



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 de assistência técnica com pessoal qualificado, para manutenção corretiva e preventiva sob demanda nos equipamentos de informática, computadores, monitores, impressoras, nobreaks, notebooks que se encontram instalados nas diversas unidades do Sesc - Administração Regional do Espírito Santo.

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 E CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

2.1- Os serviços a serem realizados compreendem: desmontagem, reparos, ajustes, limpeza, substituição de peças, montagem e configurações necessárias à perfeita funcionalidade do equipamento com emissão do Laudo Técnico de Reparação caso a caso, excluindo-se os serviços de pintura e/ou tratamento antiferrugem e fornecimento de materiais consumíveis tais como: baterias, toners de impressão, cartuchos e outros considerados como tal.

2.2- Os bens objeto deverão ser retirados e entregues na Sede Administrativa do Sesc/ES situada na Praça Misael Pena, 54, Parque Moscoso, Vitória/ES, excetuando apenas quando se tratar de equipamentos de grande porte, para os quais haverá o deslocamento de técnicos para reparação *“in loco”*, conforme relação constante no final deste Anexo, onde estão arrolados seus números de patrimônio, marcas, modelos e suas localizações.

2.3- Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, as partes do objeto deste edital em que se constatarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços.

2.4- Para substituição de peças o prestador deverá, em seu Laudo, indicar as peças originais dos fabricantes através do seu devido *“part number”*, citando, se o equipamento não é mais fabricado, se existe(m) ou não alternativa(s) para a reparação e, se for o caso, exposição de motivos que poderão resultar em alguma ação administrativa interna com relação ao patrimônio.

3 - DA CONTRATAÇÃO

3.1- O critério de julgamento das propostas será o de MAIOR PERCENTUAL DE DESCONTO oferecido pela proponente, a ser aplicado sobre os valores dos chamados técnicos estimadas pelo Sesc/ES para cada polo de prestação e o valor das peças aplicadas.

3.2- Nos valores resultantes depois de aplicados o percentual de desconto ofertado, a licitante estará obrigatoriamente incluindo todos os custos diretos e indiretos relativos ao o objeto desta licitação, incluindo as diárias, custos de deslocamento e hospedagem para as unidades do interior atendendo os equipamentos de grande porte que não serão deslocados para o Polo da Grande Vitória.



3.3- O percentual de desconto proposto será único e se aplicará igualmente aos valores dos chamados técnicos de cada polo de atendimento e às das peças e acessórios substituídos.

3.4- Em sua proposta a licitante deverá indicar o percentual de desconto que será aplicado sobre o valor do chamado técnico estimado pelo Sesc/ES, calculando-se, a partir de tal procedimento, o valor a este título que constará no contrato para fins de registro de preço, conforme modelo de proposta a seguir:

LOTE ÚNICO				
SERVIÇOS				
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MÁXIMO CONTRATÁVEL DO CHAMADO TÉCNICO	PERCENTUAL DE DESCONTO OFERECIDO	VALOR DO CHAMADO TÉCNICO COM DESCONTO
1	CHAMADO TÉCNICO GRANDE VITÓRIA	R\$ 187,50 %	R\$
2	CHAMADO TÉCNICO ARACRUZ	R\$ 381,25 %	R\$
3	CHAMADO TÉCNICO COLATINA	R\$ 443,75 %	R\$
4	CHAMADO TÉCNICO LINHARES	R\$ 445,00 %	R\$
5	CHAMADO TÉCNICO SÃO MATEUS	R\$ 501,25 %	R\$
MATERIAIS				
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR ANUAL ESTIMADO PARA GASTO COM MATERIAIS	PERCENTUAL DE DESCONTO OFERECIDO	VALOR ANUAL PARA GASTO COM MATERIAIS
1	PEÇAS, ASSESSÓRIOS E SUPRIMENTOS	R\$ 90.000,00 %	R\$

3.5 - Os valores das peças a serem fornecidas pela Contratada serão ratificados pela Contratante através de pesquisa de preços realizada no mercado.

4 – DOS CHAMADOS

4.1- A CONTRATADA, mediante chamados retirará os equipamentos pertencentes às unidades da Grande Vitória na Sede Administrativa para realização dos serviços aqui descritos, sendo que os atendimentos deverão ser feitos em até 24 (vinte e quatro) horas, e os relativos aos equipamentos das unidades Polos do Interior deverão ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas.

4.2- Os chamados para os serviços serão efetuados através do sistema HelpDesk ou de 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.

4.3- Para os equipamentos pertencentes às unidades da Grande Vitória, o prestador poderá optar, se lhe convier, atender diretamente no local, responsabilizando-se em contatar o responsável local, marcar horário, sem custos adicionais para o Sesc, ficando claro ainda que, nos casos dos equipamentos de grande porte identificados neste referencial, os atendimentos serão obrigatoriamente feitos nos locais aonde se encontram instalados.



4.4- O fornecedor deverá prover rotina para abertura e acompanhamento de chamados, atendimento por e-mail e telefone, além de relatório semanal obrigatório todas as sextas feiras até às 16:00h contendo todos os equipamentos que constam sob sua guarda e "status" do atendimento.

4.5- Comunicar a Contratante, por escrito, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços, bem como atender prontamente às suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados.

4.6- Atender prontamente as solicitações da fiscalização do contrato inerentes ao objeto, sem qualquer ônus adicional para a Contratante.

4.7- Cumprir todos os requisitos descritos neste termo de referência, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para a Contratante.

4.8- Respeitar as normas de segurança da Contratante, fornecendo todas as informações solicitadas relativas ao cumprimento do objeto, incluindo as rotinas de movimentação dos patrimônios, que só poderão ser deslocados sob protocolo.

4.9- A assistência técnica será prestada em dias úteis, de segunda a sexta-feira no horário compreendido das 8:00 às 11:00 horas e das 13:00 às 18:00 horas, sendo que, ao término dos serviços, o técnico da contratada preencherá o "Relatório de Serviços" em 02 (duas) vias a serem assinadas por funcionário do Sesc.

5 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1- A licitante deverá possuir ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, preferencialmente em papel timbrado das empresas ou órgãos adquirentes, devidamente assinado(s), comprovando aptidão para o fornecimento de serviços pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, sem quaisquer restrições.

5.2- A identificação da licitante e seu respectivo endereço contido no atestado de capacidade técnica devem coincidir com os informados por ela nos demais documentos e atos constitutivos, estatuto ou contrato social.

5.3- Declaração expedida por fabricante informando que a licitante é parceira autorizada e/ou representante comercial, e/ou distribuidora, e/ou revendedora de equipamentos, e/ou prestadora de serviços de manutenção DELL, LENOVO, HP, LEXMARK e BROTHER podendo ainda ser comprovada através de certificados, comprovantes ou publicação de página do fabricante na internet.

5.4- Comprovação de competência técnica, devendo possuir em seu quadro de colaboradores, no mínimo 2 (dois) profissionais com competência técnica/comercial do fabricante DELL, LENOVO, HP, LEXMARK e BROTHER. A comprovação deverá ser feita através de CERTIFICADO emitido pelo fabricante com no mínimo a competência CLIENT.

5.5- A licitante deverá ter sua sede com laboratório técnico sediado na Grande Vitória/ES, afim de que possa cumprir com os prazos de atendimento estipulados no Edital.

5.6- Não será aceita a subcontratação para execução do objeto, porém, devido à complexidade e à falta de profissionais especializados no mercado local para a reparação das impressoras das marcas MAGICARD e FARGO, permitir-se-á excepcionalmente esta terceirização, porém, a critério do Sesc, se isto ocorrer, poderá ser exigida a comprovação de capacidade técnica da subcontratada.



6 - DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1- A proponente deverá levar em conta que a relação de equipamentos (Anexo II) é para conhecimento do parque de informática do Sesc/ES, dando ciência aos profissionais das quantidades, marcas e modelos, visando ajuste das operações e qualificações técnicas necessárias à consecução dos termos desta licitação.

6.2- São listados também alguns equipamentos que ainda constam em garantia de fábrica cujas se expirarão durante a vigência do contrato, entretanto, terminada esta garantia, automaticamente passará a ter plena cobertura de manutenção prevista para esta operação.

6.3- Estimativa de chamados e gasto com peças para atendimento de manutenção para os próximos 12 (doze) meses:

LOCALIDADE	Nº ESTIMADO DE CHAMADOS
GRANDE VITÓRIA	242
ARACRUZ	4
COLATINA	2
LINHARES	2
SÃO MATEUS	2
Total	252
Estimativa de gasto com peças	R\$ 90.000,00

6.4- Compreende a Região Metropolitana da Grande Vitória os municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari e Fundão.
