

10. Transporte

A CONTRATADA será responsável por todas as despesas e todos os procedimentos de transporte das impressoras. Caso ocorra algum dano, roubo, ou furto enquanto os equipamentos ou peças estiverem sob guarda da CONTRATADA, esta deverá disponibilizar, sem ônus adicionais, um equipamento igual ou superior à CONTRATANTE.

11. PERFIL PROFISSIONAL

O Perfil Profissional para Central de Atendimento e Atendimento no campo

1. Ensino Médio completo;
2. Curso complementar em microinformática e redes de computadores;
3. Conhecimento de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;
4. Domínio na utilização dos sistemas operacionais Windows e Linux, assim como suas aplicações básicas;
5. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.;
6. Conhecimento de inglês técnico (opcional).
7. Curso Técnico de TI e/ou Eletrônica;
8. Conhecimentos na instalação/configuração de redes de computadores;
9. Conhecimentos em eletrônica básica e manutenção de Hardware computacional;

12. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

A CONTRATADA deverá gerar, obrigatoriamente, o Relatório de Atendimento Técnico, RAT, imediatamente após a conclusão do atendimento em campo. Outras especificações quanto ao RAT são:

- 12.1. O RAT deverá ser emitido em 2 (duas) vias de igual teor, sendo a primeira para a CONTRATANTE e a segunda para a CONTRATADA;
- 12.2. A via entregue à CONTRATANTE deverá ser devidamente preenchida e assinada pela CONTRATADA;
- 12.3. O RAT deverá conter datas e horários da abertura do chamado e de início e fim do atendimento. Deverá conter também identificação do equipamento (número de patrimônio e/ou número de série), número do chamado, descrição sucinta do problema verificado e da solução dada, bem como relação das peças substituídas, quando houver esta ocorrência.
- 12.4. Vínculos Empregatícios e Qualificação Profissional Todos os profissionais alocados e citados ao decorrer deste Termo de Referência deverão estar vinculados à CONTRATADA sob regime CLT, sendo que a conferência deste item será realizada através de apresentação da guia de recolhimento do FGTS ou outra documentação equivalente. Para a comprovação da manutenção do vínculo e da qualificação profissional é especificado o seguinte:
- 12.5. Antes da assinatura do Instrumento Contratual a CONTRATADA deverá apresentar os currículos, diplomas e certificações de seus técnicos à CONTRATANTE.
- 12.6. Eventualmente, a CONTRATANTE poderá solicitar a apresentação do comprovante de pagamento das guias de FGTS ou de comprovação de qualificação técnica dos profissionais envolvidos na realização dos serviços.
- 12.7. Quaisquer alterações na equipe técnica designada para a prestação dos serviços deverão ser informadas à CONTRATANTE. Neste momento deverão ser apresentadas as devidas comprovações da qualificação e vínculo profissional com a empresa CONTRATADA.

13. PRAZO PARA INÍCIO DAS OPERAÇÕES

O prazo para o início da prestação dos serviços não poderá ser superior a 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do Instrumento Contratual. Caso a CONTRATADA ultrapasse o prazo, estará sujeita às penalidades previstas no Edital.

14. VIGÊNCIA

A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir do início efetivo das atividades. Caso haja interesse de ambas as partes envolvidas poderá e haver prorrogação de acordo com a legislação vigente.

15. NÍVEIS DE SERVIÇO

Os seguintes níveis de serviço devem ser respeitados:

- 15.1. Todos os atendimentos em campo devem ser iniciados em no máximo 4 (quatro) horas, após abertura de chamado na Central de Atendimento;
- 15.2. Todos os chamados devem ser resolvidos em no máximo 4 (quatro) dias úteis, contados a partir da data de abertura na Central de Atendimento.
- 15.3. Os equipamentos reserva devem ser disponibilizados no prazo máximo de 8 (horas) úteis.

16. ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

Para acompanhar e avaliar o desempenho dos atendimentos quanto aos prazos de atendimento e solução, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais à CONTRATANTE, disponibilizados até o 5º dia útil de cada mês. Outras especificações quanto aos relatórios, assim como o detalhamento do acompanhamento dos serviços são citados a seguir.

16.1. Os relatórios deverão conter todas as informações sobre os chamados abertos no mês anterior, incluindo quantidade, tempo de início de atendimento em campo, tempo de resolução, maiores incidências e outras informações indicativas sobre a qualidade e quantidade dos atendimentos.

16.2. Os relatórios deverão ser disponibilizados via Internet ou por meio de CDs/DVDs entregues nas dependências da CONTRATANTE.

16.3. A CONTRATANTE pode solicitar reuniões de trabalho mensais junto à CONTRATADA para a análise do desempenho, acompanhamento e resolução de problemas.

16.4. As reuniões realizadas entre representantes de ambas as partes, bem como as ocorrências que possam ter implicações no Instrumento Contratual, serão registradas por escrito, em forma de ata, e assinadas pelos referidos representantes.

16.5. A CONTRATANTE pessoalmente ou por intermédio de empresa especializada se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade e auditorias, a qualquer momento, nos serviços realizados pela empresa CONTRATADA.

16.6. A CONTRATADA deverá possuir um Gestor de Contrato, que será o ponto de contato com a CONTRATANTE, e deverá responder pelas atividades administrativas diárias, propor melhorias nos processos de atendimento e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados, dentro das obrigações contratuais.

16.7. O Gestor de Contrato terá as seguintes atribuições:

- 16.7.1. Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA que prestam serviço nas dependências da CONTRATANTE;
- 16.7.2. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE;
- 16.7.3. Acompanhar os serviços prestados e o desempenho, baseando-se nos Níveis de Serviço;
- 16.7.4. Prover recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- 16.7.5. Gerenciar conflitos junto à CONTRATANTE, atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança e garantindo assim, o nível de satisfação do mesmo.

17. CONTROLE DE EXECUÇÃO DO OBJETO

17.1. O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta Licitação serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, neste caso o **Sr. Edvaldo da Silva Marques**, lotada no **Setor Administrativo / 12º CRS/SESPA**, ao qual compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar o fornecimento, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

17.2. Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pelo fornecimento dos materiais, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

17.3. Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto desta licitação, **sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE**, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços fornecidos, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do ajuste.

17.4. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1. Responsabilizar-se pela execução do contrato, vedada a subcontratação.

18.2. Aceitar os acréscimos e supressões do valor inicialmente contratado, em até 25% (vinte e cinco por cento), nos termos do § 1º do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93;

18.3. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;

18.4. Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio do 12º CRS/SESPA em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou

prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;

18.5. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando da prestação dos serviços à CONTRATANTE;

18.6. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do ajuste a ser firmado;

18.7. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

18.8. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando do fornecimento dos materiais ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;

18.9. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste processo licitatório;

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19.1. Caberá ao 12º CRS/SESPA, além das obrigações provenientes da Lei nº. 8.666/93, sem prejuízo das demais disposições inseridas neste Termo de referência;

19.2. Supervisionar o fornecimento objeto deste Termo de Referência, exigindo presteza na entrega e correção das falhas eventualmente detectadas;

19.3. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias a prestação do serviço;

19.4. Notificar, por escrito, à CONTRATADA quaisquer irregularidades encontradas na realização do objeto;

19.5. Atestar as Notas Fiscais/ Faturas correspondentes à execução do objeto nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;

19.6. Efetuar o pagamento devido nas condições estabelecidas e no prazo previsto.

20. DA NOTA FISCAL/FATURA E DOCUMENTOS QUE DEVEM COMPANHÁ-LA

20.1. A Nota Fiscal Eletrônica/ Fatura deverá ser emitida em, no mínimo duas vias e deverá constar a indicação do serviço, conforme as discriminações da Nota de Empenho, indicando, ainda, quantidade, preço unitário e preço total;

20.2. JUSTIFICATIVA DE ATRASO: caso a empresa não cumpra os prazos estabelecidos neste Termo, o fato de apresentar justificativa pelo atraso na execução do serviço não indica que o 12º CRS/SESPA aceitará as justificativas da empresa pelo atraso. O pedido será assinado na forma da Lei de Licitações, e de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

21. Disposições Gerais

A empresa poderá ser notificada a apresentar planilhas individuais de composição de custos, com insumos, mão de obra e BDI. Os encargos sociais devem ser detalhados em planilha específica, inclusive aqueles decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho, cuja comprovação deve ser feita com a anexação das respectivas convenções.

A empresa responderá junto ao 12º CRS/SESPA por todo e qualquer prejuízo causado por seus funcionários, ao patrimônio do 12º CRS/SESPA e de seus funcionários e usuários. A fiscalização apropriará os custos de reparação, para dedução por ocasião dos pagamentos da medição dos serviços.

CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA, ANEXO 1A

ITEM	DESCRIMIÇÃO	QUANTIDADE
01	Pregão Presencial, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de computadores (CPU's e Monitores) e seus periféricos (impressoras, scanner, nobreak e caixa de som) existentes no 12º CRS/SESPA, bem como Assessoria, instalação e atualização de softwares de uso do órgão tais como: SIM, SINAN, SINASC, SIAFEN, SISLOC, SI-API e SI-EDI, incluindo atualização de antivírus, rotinas de backups e gerenciamento de redes e wireless, com assistência presencial de 8 horas por dia, durante 12 meses.	01

CONTINUA NO CADERNO 5