

## ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

### 1- OBJETO

1.1- Este documento tem por objetivo descrever e especificar as características básicas para contratação pelo período de 12 (doze) meses, de empresa especializada do ramo para prestação de serviços contínuos de assistência técnica com pessoal qualificado, para manutenção corretiva e preventiva nos equipamentos de informática listados no Anexo II, que se encontram instalados nas diversas unidades do Sesc.

1.2- Todos os procedimentos para a execução dos serviços deverão seguir rigorosamente as normas e recomendações dos órgãos regulamentadores e fiscalizadores das atividades da empresa contratada, em especial a ABNT, além das leis pertinentes.

1.3- Os serviços serão realizados de acordo com as condições deste documento e com as demais condições contidas no Edital.

### 2 – ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS:

2.1- Os serviços a serem realizados compreendem:

- a) Reparos;
- b) Ajustes; e
- c) Substituição de peças, por conta da CONTRATADA e quando se tratar de equipamento de grande porte arrolados no Anexo IV deverá deslocar técnicos ao local para reparar in loco em qualquer das Unidades Operacionais do Sesc/ES.

2.2- Exclui-se do presente contrato, os acidentes, negligência, imperícia ou mau uso do equipamento; pintura, fornecimento de material de consumo, tais como fita, disquete, formulário, e outros considerados como tal; quedas e choques mecânicos; e os motivos resultantes de casos fortuitos.

### 3- CHAMADOS:

3.1- A CONTRATADA realizará visitas às Unidades do Sesc da Grande Vitória, mediante chamados, para realização dos serviços aqui descritos, todas as vezes que forem necessárias, sendo que os chamados efetuados deverão ser atendidos em até 24 (vinte quatro) horas, exceto em eventuais casos de urgência, comprovada, onde o atendimento deverá ser prioritariamente no menor espaço de tempo possível. Para as Unidades fora da Grande Vitória, o atendimento deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas.

3.2- Os chamados de serviços aos equipamentos serão efetuados através de telefone ou e-mail, fornecendo os seguintes dados: marca, modelo, número de patrimônio, local onde a assistência técnica deverá ser prestada, anormalidades observadas, e nome do responsável pela solicitação dos serviços.

3.3- A assistência técnica será prestada em dias úteis, de segunda a sexta-feira no horário compreendido das 08:00 às 11:00 horas e das 13:00 às 18:00 horas.

3.4- Os equipamentos que, comprovadamente, não puderem ter seus serviços realizados nas dependências do Sesc, poderão ser removidos pela empresa contratada para seu laboratório ou oficina, que neste caso assumirá inteira responsabilidade sobre os mesmos e assinará o respectivo termo de recebimento.

3.5- Ao término dos serviços, o técnico da contratada preencherá o "Relatório de Serviços" em 02 (duas) vias a serem assinadas por funcionário do Sesc.

3.6- Para atendimentos fora da Grande Vitória, caso haja necessidade, as despesas decorrentes destes deslocamentos, deverão ser por conta do proponente.

### 4- OBSERVAÇÃO:

O proponente deverá levar em conta que a relação de equipamentos no Anexo II contém alguns equipamentos ainda com a garantia de fábrica que se expirará durante a vigência do contrato (ver datas). Terminada esta garantia automaticamente esses equipamentos passam a ter plena cobertura do contrato.

== /// ==