



CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 - Fone: (14) 3269-6000 - CEP 18682-900 - Lençóis Paulista - S.P

Site: www.camaralencois.sp.gov.br

E-mail: camaralencois@camaralencois.sp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

A **CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA**, inscrita no CNPJ n.º 54.724.133/0001-30, com sede administrativa na rua Pedro Natálio Lorenzetti, n.º 970, Centro, Lençóis Paulista-SP, CEP 18682-010, torna público que realizará Dispensa de Licitação, com critério de julgamento pelo MENOR PREÇO, nos termos do artigo n.º 75, inciso II da Lei 14.133/2021, sendo a participação EXCLUSIVA para MEI, MICROEMPRESAS e EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – ME/EPP. O procedimento será processado e julgado em conformidade com a Lei Federal n.º 14.133/2021, a Lei Complementar Federal n.º 123/2006, bem como a Resolução n.º 03/2023, da Câmara Municipal de Lençóis Paulista e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta, conforme os critérios e procedimentos a seguir definidos, objetivando obter a proposta mais vantajosa, observadas as datas e horários discriminados a seguir:

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para prestar serviços de suporte técnico e manutenção em hardware (computadores, notebooks, impressoras e monitores), software, incluindo serviços de cabeamento.

2. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

Os serviços compreendem a orientação e assistência (local) aos usuários de equipamentos de informática, na identificação e na resolução de dúvidas, problemas, falhas e não-conformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais, hardware e software, em uso ou que sejam substituídos ou incorporados ao ambiente computacional dos locais supracitados.

Auxiliar nos serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos (computadores, notebooks, impressoras, scanners, projetores e monitores);

Realizar a instalação dos softwares utilizados e adquiridos por esta Câmara Municipal;

Prestar suporte técnico aos usuários, no que tange às estações de trabalho, seus respectivos sistemas operacionais e aos demais softwares instalados;

Realizar, sempre que solicitada, a manutenção corretiva em microcomputadores, impressoras, monitores e notebooks nas dependências da Câmara Municipal.

Cumprir os prazos de atendimento (SLA – Service Level Agreement);

3. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O serviço deverá ser realizado na Sede Administrativa da Câmara Municipal de Lençóis Paulista, localizada na Rua Pedro Natálio Lorenzetti, 970, Centro, Lençóis Paulista – SP, CEP 18682-010; e no Plenário, localizado na Praça das Palmeiras, 55, Centro, Lençóis Paulista – SP, CEP 18682-900.

4. DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS PELA CONTRATADA



CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 - Fone: (14) 3269-6000 - CEP 18682-900 - Lençóis Paulista - S.P

Site: www.camaralencois.sp.gov.br

E-mail: camaralencois@camaralencois.sp.gov.br

a) Serviços de suporte técnico a usuários com as seguintes características:

- Prestar o suporte técnico em computadores com os sistemas operacionais instalados - Microsoft Windows 7/10 Professional e superiores, Windows 7, pacote de automação Microsoft Office 2016, 2018 e 365, ou mais atual usado por esta Câmara Municipal;
- Prestar a manutenção em microcomputadores, notebooks, impressoras e monitores, efetuando reparos básicos e/ou identificando problemas para o encaminhamento à assistência técnica;
- Prestar suporte técnico para a instalação e configuração de software em estações de trabalho - sistemas operacionais e pacotes aplicativos diversos, a saber, Microsoft Office, Open Office, LibreOffice, drivers de impressoras e periféricos, software auxiliar, Photoshop, Corel Draw e outros semelhantes. O horário de prestação destes serviços será das 08h00h às 12h00, todos os dias úteis.

NOTA: Para a execução deste serviço, o responsável de TI terá a supervisão do suporte técnico para:

- Coordenar os chamados de atendimento aos usuários;
- Encaminhar os chamados aos profissionais técnicos e verificar a qualidade final do atendimento;
- Ter os conhecimentos técnicos para cobrir eventuais falhas de atendimento e auxiliar os técnicos;
- Documentar os procedimentos de atendimento; e
- Prestar contas ao responsável da TI quanto à qualidade dos serviços prestados.

b) Os serviços de suporte técnico também compreenderão:

- Atendimento e registro de chamados;
- Distribuição de pedidos de assistência remota;
- Instalação, configuração, customização, otimização dos equipamentos;
- Serviço de upgrade de equipamentos e/ou novos softwares, programas, aplicativos, módulos de sistemas, sistemas informatizados e suas derivações (versões, releases e correções), detecção de vírus, desinfecção de mídias e arquivos; e
- Atualização e manutenção da relação dos equipamentos em garantia, instalação e configuração de estações Windows 7, 10 e superiores, Microsoft Office 2016 e superiores, Outlook 2016 e superiores, entre outros.

4.1 Serviços de Administrador de Rede:



CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 - Fone: (14) 3269-6000 - CEP 18682-900 - Lençóis Paulista - S.P

Site: www.camaralencois.sp.gov.br

E-mail: camaralencois@camaralencois.sp.gov.br

- Prestar suporte técnico para garantir a operação plena da rede interna da Câmara Municipal de Lençóis Paulista com a aplicação de políticas de segurança de rede (incluindo anti-vírus), instalação e parametrização de sistemas operacionais de servidores – Microsoft Windows 2016/2019/2022 Server e VMware;
- Prestar serviços de monitoração do ambiente de rede, manter atualizada a documentação das configurações de servidores e rede, instalar software em servidores, manter atualizados os sistemas operacionais de servidores, monitorar as regras de acesso à rede por parte da Câmara Municipal de Lençóis Paulista;
- Monitorar e dar suporte técnico às áreas de banco de dados;
- Programar os backups dos servidores de banco de dados (Mysql), aplicações, Active Directory, Domino e outros servidores instalados na Câmara Municipal de Lençóis Paulista. Deverá conduzir os testes de recovery. O software utilizado na Câmara Municipal de Lençóis Paulista é o ARCServer;
- Os serviços a serem prestados envolverão habilidades relacionadas a:
 - Tecnologia de redes: Ethernet e Wireless;
 - Protocolos de redes TCP/IP;
 - Equipamentos de redes: Switches, Roteadores, Access Points;
 - Sistemas Operacionais de Redes: Windows 7/10, Windows 2016/2019/2022 R2 Server;
 - Active Directory: Administração, suporte, troubleshooting, GPO, segurança;
 - DNS, DHCP, WINS;
 - Software de Backup (ARCServer);
 - Virtualização: VMWare Player, VMWare Server e VMWare ESXi.
 - Linux (instalação e customização) para a implantação de aplicações de Firewall e Proxy, monitoramento de rede entre outras;
 - PFSense (VPN site to site);
 - SharePoint;
- Os chamados de atendimento concernentes aos serviços de administração de redes estarão sujeitos ao SLA (item V) e serão devidamente subordinados ao supervisor de atendimentos de chamados técnicos.
- Serviços de cabeamento estruturado e redes wireless para a manutenção de pontos de rede existentes, instalação e configuração de equipamentos wireless e atualização de documentação da rede interna. Estes serviços deverão ser executados da seguinte forma:
 - A Contratada deverá manter a documentação atualizada, atualizando a documentação da rede existente após qualquer atividade;
 - Diagnosticar a rede atual e proceder às recomendações de possíveis correções;
Apresentar um plano para a execução dos serviços corretivos;
- Prestar serviços de manutenção da rede e atualizar a documentação em pontos e equipamentos remanejados e/ou adicionados.



CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 - Fone: (14) 3269-6000 - CEP 18682-900 - Lençóis Paulista - S.P

Site: www.camaralencois.sp.gov.br

E-mail: camaralencois@camaralencois.sp.gov.br

OBS: Os serviços de cabeamento estruturado e redes wireless serão computados nos níveis SLA somente quando houver chamados de manutenção corretiva. Deverão ser previstos serviços de cabeamento, manejo das portas de switch, acomodação da fiação nos racks, atualização de documentação de pontos remanejados, inspeção da identificação e outros serviços correlatos ao cabeamento estruturado - trata-se de manutenção da rede atual, pois existem necessidades pontuais de remanejamento e criação de ponto de rede em função de mudanças de layout de salas. Estas mudanças são eventuais.

4.2 A Câmara Municipal de Lençóis Paulista fornecerá todos os materiais necessários para a manutenção do cabeamento, como cabos, conectores, fibra, switches, Access points, racks ou qualquer outro componente necessário.

4.3 Para a realização do suporte técnico, a Contratada deverá contar com pessoal tecnicamente preparado e experiente, utilizando as melhores práticas de atendimento aos usuários e com características interpessoais em lidar adequadamente com situações de urgências de atendimento.

5. DO AMBIENTE TECNOLÓGICO INSTALADO NA CÂMARA MUNICIPAL

O ambiente tecnológico atualmente instalado na Câmara Municipal de Lençóis Paulista contempla:

- a. Ambiente dos usuários:
 - a. Sistema operacional Windows 7/10 Professional, MacOS;
 - b. Pacote Microsoft Office 2016, 365 (Outlook, Word, Excel, Power Point, Access e Visio);
 - c. Photoshop Cloud;
 - d. Browser Internet Explorer 11 e superiores;
 - e. Browser Firefox Mozilla 72.0.2 e superiores.
- b. Ambiente dos Servidores:
 - a. Sistema operacional Windows 2016 R2;
 - b. Sistema operacional Windows 2019 R@;
 - c. Sistema operacional Windows 2022 R@;
 - d. Sistema VMWARE ESXi 3.5;
 - e. Sistema Linux Debian 10 e 5.0, Centos 8, ferramentas firewall/IPS;
 - f. ArcServer 12 para backup de dados em equipamento storage.
- c. Ambiente de Rede:
 - a. Switchs gerenciáveis Gigabit;
 - b. Switchs gerenciáveis Gigabit PoE;
 - c. Access Point D-Link, TPLink e Ubiquiti;
 - d. Links de rede externa com equipamentos mantido pela operadora: LPNet, e outra que será contratada.



CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 - Fone: (14) 3269-6000 - CEP 18682-900 - Lençóis Paulista - S.P

Site: www.camaralencois.sp.gov.br

E-mail: camaralencois@camaralencois.sp.gov.br

6. DO HORÁRIO DE TRABALHO

O horário de trabalho para a prestação deste serviço será das 08h00 às 12h00, em todos os dias úteis.

7. DO PRAZO DE CONTRATAÇÃO

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura. Esse prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da Contratante, mediante celebração de termo de aditamento. Em caso de prorrogação contratual, o mesmo poderá ser reajustado através do IPCA/IBGE.

8. DA FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado de forma mensal, contados 30 dias a partir do início da prestação dos serviços.

9. DA ESTIMATIVA MÉDIA DE PREÇOS

O valor médio estimado para a contratação deste serviço é de R\$ 4.782,50 (quatro mil, setecentos e oitenta e dois reais e cinquenta centavos)

10. DA PROPOSTA DE PREÇOS

No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com a prestação dos serviços solicitados, incluindo todos os impostos, taxas, seguros, encargos sociais e frete.

Na **proposta de preços** apresentada deverá constar as seguintes informações do proponente:

CNPJ, Razão Social, Endereço, Telefone, site (se houver), e-mail para contato, telefone, validade da proposta (não inferior a 30 dias), forma de pagamento (depósito em conta ou boleto bancário) e nome para contato.

11. DO PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

Os proponentes interessados em apresentar suas propostas deverão encaminhar as mesmas no seguinte e-mail: compras@camaralencois.sp.gov.br a partir da publicação deste aviso de contratação, até o prazo limite, sendo este o dia 26/02/2024, às 23h59m, tendo como referência o horário de Brasília-DF.

12. DA JUSTIFICATIVA

Devido ao significativo aumento da demanda de equipamentos e de serviços executados pela Câmara Municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE LENÇÓIS PAULISTA

Praça das Palmeiras, 55 - Fone: (14) 3269-6000 - CEP 18682-900 - Lençóis Paulista - S.P

Site: www.camaralencois.sp.gov.br

E-mail: camaralencois@camaralencois.sp.gov.br

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Peças de reposição: os custos referentes à aquisição, a guarda em estoque e distribuição de peças substitutivas para reparo dos equipamentos defeituosos serão de responsabilidade da Câmara Municipal de Lençóis Paulista.

A Contratada terá os serviços orientados, direcionados e avaliados pelo responsável de TI da Câmara Municipal de Lençóis Paulista.

A aquisição dos softwares e hardwares para atualização é de competência da Câmara Municipal de Lençóis Paulista.

Lençóis Paulista, 21 de fevereiro de 2024.

Comissão Permanente de Contratação da Câmara Municipal de Lençóis Paulista

Antonio Severo dos Santos
Filho

Edvaldo Bento Macconi

Luciana Paccola

Francisco Carlos Neves dos Santos Nereu
Analista de Sistemas