



ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS E CLASSIFICAÇÃO DA DESPESA

1. **ORGÃO SOLICITANTE:** Secretaria de Saúde.
2. **VALOR GLOBAL ESTIMADO:** R\$ 910.295,76 (Novecentos e dez mil duzentos e noventa e cinco reais e setenta e seis centavos)), preços extraídos das cotações e pesquisas feitas em mercado estadual.
3. **DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:**

ORÇAMENTO	ANEXO	PROGRAMA	PROJETO	ESPECIFICAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	VALOR ESTIMADO
09	01	10.301.0006.2.043	1.214.000000	3.3.90.40.00	3.3.90.40.12	777.133,80
09	01	10.302.0006.2.044	1.214.000000	3.3.90.40.00	3.3.90.40.12	133.161,96
VALOR GLOBAL ESTIMADO						910.295,76

4. **FONTE DE RECURSO:** TRANSFERENCIA SUS - BLOCO DE CUSTEIO

DETALHAMENTO DA DESPESA

5. **OBJETO:** Locação de material e equipamentos de informática necessários para atender as demandas da Secretaria Municipal de Saúde de Cascavel/CE.
6. **DETALHAMENTO DO OBJETO:** Locação de equipamentos de informática, com suporte, assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e insumos (exceto papel). A Assistência técnica/manutenção, com atendimento nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (ON-SITE), incluindo as peças. Entendem-se como peças todos os componentes que compõem o equipamento. Em eventos que caracterizem funcionamento inadequado dos equipamentos.
7. **JUSTIFICATIVA:** Considerando que nos últimos anos a informática tornou-se uma ferramenta fundamental para a execução dos serviços nas empresas públicas e privadas. No governo, boa parte dos processos de trabalho já opera em sistemas de informação. Considerando o aumento de nível de exigência por parte dos usuários, constituindo um ponto positivo em termos institucionais, faz-se necessária uma gestão mais efetiva e equipada para o desempenho de seus trabalhos. Considerando ainda que os equipamentos de informática da administração não atendem as reais necessidades do município, e as que são hoje utilizadas encontram-se em situação precária, não estando em perfeito funcionamento.

DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8. **DO PRAZO E LOCAL EXECUÇÃO:** Os serviços deverão ser iniciados em até 05 (CINCO) DIAS, a contar da emissão da **ORDEM DE SERVIÇOS**, nos locais determinados pela Unidade Gestora.
9. **PAGAMENTO:** O Pagamento será efetuado mensalmente, na proporção de execução dos serviços, em até 30 (TRINTA) DIAS após a emissão da Nota Fiscal, mediante atesto do recebimento dos serviços e o encaminhamento da documentação necessária, observada todas as disposições pactuadas, através de crédito na conta bancária da Contratada.
10. **PRAZO DE VIGÊNCIA:** O presente contrato terá a vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ter sua vigência prorrogada, por iguais períodos, por se tratar de serviços de natureza continuada, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do artigo 57, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993.

DOS PREÇOS OFERTADOS E DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA

11. Na proposta de preços deverão constar as especificações detalhada do item, tipo e quantidade solicitada, o valor unitário e total, em moeda nacional, em algarismo e por extenso, já considerando todas as despesas, tributos, impostos, taxas, encargos e demais despesas que incidam direta ou indiretamente sobre os serviços, mesmo que não estejam nestes documentos;
12. A Secretaria Municipal poderá se valer da análise técnica dos itens propostos, antes da adjudicação e homologação da licitante, para verificação do atendimento das especificações mínimas dos itens constantes no Projeto Básico/Termo de Referência.
13. A prestação dos serviços licitados poderá ser feito de forma fracionada ou em sua totalidade, de acordo com a necessidade do órgão interessado durante o prazo de contratação, mediante a expedição de periódicas **ORDENS DE SERVIÇOS**, pela Secretaria Gestora, constando a quantidade dos serviços a serem executados.

FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO:

14. A execução dos serviços será acompanhado e fiscalizado por servidor da Secretaria, o qual deverá atestar os documentos da despesa, quando comprovada a fiel e correta entrega dos produtos, para fins de pagamento.
15. A presença da fiscalização da Secretaria não elide nem diminui a responsabilidade da empresa contratada.

AO DE LICITAÇÃO
FLS. 80
Rubrica

Una



**ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO**



16. Caberá ao servidor designado rejeitar totalmente ou em parte, qualquer produto que não esteja de acordo com as exigências, bem como, determinar prazo para substituição do mesmo eventualmente fora de especificação.

17. A gestão e fiscalização do contrato caberão ao servidor designado, devendo ele exercer toda a sua plenitude tudo em atendimento e consonância ao que dispõe o art. 58, inciso III, c/c art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93.

DAS OBRIGAÇÕES

18. DA CONTRATANTE:

- a) Exercer a fiscalização da execução do contrato;
- b) Assegurar o livre acesso da CONTRATADA e de seus prepostos, devidamente identificados, a todos os locais onde se fizer necessária a entrega/fornecimento dos bens licitados, prestando-lhe todas as informações e esclarecimentos que, eventualmente, forem solicitados;
- c) Efetuar o pagamento conforme convencionado em cláusula contratual

19. DA CONTRATADA:

- a) Executar as atividades em conformidade com o descrito no presente, com os mais elevados padrões de competência, integridade profissional e ética;
- b) Arcar com as despesas de execução dos trabalhos próprios, como deslocamento, alimentação, dentre outras;
- c) Designar para a execução do objeto do presente profissional qualificado e habilitado;
- d) Arcar com as despesas de deslocamento e diárias sua e de seu pessoal contratado na execução das atividades externas próprias e de eventual treinamento;
- e) Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela contratante, cujas reclamações ou orientações se obriga a atender prontamente;
- f) Assumir todas as despesas relativas a pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou conexas com o contrato, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas e eventuais passivos, impostos, alimentação do seu pessoal, deslocamentos de funcionários, equipamentos de proteção individual e coletivo, tributos, seguros, taxas e serviços, licenças em repartições públicas, registros, autenticações do contrato, etc., e ficando, ainda, para todos os efeitos legais, declarada pela contratada a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a contratante;
- g) Responsabilizar-se por quaisquer danos causados a terceiros em virtude do objeto do contrato a ser firmado;
- h) Não caucionar ou utilizar o contrato celebrado para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da contratante;
- i) Submeter-se às normas e condições baixadas pela contratante, quanto ao comportamento, discrição e urbanidade na relação interpessoal;
- j) Exercer rigoroso controle de qualidade sobre as informações apresentadas e atuar sempre dentro dos prazos estabelecidos;
- k) Aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões que se fizerem no fornecimento, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma do § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

20. DOS ITENS/LOTES E QUANTITATIVOS:

LOTE 01

ITEM	MATERIAL	ESPECIFICAÇÃO	QUANT. EQUIP. (A)	UND	QUANT. MÊS (B)	VL. UNIT. (C)	VL. MENSAL (A x C = D)	VL. TOTAL (D x B)
01	Computador portátil (notebook)	NOTEBOOK - Requisitos Técnicos Mínimos: Processador Core I5 3.2ghz, cache L3 3mb, memória Ram 8gb ddr4 133mhz (1x8gb), HD 500gb Sata, 7mm, 5400rpm, tela led 14 com tecnologia led, leitor de cartões SD, SDHC, SDXC, drive dvd, rede 10/100/1000mbps, gigabit ethernet, conectividade: rede sem fio IEEE 802.11 b/g/ntm, teclado português abnt, mouse touch pad, bateria Li-ion, 3 células, 2200mah integrada. Sistema Operacional: O Notebook será fornecido com o Sistema Windows 10 em português. Inclui manutenção <u>ON-SITE</u> e reposição de peças, com substituição imediata do equipamento em caso defeito sem ônus adicional para a contratante. Todos os equipamentos devem ter atualização de hardware (aumento de capacidade da velocidade de processamento, armazenamento e memória) para atender as necessidades dos softwares da contratante sem ônus adicional.	04	Mês	12	365,02	1.460,08	17.520,96

W



ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO

02	Microcomputador	MICROCOMPUTADOR - Requisitos Técnicos Mínimos: Processador Core i5, memória Ram 4gb, Hard Disk 500gb, placa mãe on-board (s/v/r), monitor 18,5" lcd/led, teclado e mouse. Sistema Operacional: Os computadores serão fornecidos com o Sistema Windows 10 em português. Acompanha Estabilizador: Potência 300va. Inclui manutenção ON-SITE e reposição de peças inclusos, com substituição imediata do equipamento em caso defeito sem ônus adicional para a Contratante. Todos os equipamentos devem ter atualização de hardware (aumento de capacidade da velocidade de processamento, armazenamento, memória e tamanho do monitor de vídeo) para atender as necessidades dos softwares da contratante sem ônus adicional.	135	Mês	12	226,14	30.528,90	366.346,80
VALOR ESTIMADO DO LOTE								383.867,76

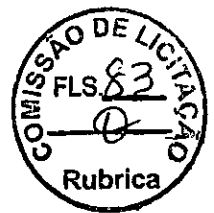
LOTE 02

ITEM	MATERIAL	ESPECIFICAÇÃO	QUANT EQUIP. (A)	UND	QUANT MÊS (B)	VL UNIT. (C)	VL MENSAL (A x C = D)	VL TOTAL (D x B)
01	Impressora Multifuncional Jato de Tinta	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL JATO DE TINTA- Requisitos Técnicos Mínimos: Função copiadora, scanner, conexão sem fio, velocidade de 16,5ppm em preto e 12,5ppm em cores, tela LCD de 1,2", resolução de impressão color 4800x1200dpi; preto 600x600dpi, compatibilidade de capacidade da bandeja para 100 folhas de papel comum, gramatura do papel. Papel normal: 64 a 105 g/mz, interface USB de alta velocidade, Wi-Fi, sistema operacionais suportados Windows 10, Windows 8.1. Equipada com Tanque de Tinta Integrado: Capacidade de armazenamento: 135ml no reservatório preto e 70ml em cada depósito de cor. Inclui manutenção ON-SITE e reposição de peças inclusos, com substituição imediata do equipamento em caso defeito sem ônus adicional para a Contratante. Todos os equipamentos devem ter atualização de hardware (aumento de capacidade impressão) para atender as necessidades da contratante sem ônus adicional.	109	Mês	12	156,00	17.004,00	204.048,00
02	Impressora Multifuncional Laser Monocromatica	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA- Requisitos Técnicos Mínimos: Função: impressão, cópia, digitalização e fax, velocidade de impressão/cópia: 30ppm, formato do papel A4, resolução de impressão: 600x600dpi, 1200x600dpi, 1.200x1.200dpi (a 50% de produtividade), duplex automático, alimentação de documento padrão 50-folhas ARDF, capacidade de papel padrão 250-olhas + by-pass 50 folhas, gramatura do papel: 52 a 162g/m2, interface padrão USB 2.0, 100base-tx/10base-t ethernet. Franquia Mensal: 5.000 impressões por equipamento. Inclui manutenção ON-SITE e reposição de peças inclusos, com substituição imediata do equipamento em caso defeito sem ônus adicional para a Contratante. Todos os equipamentos devem ter atualização de hardware (aumento de capacidade impressão) para atender as necessidades da contratante sem ônus adicional.	15	Mês	12	343,17	5.147,55	61.770,60
VALOR ESTIMADO DO LOTE								265.818,60

Handwritten signature



ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO



LOTE 03

ITEM	MATERIAL	ESPECIFICAÇÃO	QUANT. EQUIP. (A)	UND	QUANT. MÊS (B)	VL. UNIT. (C)	VL. MENSAL (A x C = D)	VL. TOTAL (D x B)
01	Nobreak para computador / impressora	Nobreak. potência 1 kva; tensão entrada/saída bivolt; alarmes audiovisual; possuem 1 bateria interna selada; garantia mínima de 12 meses.	120	Mês	2	128,63	15.435,60	185.227,20
02	Estabilizador de tensão p / modulo isolador (para computador)	características gerais: potência: 2000va (2 kva) = 1400 watts (real) microprocessado smart motor plugues e tomadas nbr 14136. true rms filtro de linha 7 níveis de proteção senoidal	120	Mês	12	11,72	1.406,40	16.876,80
03	Nobreak	Nobreak ups senoidal 1800 ts shara bivolt 115/220 4180 marca potência	30	Mês	12	133,17	3.995,10	47.941,20
04	Teclado	Teclado microcomputador, teclado preto, padrão abnt2 conexão via porta USB comprimento do cabo: 1,5 m, tecla	35	Mês	12	2,65	92,75	1.113,00
05	Mouse	Mouse preto 3 botões e 01 scroll super sensitivo: 400 CPI compatível com win XP / WIN vista / WIN 7 / LINUX comprimento do cabo 1,4 m interface USB	30	Mês	12	1,00	30,00	360,00
06	Fone de Ouvido com Microfone para Computador	Tipo de Imã: Neodímio. Conector: 2x P2 3, 5mm estéreo. Controle volume: Sim (Cabo). Cor: Preto. Impedância: 32 Ohms. Potência: 25mW. Sensibilidade: -55dB 2dB. Resposta Frequência: 2020.000Hz Comprimento: 2, 2m Informação adicional: Conexão do cabo apenas por um dos fones: mais praticidade e resistência Produto bivolt	40	Mês	12	18,94	757,60	9.091,20
VALOR ESTIMADO DO LOTE								260.609,40

21. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:

21.1. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: A empresa vencedora do certame deverá executar os serviços previstos, através de pessoal técnico especializado, conforme determinado no edital. Para efeito de controle, a empresa vencedora do certame, quando da realização dos serviços no âmbito do contratante, deverá obedecer aos procedimentos abaixo:

1. Só haverá intervenção em equipamento pela CONTRATADA com a prévia autorização da Unidade Gestora por meio de uma ORDEM DE SERVIÇOS que descreverá os serviços autorizados.
2. A CONTRATADA emitirá sua própria ORDEM DE SERVIÇOS (com cópia para a Secretaria de Saúde) para controle de suas atividades.
3. A CONTRATADA faturará seus serviços mensalmente, sempre no dia 30 de cada mês, quando junto às faturas deverá fornecer relatórios gerenciais informando:
 - Relatório de Visita
 - ORDEM DE SERVIÇOS pendentes;
 - ORDEM DE SERVIÇOS atendidas;
 - Quantitativo de peças e/ou componentes substituídos;
 - Tempo de atendimento por ORDEM DE SERVIÇOS;
4. A CONTRATADA deverá fornecer informação sempre que solicitada sobre o andamento dos serviços de manutenção que estiverem pendentes.
5. Os equipamentos de informática deverão ser instalados nos departamentos indicados na Ordem de Serviços nos locais determinados pela unidade gestora.
6. Toda infraestrutura física e elétrica para instalação dos equipamentos deve ser provida pela contratante.
7. Fornecer equipamentos de acordo com as especificações solicitadas, devidamente instalados, configurados em cada unidade e local definido pela contratante.
8. A instalação física e lógica da solução será de responsabilidade da contratada. A ativação física consiste em desembalar, colocar o equipamento em local indicado pela contratante e interconectar os cabos de dados e de energia de forma correta.
9. Disponibilizar no local de instalação no mínimo 01 (um) tonner para cada equipamento locado com a finalidade de evitar interrupção dos serviços.
10. A contratada deverá disponibilizar no município, no mínimo 1(um) técnico pertencente ao seu quadro, com transporte



ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO



próprio para deslocamento e executar os serviços nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (INLOCO), incluindo as peças, na sede e zona rural sempre que for solicitado, não podendo ultrapassar 02(duas) horas úteis da abertura do chamado, durante toda a vigência do contrato, sem ônus algum para o Município, não podendo transferir a terceiros a execução dos serviços.

11. A contratada deverá disponibilizar Central de atendimento ao usuário através de telefone fixo, 0800 e/ou via site da contratada.

12. Caso seja necessária a retirada do equipamento para fins de manutenção corretiva, a contratada providenciará a imediata instalação de outro com as mesmas especificações, no prazo de 12 horas a contar da data da solicitação, a contratada para prestação dos serviços deverá providenciar equipamento de backup do mesmo modelo do defeituoso, até seu efetivo reparo.

13. A contratada deverá providenciar a substituição do equipamento que apresentar quantidade excessiva de defeitos e manutenções, causando atrasos e prejuízo ao serviço, por outro equipamento novo, de primeiro uso, em perfeito funcionamento e de mesma especificação do substituído, no prazo máximo de 48 horas a contar da notificação.

14. Todos os equipamentos laser deverão possuir recurso de contabilização de volumes impressos pelo próprio hardware, independentemente do software de gestão, para confirmação dos quantitativos informados nos relatórios;

15. Caso sejam necessários transformadores de tensão, para garantia do correto funcionamento dos equipamentos de impressão, os mesmos deverão ser fornecidos pela contratada, em potência compatível com os equipamentos ofertados, sem ônus algum para a contratante.

16. A Contratada deverá manter estoque de todos os suprimentos e consumíveis (exceto papel) no local onde os equipamentos de impressões estiverem instalados, em quantidades necessária para garantir a não interrupção dos serviços, com reposição do estoque de tonalizadores reservas sempre que necessário.

17. Todos os tonalizadores deverão ser originais de fábrica ou similares de mesma qualidade e especificações.

18. A contrata deverá oferecer treinamento aos operadores a serem indicados pelas secretarias gestoras do contrato, na utilização dos equipamentos de impressão.

21.2. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

1. **SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA:** A contratada deverá executar a manutenção preventiva de acordo com o cronograma de visitas, objetivando a manutenção preventiva dos equipamentos conforme discriminado.

2. **SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA:** A CONTRATADA deverá executar a manutenção corretiva mediante chamado da Secretaria de Saúde e/ou da direção da Unidade, no prazo de atendimento previsto neste Termo de Referência;

3. Efetuar as manutenções de reparo, procedendo às verificações técnicas necessárias ao perfeito funcionamento dos equipamentos, efetuando regularmente limpeza, lubrificação substituição de peças desgastadas pelo uso normal, inclusive fornecimento sem limite de tonner, revelador e cilindro, durante o horário de expediente da secretaria, a fim de manter o equipamento em perfeitas condições de uso, quando solicitado, ocasião em que deverá:

4. A manutenção preventiva deverá ser efetuada a cada período de 30 (trinta) dias contados a partir da data de instalação dos equipamentos, e prestada no local em que o equipamento estiver instalado.

5. No caso do equipamento ser identificado com problema durante a manutenção preventiva, a ORDEM DE SERVIÇOS será transformada em corretiva sem abertura de nova chamada;

6. A substituição de peças que apresentarem avarias e que não permitam mais a sua recuperação,

7. Após a conclusão do serviço e encerramento do chamado, o responsável do chamado certifica a Ordem de Serviços que será endossada pela Secretaria de Saúde.

8. Os equipamentos especificados no objeto desta licitação, em casos de problemas técnicos, deverão serem mantidos no mesmo dia da solicitação dos serviços e, em não havendo previsão imediata e reparo, fica a contratada responsável pela instalação de equipamentos similares ou melhores, durante o período do reparo

21.3. PRAZO DE ATENDIMENTO:

1. Para atendimentos às manutenções corretivas, o prazo máximo para atendimento ao chamado, será de 24 (vinte quatro) horas, de segunda a sexta-feira em horário comercial, contados a partir da hora de abertura do chamado, junto à empresa vencedora do certame.

2. A CONTRATADA terá a partir do atendimento 48 (quarenta e oito) horas para entregar o equipamento ou a emissão de orçamento de peças.

3. No caso do orçamento ser aceito, a CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias, a contar do aceite para entregar o equipamento consertado.

4. As visitas de manutenção preventiva serão QUINZENAIS, e as corretivas quantas forem necessárias.

5. No caso do orçamento não ser aceito, a CONTRATADA aguardará 03 (três) dias para que a Secretaria de Saúde



ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO



providencie a peça, caso isto não ocorra deverá então devolver o equipamento a Unidade e encerrar o chamado.

21.4. DOS EQUIPAMENTOS

1. Para as atividades de manutenção preventiva, a CONTRATADA, a partir da assinatura do contrato, terá 30 (trinta) dias para elaborar e apresentar levantamento técnico da situação atual de todos os equipamentos inerentes ao objeto da contratação.
2. Após as manutenções de caráter corretivo, poderá a CONTRATADA lacrar o equipamento para efeito de assegurar a garantia de seus serviços, assim que os mesmos tenham sido atestados pela Unidade Gestora;
3. A garantia dos serviços de manutenção corretiva será de 90 (noventa) dias;
4. A manutenção preventiva não gera garantia;
5. Não haverá exclusividade por parte da CONTRATADA para abertura dos equipamentos, podendo a Secretaria de Saúde, proceder a intervenções ou autorizar terceiros a fazê-los, no entanto tal procedimento interromperá a garantia dada pela CONTRATADA.

21.5. DOS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

1. Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissional(ais) pertencente(s) ao quadro de profissionais da contratada e que atendam às qualificações técnicas especificadas abaixo. A comprovação de que o profissional faz efetivamente parte do quadro permanente da empresa:

1.1 - A comprovação de vinculação ao quadro permanente da licitante será feita:

- a) Para sócio, mediante a apresentação do ato constitutivo, estatuto, contrato social consolidado ou contrato social e todos os aditivos.
- b) Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.
- c) Se o responsável técnico não for sócio e/ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) - devidamente assinada.
- d) Contratos de prestação de serviços.

1.2. A licitante vencedora deverá apresentar comprovações da qualificação do(s) profissional(ais) que serão alocados na prestação dos serviços, no ato da assinatura do contrato. O Município de Cascavel poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

2. A comprovação dos requisitos a que se pede deverá ser composta de:

2.1. Certificados que comprovem a conclusão dos cursos exigidos;

- a) Atendimento de Nível 1°;
 - ✓ Possuir certificado de conclusão de ensino médio,
 - ✓ Possuir certificado de curso técnico em eletrônica, hardware, microinformática ou manutenção de computadores;
- b) Atendimento de Nível 2° e 3°;
 - ✓ Possuir Certificação ITIL Foundation;
 - ✓ Possuir habilitação profissional na área de informática ou curso superior (completo ou em andamento) na área tecnológico ou técnico;
 - ✓ Possuir Certidão de Registro e Quitação (CRQ) – Pessoa Física (Conselho Regional de Engenharia, Agronomia e Arquitetura (CREA).

3. Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo ITIL:

- a) 1° Nível;
 - ✓ Registro do incidente;
 - ✓ Roteamento da demanda para a equipe solucionadora;
 - ✓ Acompanhamento da solução;
 - ✓ Encerramento do chamado.
- b) 2° Nível;
 - ✓ Solução on-line (atendimento realizado via ferramenta de acesso remoto a fim de solucionar problemas reclamados pelo usuário e pertinentes ao escopo do projeto);
 - ✓ Direcionamento da demanda para 3° nível, quando necessário.

c) 3° Nível;
Persistindo as características da anormalidade, é feito o atendimento técnico local, com manutenção e até mesmo com a substituição do equipamento problemático.

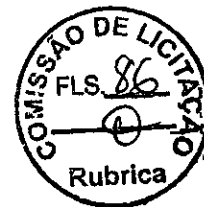
4. Após a conclusão de toda ativação, cada equipamento ativado estará coberto pela Garantia de Funcionamento.

5. A tabela abaixo sumariza os parâmetros da garantia de funcionamento para a operação

PARÂMETROS	OBJETIVOS
------------	-----------



ESTADO DO CEARÁ
MUNICÍPIO DE CASCAVEL
COMISSÃO DE PREGÃO



Atendimento via Central de Atendimento ao Usuário	Regime 8X5: 8h por dia em dias úteis (2ª a 6ª). De 8:00 às 17:00
Acordo de Nível de Serviço (ANS) em termos de prazo para solução de incidentes de mau funcionamento dos equipamentos	Até 04 (quatro) horas úteis

Responsabilidades da contratada na Garantia de Funcionamento:

RECURSO	DESCRIÇÃO
Abertura de incidentes	Atendimento de 1º e 2º nível da contratada para pontos informatizados novos
Roteamento de incidentes	A equipe de 1º e 2º nível da contratada fará o direcionamento do chamado, encaminhando para a equipe solucionadora competente
Acompanhamento de incidentes	O atendimento de 1º nível fará o acompanhamento de cada chamado aberto. Até que a equipe solucionadora conclua o atendimento
Encerramento de incidentes	Após conclusão do atendimento o 1º nível fará o encerramento do incidente Atendimento on-line Atendimento realizado através de conversa telefônica com o usuário, na tentativa de solucionar o problema reclamado.
Atendimento 8x5	O atendimento de 2º nível pertinente às responsabilidades da contratada será em regime 8X5
Solução de problemas 8X5	A solução será feita em regime 8X5, conforme ANS
Relatórios gerenciais mensais	Mensalmente será enviado a contratante um relatório gerencial, seguindo um modelo padrão solicitado.
Relatórios gerenciais customizados	O contratante poderá incrementar o relatório gerencial mensal padrão. Customizações baseados nos recursos disponíveis e que não gerem custos e investimentos poderão ser atendidos.
Selo de Garantia	Selo que é adicionado em laboratório no momento de integração do equipamento, ou em intervenções continuadas que necessitem de abrir o gabinete.
Procedimentos	Criação, desenho e treinamentos dos procedimentos para as equipes de 1º, 2º e 3º níveis e suas respectivas áreas solucionadoras descritas no edital.

21.6. Para a Gestão da Central de Atendimento ao Usuário, a CONTRATANTE poderá acompanhar o desempenho através de relatório de gestão capaz de fornecer informações como:

1. Percentual de resolução de chamadas por nível;
2. Tempo médio de solução geral;
3. Desvio padrão dos tempos de chamado;
4. Tempo médio de solução x nível de priorização;
5. Percentual de disponibilidade dos serviços sendo estas informações baseadas nos incidentes registrados no Central de Atendimento ao Usuário da CONTRATADA;
6. Top 10 – Usuários que mais tiveram incidentes;
7. Top 10 – Reclamação por equipamento que mais tiveram incidentes;
8. Quantidade de chamados por categoria infraestrutura fornecida;
9. Quantidade de chamados por classificação;
10. Quantidade de chamados por usuários.
11. Quantidade de chamados por ambiente.
12. Quantidade de chamados por ambiente.

ASSINATURA DOS RESPONSÁVEIS:

Pela elaboração do PB/TR:

MARGARETH TELES DE QUEIROZ - Secretária de Saúde