterar e excluir filtros de conteúdo;
- Criar, alterar e excluir VPN;
- Analisar ataques e acessos não autorizados;
- Executar o processo de gerenciamento de incidentes
- Fazer implantação e treinamento
- Detectar defeitos
- Auxiliar na correção e manutenção dos softwares
- Realizar visitas
- Prestar assistência na administração da rede de computadores e suporte aos usuários nos aspectos de hardware e software, envolvendo a montagem, reparos e configurações
- Realizar a montagem e manutenção de computadores (Desktop)
- Efetuar instalação de SO
- Realizar a instalação de impressoras em rede de compartilhamento

- Realizar instalação e configuração de softwares (Pacote Microsoft Office, navegadores, sistemas de ERP)
- Acompanhar as rotinas de backup
- Realizar a manutenção da estrutura física de computadores, rede de área local de computadores e de sistemas operacionais
- Apoiar profissionais da equipe nas atividades relacionadas à tecnologia e Microinformática
- Apoiar na homologação de novas tecnologias e soluções em Hardware e Software
- Apoiar na adição de softwares homologados no servidor e Instrução de trabalho
- Apoiar na logística dos equipamentos de Microinformática e respectivas peças
- Monitorar os reparos e orçamentos junto aos fornecedores e parceiros, respeitar as regras de Inventário dos ativos, organizar e receber os equipamentos no estoque de TI testando e selecionando peças para utilização no parque de equipamentos de informática
- Exclusão de servidores
- Instalação e administração de Certificados Digitais
- Instalação de antivírus nos dispositivos finais e servidores
- Instalação e configuração de servidores físicos
- Substituição de servidor físico

3. JUSTIFICATIVA

No atual quadro de colaboradores do Instituto não existe a função Técnico em manutenção de Equipamentos de informática, No que tange a manutenção dos equipamentos do acervo patrimonial, esta contratação terá a finalidade de manter em pleno funcionamento e sem riscos de paralisações de longo prazo estes recursos de TI, inclusive realizando as configurações que se fizerem necessários em todo acervo patrimonial existente.

Tem-se a necessidade de estarmos sempre realizando manutenções preventivas e corretiva (quando necessário) nos equipamentos do Instituto, assim se faz necessário a contratação destes serviços para que possamos dar manutenção, conservar e proteger os nossos equipamento existentes no acervo patrimonial do Instituto e ainda, permitir a proteção total de todas as informações armazenadas nos servidores do IDURB obedecendo assim a LGPD (Lei Geral de Proteção de dados).

4. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Os serviços de assistência técnica para manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática: microcomputadores (CPU), monitores, servidores, notebooks, nobreaks, scanner, e equipamentos correlatos, SEM o fornecimento de peças:

Manutenção preventiva

Entende-se por manutenção preventiva aquela destinada a prevenir a ocorrência de defeitos e, também, assegurar as condições normais de uso dos equipamentos, em acordo com os manuais e normas técnicas, especificadas no Plano de Manutenção Preventiva, que a

CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE no início da vigência do Contrato, contendo os seguintes dados:

- a) Descrição (nome) do equipamento;
- b) Data e período do dia (manhã/tarde) no qual será efetuada a manutenção preventiva;
- c) Previsão de no mínimo uma manutenção bimestral por equipamento;
- d) Entregar o RAT (Relatório de Atendimento Técnico).

Manutenção corretiva

Entende-se por manutenção corretiva o diagnóstico de problemas e a substituição de componentes ou acessórios em razão de defeito, bem como instalação e configuração de “softwares” necessários ao funcionamento do equipamento.

A Manutenção de Monitores de vídeo compreende, no mínimo, o reparo nos circuitos da fonte de alimentação e placa lógica dos monitores analógicos ou digitais (LCD).

A Manutenção de CPUs compreende, no mínimo, a troca de placas-mãe, processadores, discos rígidos, fontes de alimentação, memórias, bateria da CMOS, teclado, mouse, cabo de alimentação, placa de vídeo, placa de rede, chaves de força (liga/desliga), cabos flat para drives de disquete e para discos rígidos/unidades de CD-ROM, por outro componente equivalente em qualidade ao original ou superior sempre que não for possível o reparo. Todos os serviços que forem realizados deverão ser apresentados o RAT (Relatório de Atendimento Técnico).

5. DA EXECUÇÃO DOS TRABALHOS

- 5.1. O desenvolvimento do trabalho será acompanhado por funcionários do IDURB, que serão responsáveis pelo envio das informações necessárias para a realização das atividades.
- 5.2. O início do atendimento não poderá ultrapassar a 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do chamado feito por telefone ou e-mail, observado o horário normal de funcionamento da CONTRATANTE, isto é: 08:00 às 14:00 horas, de segunda a sexta-feira.
- 5.3. Os chamados técnicos deverão ser concluídos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após iniciado o atendimento.
- 5.4. Caso haja necessidade de troca de peça e/ou componente, a CONTRATADA deverá fornecer Laudo Técnico, descrevendo o defeito e quais peças ou componentes são necessários para que os serviços sejam realizados para sanar os problemas (o fornecimento da peça ou componente é de responsabilidade da CONTRATANTE), sendo que a referida troca deverá então ser autorizada por escrito pela gerência administrativa da CONTRATANTE.

- 5.5. As peças, acessórios e componentes trocados deverão ser devolvidos à CONTRATANTE para confirmação das trocas constantes na Solicitação de Serviço que servirá para comprovação do serviço executado em caso de auditoria.
- 5.6. Verificando-se a total impossibilidade ou inviabilidade financeira de reparo do equipamento, a CONTRATANTE deverá devolver o mesmo da forma como o recebeu, e entregar um laudo detalhado dos fatos ocorridos.
- 5.7. Os serviços de instalação de software e de troca de peça e componente no equipamento em manutenção deverão estar concluídos no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, após a compra, por parte da CONTRATANTE, da peça ou componente necessário para a solução do problema.
- 5.8. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas instalações disponibilizadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, poderão ser executados na oficina da CONTRATADA, sob sua responsabilidade, correndo às suas expensas todo o traslado dos bens patrimoniais que constarem na solicitação de serviços.
- 5.9. A CONTRATADA só poderá retirar equipamentos para manutenção em suas instalações com autorização expressa da CONTRATANTE, anotada na Solicitação de Serviço.
- 5.10. O fornecimento dos serviços elétricos da rede predial de energia, bem como os insumos dos equipamentos, tais como pen drives, papéis, cartuchos, fitas, etc, para efeito de permitir o funcionamento e teste dos equipamentos, serão fornecidos pela CONTRATANTE, mediante solicitação da contratado.
- 5.11. A empresa CONTRATADA deverá, também, registrar em formulário próprio, as intervenções realizadas, data da execução dos serviços, data de solicitação e de conclusão, responsável pela execução do serviço, etc, de modo a possibilitar à CONTRATANTE aferir o número mensal de intervenções, acompanhar e controlar e, também, facilitar a auditoria. O formulário de acompanhamento da CONTRATADA deverá conter campos compatíveis com aqueles constantes da Solicitação de Serviço.

6. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 6.1 - O prazo para execução dos serviços será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período ou superior, conforme legislação vigente.

7. DO PREÇO

- 7.1 Cada concorrente deverá computar, no preço que cotará, todos os custos diretos e indiretos, inclusive os resultantes da incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal e previdenciária a que estiver sujeito.

8. QUALIFICAÇÃO DOS PROPONENTES

- 8.1 Poderá participar do processo toda pessoa jurídica que atenda as exigências deste edital e cuja atividade abranja o objeto desta licitação.

8.2 A proposta deverá conter, além da documentação elencada:

- a) Qualificação do Representante Legal da empresa;
- b) Cópia do contrato social;
- c) Endereço e Telefone da empresa;
- d) E-mail de contato;
- e) Atestado de competência técnica comprovando que o participante já desenvolveu atividades similares para o terceiro setor;

8.3 Toda a documentação deverá ser encaminhada em papel timbrado, devidamente carimbada, assinada e datada, para o endereço constante no rodapé do presente documento, identificando o Termo de Referência a que se refere.

9. DA PROPOSTA

9.1 As propostas recebidas serão analisadas conforme o critério de melhor preço global.

10. DO JULGAMENTO

10.1 Os membros da Comissão examinarão e julgarão as propostas de acordo, exclusivamente, com os fatores e critérios estabelecidos neste ato convocatório.

10.2 Depois de enviadas, as propostas serão tidas como imutáveis e acabadas, não sendo admitidas quaisquer providências posteriores tendentes a sanar falhas ou omissões.

10.3 As propostas serão classificadas pela ordem crescente dos preços ofertados e aceitáveis e a qualidade do produto ofertado.

10.4 Em caso de empate, será realizado sorteio entre as empresas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

10.5 Será considerada vencedora a proposta que atenda às especificações do objeto e ofereça o menor preço por global.

10.6 Serão desclassificadas as propostas que alterem, descaracterizem ou desatendam às especificações do objeto, independentemente do preço que ofertem.

10.6.1 Não serão consideradas, admitidas ou aceitas propostas que ofereçam preços baseados nas ofertas das demais participantes, bem como não se considerará qualquer oferecimento de vantagem não prevista no instrumento convocatório.

10.6.2 Adotar-se-á como critério de aceitabilidade de preço o do mercado, desclassificando-se as propostas cujos preços o excedam ou sejam manifestamente inexequíveis.

- 10.6.2.1** Por preço manifestamente inexequível unitário ou global, deve-se entender aquele que seja simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatível com os preços de mercado.

11. CONFIDENCIALIDADE

- 11.1** As informações passadas pela empresa CONTRATANTE, que não serão objeto de divulgação, devem ser tratadas em caráter confidencial.

12. DAS CONDIÇÕES DO RECEBIMENTO DO OBJETO

- 12.1** O prazo para o início dos trabalhos será acordado em comum acordo entre as partes.

13. DO REAJUSTE

- 13.1** Os preços a serem pactuados por decorrência deste processo de prestação de serviços serão fixos e irrevogáveis.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1** O IDURB poderá revogar ou anular este processo, no todo ou em parte.
- 14.2** A apresentação da proposta implica plena e total aceitação das condições deste ato convocatório, ficando automaticamente prejudicada a proposta que expressamente venha a contrariar suas normas.
- 14.3** Poderá o IDURB deixar de contratar com a proponente melhor classificada, se tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que comprometa sua idoneidade financeira, capacidade técnica ou administrativa, sem que a esta caiba o direito de indenização ou reembolso, seja a que título for.

Manfredo Amaral Viana
Diretor Administrativo e Financeiro
Portaria – GP nº 160/2021

Aprovo o Termo de Referência:

Alisson Barbosa Milhomem
Presidente/IDURB
Portaria – GP nº 267/2021