

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
03 COMPUTADORES 03 NOBREAKS	01 HP 1018	PRODEPA/ SIS DIARIA IOEPA, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: EDUCAÇÃO E SAUDE

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
02 COMPUTADORES 02 NOBREAKS	01 HP F4180	OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: PROTOCOLO

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR	----- -----	PRODEPA, E-PROTOCOLO, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: RECEIÇÃO

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR	01 HP 3845	PRODEPA, E-PROTOCOLO, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: OUVIDORIA

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
02 COMPUTADORES 01 NOBREAKS	01 OKI – B2200	OUVIDORIA SUS, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: DIRETORA

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR 01 NOBREAKS	01 HP 3535	PRODEPA, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: ADMINISTRATIVO

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR 01 NOBREAKS	01 HP 3535	PRODEPA, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: LABORATORIO E REVISAO

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR	01 HP 3535	SISLOC, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: LABORATORIO DE LEISHMANIOSE

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR 01 NOBREAKS	01 HP 3420	SINASQ, OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: TRANSPORTE

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR	01 HP 3535	OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: CAMARA FRIA

MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR 01 NOBREAKS	01 HP 3535	OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.

SETOR: ALMOXERIFADO		
MAQUINA(S)	IMPRESSORA(S)	SISTEMA(S)
01 COMPUTADOR 01 NOBREAKS	01 HP D1460	OFFICE 2007 E ANTIVIRUS.
TOTAL GERAL DE:		
COMPUTADORES	47	
IMPRESSORAS	23	
NOBREAKS	35	
NOTEBOOK	03	

DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:

Dos serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática:

- Realização de limpeza interna e externa da fonte e do gabinete, mediante técnica de aspiração com compressor de ar adequado, de propriedade da contratada;
- Substituição de partes e peças quando necessário. As peças a serem trocadas deverão ser novas e com garantia de um ano;
- Configuração e atualização de firmware;
- Instalação/reinstalação/configuração/utilização dos Sistemas Operacionais MS Windows (versões 98, XP e Vista) ou Linux (versões Fedora Core e Debian mais recentes) e de aplicativos utilizados nestes sistemas operacionais, conforme necessidade;

EQUIPAMENTO: MICROCOMPUTADOR

- Troca da fonte do microcomputador
- Reparo da fonte do microcomputador
- Troca da memória
- Troca do Hard Disk
- Troca do processador
- Troca de drives (CD, DVD, disquete)
- Troca da placa lógica
- Troca do cooler
- Troca da placa de vídeo/som
- Troca da tela de cristal Líquido
- Troca do HD
- Troca da placa controladora
- Troca do inverter
- Troca da fonte
- Troca da leitora de CD/DVD
- Troca do teclado
- Troca da bateria
- Reparos gerais.

EQUIPAMENTO: MONITOR LCD

- Cristal líquido
- Recet memória
- Fonte
- CMD

EQUIPAMENTO: IMPRESSORA (JATO DE TINTA, LASER, ULTIFUNCIONAL)

Ações a serem realizadas:

- Limpeza interna;
- Lavagem do gabinete e reservatório de tinta;
- Lubrificação com vaselina líquida e em pasta.
- Troca do tracionador de papel
- Troca da placa fonte
- Troca da placa lógica
- Troca do motor
- Troca do carro
- Troca do cabo flet
- Troca do service station
- Troca da placa lógica
- Reparo da placa lógica
- Reparo da placa fonte
- Troca do fusor
- Reparo do fusor
- Troca dos roletes
- Troca do sensor de entrada/saída
- Troca do print head
- Reparo do print head
- Troca da bandeja
- Troca do painel
- Troca de engrenagens
- Troca do ADF
- Reparo do ADF
- Troca do scanner
- Reparo do scanner
- Troca das engrenagens

5. HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO

Os serviços contratados deverão ser prestados desde as 08 h até as 16 h de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados,

ou excepcionalmente quando solicitado pela administração da regional.

As manutenções deverão ser realizadas nas dependências do 12º CRS/SESPA, podendo eventualmente ser realizadas nas dependências da CONTRATADA, desde que autorizada a retirada deste equipamento pelo Gestor do Contrato.

6. CENTRAL DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento para abertura e acompanhamento dos chamados abertos. São desejadas as seguintes características da Central de Atendimento:

- Deverão ser disponibilizadas as seguintes formas de contato: número de telefone e fax locais ou gratuitos e e-mail ou página de Internet para abertura dos chamados.
- No ato da abertura do chamado, o atendente deverá fornecer um número de ocorrência técnica para controle e acompanhamento.
- É de responsabilidade da Central de Atendimento acionar os técnicos responsáveis pelo atendimento em campo.
- A Central de Atendimento deve monitorar todos os chamados abertos e zelar pelo cumprimento dos prazos.
- Após o atendimento em campo, a Central de Atendimento deve entrar em contato com o solicitante e verificar se o chamado foi devidamente solucionado.
- Entende-se por solução, a identificação e aplicação das medidas corretivas para sanar o incidente, que resultou na abertura do chamado.
- A CONTRATADA somente poderá caracterizar um chamado como fechado a partir de registro em sistema, contendo a descrição da solução adotada, data e hora.
- A CONTRATADA deverá atender e resolver todos os chamados abertos nos prazos preestabelecidos no item 15 (quinze) deste Termo de Referência. Caso não o faça, sofrerá as penalidades previstas em Edital.

7. ATENDIMENTO EM CAMPO

O Atendimento em campo consiste na prestação presencial de manutenções preventivas ou corretivas, além do transporte de equipamentos para manutenção nas instalações da CONTRATADA, quando necessário. São desejadas as seguintes características do atendimento em campo:

- O Atendimento em campo ocorrerá após acionamento dos técnicos, por parte da Central de Atendimento.
- Cada chamado de manutenção corretiva se reportará a um incidente específico que deve ser solucionado, mesmo que envolva vários tipos de serviços e peças diferentes, inclusive em relação ao tipo solicitado na abertura do chamado.
- Deve ser respeitado o horário de funcionamento de cada local, onde os equipamentos estiverem instalados. Na impossibilidade do atendimento ser conclusivo, o mesmo deverá reiniciar-se na primeira hora útil do dia seguinte.
- A CONTRATADA deverá fornecer RAT - Relatório de Atendimento Técnico em no mínimo 2 (duas) vias para cada atendimento em campo realizado.
- Deverá ser disponibilizado e configurado um equipamento reserva, com especificações iguais ou superiores ao que está sendo atendido nas seguintes condições:
- Caso seja necessário executar remoção dos equipamentos para manutenção em laboratório da CONTRATADA, devido à impossibilidade técnica de solução no local de atendimento;
- Caso a CONTRATADA não consiga resolver o chamado no prazo previsto no item 15.

8. PEÇAS E COMPONENTES

As peças e componentes a serem substituídos devem ser solicitadas ao setor administrativo da contratante em tempo hábil para aquisição, inclusive cartuchos e tonners para impressoras.

8.1. As peças defeituosas deverão ser mantidas na CONTRATADA por um período de até 30 (trinta) dias úteis à disposição da CONTRATANTE, que poderá requisitá-las, total ou parcialmente, a qualquer momento para auditoria nos serviços prestados.

8.2 Equipamentos Obsoletos ou Sem Condições de Reparo Os equipamentos considerados obsoletos ou sem condições de reparo e que por esta razão dificultem ou impeçam o cumprimento dos prazos do chamado, deverão ser objeto de avaliação e a CONTRATADA deverá emitir laudo-técnico para ser submetido ao gestor da CONTRATANTE. Se o laudo-técnico for validado, os prazos de atendimento poderão ser renegociados ou o chamado poderá ser cancelado. Este procedimento vale tanto para um equipamento em especial quanto para uma linha de equipamentos de mesmo modelo.

09. Garantia

Todos os serviços executados terão garantia mínima de **30 (trinta) dias**, sendo que na ocorrência de um retorno, dentro do prazo de garantia, este passa a ser contado novamente, a partir do último atendimento realizado.