

EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 013/2022

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

1.1. O presente documento estabelece as especificações para prestação do serviço técnico de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e periféricos, e a instalação de programas no Hospital Ministro Costa Cavalcanti e suas dependências.

1.2. Serviços de instalação, manutenção e organização de redes, conforme demanda solicitadas pela CONTRATANTE.

2. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. Prestar serviço de suporte técnico, para todos os itens especificados neste edital. Os serviços incluem a realização de manutenção preventiva ou corretiva, local ou remota, suporte via telefone, instalações, configurações, customizações ou orientações, de forma a garantir o funcionamento permanente de softwares e hardwares da Fundação de Saúde Itaipuapy.

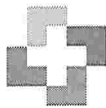
2.2. O atendimento ocorrerá mediante abertura de chamado pela FUNDAÇÃO, por telefone, localmente no endereço da FUNDAÇÃO. A FUNDAÇÃO disponibilizará local para a CONTRATADA utilizar como laboratório de manutenção preventiva e corretiva, assim como telefone, e computadores para realizar o atendimento.

2.3. O atendimento deverá ocorrer, com os prazos máximos de tempo considerando a prioridade:

- a) Parada total dos serviços com impacto direto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - I. Prazo máximo de 30 minutos para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 4 horas para ordens de serviço classificadas como urgência/emergência.
 - III. Prazo máximo de 1 dia útil para ordens de serviço classificadas como alto.
 - IV. Prazo máximo de 2 dias úteis para ordens de serviço classificadas como média.
- b) Parada parcial de serviços com impacto direto no negócio da FUNDAÇÃO.
 - I. Prazo máximo de 1 hora para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 4 horas para ordens de serviço classificadas como urgência/emergência.
 - III. Prazo máximo de 2 dias úteis para ordens de serviço classificadas como alto.
 - IV. Prazo máximo de 4 dias úteis para ordens de serviço classificadas como média.
- c) Parada parcial de serviços sem impacto direto ao negócio da FUNDAÇÃO.
 - I. Prazo máximo de 2 horas para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 2 dias úteis para ordens de serviço classificadas como urgência/emergência.
 - III. Prazo máximo de 4 dias úteis para ordens de serviço classificadas como alto.
 - IV. Prazo máximo de 8 dias úteis para ordens de serviço classificadas como média.
- d) Situações que não causem interrupção de serviços nem impacto no negócio.
 - I. Prazo máximo de 4 horas para primeiro atendimento.
 - II. Prazo máximo de 2 dias úteis para ordens de serviço classificadas como urgência/emergência.
 - III. Prazo máximo de 8 dias úteis para ordens de serviço classificadas como alto.
 - IV. Prazo máximo de 15 dias úteis para ordens de serviço classificadas como média.

2.4. A prestação do serviço ocorrerá em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, sendo que a FUNDAÇÃO realizará abertura de chamado fora do horário comercial apenas em situações emergenciais que possam afetar a disponibilidade parcial ou total do serviço.

2.5. A CONTRATADA deverá manter número de celular especial para seus técnicos de plantão para viabilizar a abertura de chamados fora do horário comercial. Durante o horário comercial a abertura de chamados poderá ocorrer por telefone.



EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 013/2022 ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.6. A prestação de serviço, objeto deste edital, não abrange peças de reposição ou suprimentos, tais como discos removíveis, cabos, fontes de alimentação, discos rígidos entre outros, devendo esses serem adquiridos e fornecidos pela FUNDAÇÃO.

2.7. Utilizar empregados habilitados e com os conhecimentos necessários à perfeita execução dos serviços, em conformidade com as normas e determinações legais em vigor.

a) Não será aceito subcontratação ou terceirização de serviço.

b) Substituir qualquer empregado no caso de falta, ausência ou férias, de maneira a não prejudicar a boa execução dos serviços, bem como, aqueles julgados inconvenientes à ordem e as normas disciplinares da FUNDAÇÃO;

2.8. Zelar para que seus empregados, enquanto prestando os serviços contratados, portem crachá de identificação, bem como, atender a todas as normas de disciplina e segurança e os procedimentos da FUNDAÇÃO.

2.9. Apresentar mensalmente cópias reprográficas das guias trabalhistas, tributárias e previdenciárias do mês anterior, relativas aos colaboradores da CONTRATADA lotados nas dependências do Hospital Ministro Costa Cavalcanti.

2.10. Fornecer todas as ferramentas, equipamentos, EPI's e EPC's a serem utilizados na prestação dos serviços, objeto deste contrato, de primeira qualidade e aprovados pela FUNDAÇÃO;

2.11. Manter a equipe sempre treinada e apta a prestar os serviços.

2.12. Responsabilizar-se pelos equipamentos e softwares que tenham sido designados para guarda permanente ou provisória;

2.13. Não utilizar para qualquer finalidade dissociada do corrente contrato qualquer recurso recebido permanente ou temporariamente;

2.14. Realizar todos os esforços possíveis para que o nível de disponibilidade dos recursos de informática seja maximizado;

2.15. Fazer uso de nosso sistema de gerenciamento (Tasy) para registro de atendimento as demandas, de forma que permita o efetivo controle e acompanhamento dos serviços prestados, bem como para registro de informações para controle de estoque de peças e equipamentos.

2.16. Fornecer relatórios no fim de cada mês, referente a peças que foram utilizadas durante os suportes.

3. DO ESCOPO

3.1. O serviço técnico de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e periféricos, manutenção de rede no HMCC e a instalação de programas deverá contemplar os itens atuais especificados a seguir:

- I. 750 Microcomputadores ativos;
- II. 45 Notebooks ativos;
- III. 8 Painéis de senha eletrônicos;
- IV. 40 televisores;
- V. 35 impressoras térmicas de etiqueta;
- VI. 110 Access Point;
- VII. 70 Switches;
- VIII. Total 39 Racks;
 - 32 Rack de parede 12U;
 - 2 Rack de rede 44U;
 - 1 Rack de 20U;
 - 4 Rack de servidores 40U;



EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 013/2022

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- b) Os serviços deverão ser prestados considerando, mas não se restringindo ao ambiente atual e considerando possível aquisição de equipamentos, podendo chegar a um crescimento de 25% durante a vigência do contrato.
- c) A contagem de computadores ativos se dará considerando os equipamentos de uso pela instituição, alocados em postos de trabalho. Os equipamentos de Backup não serão considerados ativos, devendo ser mantidos 10 preparados para substituição em caso de necessidade.
- d) Realizar manutenção preventiva periódica nos equipamentos, mantendo os equipamentos em perfeitas condições de operacionalidade, segurança, limpeza e higiene.
 - I. Deverá ser realizada minimamente 1 manutenção preventiva por equipamento no período de 1 ano.
 - II. Deverá manter cronograma de manutenção preventiva atualizado, bem como, histórico de manutenções preventivas realizadas.
 - III. Realizar a manutenção corretiva em equipamentos sempre que necessário, incluindo, mas não se limitando a formatação, limpeza, instalação física (mudança de local ou instalação de suporte), instalação ou reparo ou ainda remoção de software, substituição ou inclusão de peças;
- e) Realizar instalação, manutenção, substituição ou remoção de periféricos a exemplo, mas não se restringindo a leitores de códigos de barras, leitores biométricos, teclados, mouses, webcams, fones de ouvido, caixas de som, microfones, headsets, monitores, nobreaks, projetores e impressoras térmicas.
- f) Poderão ser geradas demandas de atendimentos para equipamentos não relacionados acima, sendo considerados como periféricos, a exemplo, mas não se restringindo a leitores de códigos de barras, leitores biométricos, leitores de proximidade, teclados, mouses, webcams, fones de ouvido, caixas de som, microfones, headsets, monitores e nobreaks.
- g) Realizar confecção de patch cords tanto para uso em racks quanto para uso em computadores ou quaisquer equipamentos que venham a necessitar de conexão cabeada de rede.
- h) Realizar a organização de rack em ambientes já existentes.
- i) Realizar a identificação dos pontos de rede, com informação de rack, patch panel e porta, switch e porta no switch.
- j) Realizar manutenção de pontos de rede já existentes, incluindo reparo ou mudança de local.
- k) Auxiliar equipe interna na identificação e/ou rastreamento de cabeamento de rede sempre que necessário
- l) Os serviços aqui descritos estarão contemplados nos valores apresentados na tabela 1 do anexo II deste edital referente a planilha de preços.

3.2. Dos serviços de instalação, manutenção e organização de rede, conforme demanda solicitadas pela CONTRATANTE, a serem pagos de maneira unitária conforme anexo II.

- a) Instalação de software vinculado a CONTRATANTE (ERP principais) em computadores pertencentes a terceiros locados na Fundação;
- b) Passagem de cabo de rede, incluindo instalação de novo ponto e/ou crimpagem no path panel.
- c) Emissão de ART de passagem de cabo de rede (unidade)





EDITAL DE COLETA DE PREÇOS Nº 013/2022

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- d) Realizar instalação de patch painel, incluindo crimpagem de cabos existentes, quando solicitado
- e) Realizar a instalação física de Racks.
- f) Realizar a instalação de switch e/ou access points quando solicitado.
- g) Realizar a passagem de fibra, incluindo instalação de novo ponto e/ou fusão em DIO (Distribuidores Internos Ópticos).
- h) Realizar a instalação de DIO
- i) Fusão cordão óptico de fibra ou fibra em DIO (em caso de rompimento/imperfeição).
- j) Emissão de ART de passagem de cabo de fibra (unidade).
- k) Os serviços aqui descritos estarão contemplados nos valores apresentados na tabela 2 do anexo II deste edital referente a planilha de preços.

4. RELATÓRIOS

4.1. Ao final de cada mês a Contratada deverá fornecer por email, os relatórios contendo as informações abaixo:

- a) Quantidade de ordens de serviço abertas no período referentes a cada tipo de serviço prestado (manutenção e redes);
- b) Quantidade de ordens de serviço encerradas no período referentes a cada tipo de serviço prestado (manutenção e redes);
- c) Tempo médio de atendimento de ordens de serviço, considerando o tempo entre a abertura e o encerramento;
- d) Relatórios de consumo de peças e materiais utilizados para prestação dos serviços realizados.

IMPORTANTE: Outros relatórios diários e/ou periódicos poderão ser solicitados e deverão ser entregues ao solicitante em até 48 horas

Elaboração:


ALEXANDRA RENATA MICHELON
Gerente do Departamento Administrativo


THIAGO DE LIMA BARBOSA
Analista de T.I. II