**ANEXO I-A TERMO DE REFERÊNCIA**

**1.** **Objeto**

 A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação serviços de locação e gerenciamento de equipamentos de TI e de softwares, bem como o atendimento/suporte aos respectivos usuários, para o evento Seletiva WorldSkills 2021 Shanghai, a se realizar, conforme Mapa de Distribuição dos Equipamentos (anexo I-B), cujas ocupações e quantitativos estão descritos e suas compreensões explicitadas no Termo de Referência da contratação.

 Entende-se por gerenciamento o transporte, instalação, desinstalação, suporte e manutenção de equipamentos de informática e softwares, bem como o atendimento/suporte aos respectivos usuários.

1.1. Os prazos de atendimento bem como o cronograma de montagem/desmontagem estão estabelecidos no item 5.4. e 6 do presente termo de referência.

**2.** **Capacitação Técnica**

• Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 01 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já forneceu ou fornece satisfatoriamente produtos e serviços da mesma natureza ou similar ao objeto aqui licitado. Serão consideradas atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, para fins de habilitação do licitante, os fornecimentos cuja descrição permita a comprovação de locação de pelo menos **16 (dezesseis) equipamentos** de informática (notebooks, desktops e impressoras), com manutenção e suporte, fornecidos em um único evento, instalados em até 10 dias e desinstalados em até 5 dias.

• Poderão participar desta licitação empresas cujo ramo de atividades e enquadramentos de seu objeto social sejam compatíveis com o objeto da licitação.

**4.** **Locação e Gerenciamento**

**4.1.** **Relação dos Equipamentos**

IMPORTANTE: Todos os equipamentos propostos para cada ITEM deverão ser idênticos, incluindo os backups necessários.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Equipamentos** | **Locação Garantida** | **Locação Estimada** |
|  | **32-X** | **32** |

**Nota:** *“X” é igual a quantidade de equipamentos demandados por ocupação.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Ocupação** | **Microcomputador**  **Vide Anexo I-C** | **Notebook**  **Vide Anexo I-C** | **Impressora A/3**  **Vide Anexo I-C** | **Localidade** |
| 1 | Mecânica Industrial | 5 (Tipo 1) |  | 1 | Resende - RJ |
| 03 | Manufatura Integrada | 9 (Tipo 1) |  | 1 | Curitiba - PR |
| 14 | Manutenção de Aeronaves |  | 2 |  | Palhoça - SC |
| 16 | Eletrônica | 7 (Tipo 2) |  | 1 | Várzea Grande - MT |
| 48 | Indústria 4.0 | 2 (Tipo 1) | 3 | 1 | São Caetano do Sul - SP |
| **TOTAIS** | | **23** | **5** | **4** |  |

**4.1.1.** As especificações detalhadas dos equipamentos constam do ANEXO I-C - Configurações Mínimas dos Equipamentos TI.

**4.1.2** As quantidades descritas no item “locação total estimada” são estimadas, não obrigando os CONTRATANTES em contratá-las em sua totalidade, nem dando direito subjetivo do contratado em exigi-las. Entretanto, para fins de precificação o valor a ser cotado deverá ser referente a essa “Locação total Estimada”.

**4.1.3** Os CONTRATANTES se obrigam na contratação dos quantitativos previstos no item "locação garantida" acima previsto.

**4.1.4.** Nos preços a serem ofertados pelas licitantes deverão estar englobados todos os custos decorrentes da prestação de serviços, objeto desta licitação, incluídos os serviços de locação, montagem e desmontagem, serviços de gerenciamento, e atendimento e suporte aos usuários, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

**4.2.**  **Disposições sobre os equipamentos locados**

• A distribuição dos equipamentos consta do ANEXO IB – Mapa de Distribuição dos Equipamentos. Estes devem ser organizados, caixas ou pallets.

• Os equipamentos deverão ser acompanhados de cabos, manuais de instruções, teclados e mouses e/ou outros acessórios para seu perfeito funcionamento.

• Os microcomputadores devem ter os softwares sistema operacional e pacote de programas (Microsoft Office 2010 Professional ou superior) como: editor de texto, planilha eletrônica e programa de apresentações, software antivírus (atualizado), software Adobe Reader para leitura de arquivos PDF, previamente instalados pela empresa locatária, de acordo com as versões indicadas nas especificações constantes neste documento;

• O valor cobrado por impressora jato de tinta (A3) deve incluir todos os consumíveis, menos papel, para uma tiragem de 500 páginas na melhor resolução. Os CONTRATANTES se reservam o direito de variação de 15% a mais ou a menos, em cada impressora sem que haja cobrança extra ou dedução.

• Os sinistros, durante o evento, montagem e desmontagem, caracterizados como mau uso ou imperícia dos usuários, são de responsabilidade dos CONTRATANTES.

• A CONTRATADA é responsável pela guarda, transporte e segurança de seus equipamentos;

• A CONTRATADA é responsável por manter pelo menos 10% da quantidade de equipamentos locados como backup.

**4.3.**  **Suporte / Manutenção**

A empresa Contratada deverá:

• Manter equipe técnica em número suficiente para realizar atendimento inicial em no máximo 5 (cinco) minutos após comunicação do problema, em qualquer ponto do evento, para os incidentes, solicitações de serviço e dúvidas no uso dos equipamentos e dos softwares fornecidos pela contratada e abertos por usuários do evento.

• A empresa contratada deverá possuir equipamentos idênticos de contingência para substituição de um equipamento danificado, quando o prazo para manutenção for superior a 15 (quinze) minutos, após a abertura do chamado junto à equipe de técnica/atendimento ao usuário.

• A empresa contratada deverá fornecer alimentação, uniforme, EPI (Equipamento de Proteção Individual) e crachá para toda a equipe técnica.

**4.4.**  **Montagem e Instalação dos Equipamentos**

A empresa contratada deverá:

• Disponibilizar equipamentos e a infraestrutura necessária (direitos administrativos de Sistema Operacional, mobiliário, rede, acesso Internet e elétrica) para a pré-homologação, que serão agendadas diretamente com a CONTRATADA pelos responsáveis técnicos da CONTRATANTE para instalação dos softwares específicos avaliando se os equipamentos atenderão as necessidades do evento. A homologação deverá ocorrer até o dia 13/09/2021.

• Replicar os padrões gerados na homologação para os demais equipamentos, inclusive instalando os softwares específicos manualmente, caso for necessário.

• Distribuição, montagem, desmontagem, instalação e configuração dos equipamentos diversos nas Unidades, de acordo com layout e/ou planilha a ser fornecido pelas contratantes para a empresa vencedora da licitação.

• Desembalar e embalar todos os equipamentos locados.

**5.** **Atendimento ao usuário para incidentes, solicitações de serviço e dúvidas no uso dos equipamentos e dos softwares fornecidos pela contratada**

O escopo é atuar, de forma centralizada, em cada Unidade do SENAI, como o ponto único de contato dentro do evento para o propósito de restauração dos serviços de Infraestrutura de TI das CONTRATANTES e de atendimento para requisições de serviços. Deverá ainda prover o acompanhamento dos chamados feitos aos provedores de serviços utilizando a correlação devida com os registros feitos internamente.

O serviço é composto por atendentes (dispatchers) e atendentes de campo (runners). O fluxo de atendimento, as atividades básicas, canais de comunicação, horário de atendimento, perfil dos atendentes e SLAs estão descritos, logo abaixo.

**5.1.**  **Fluxo de Atendimento**

Segue o fluxo de atendimento, que poderá ser modificado, com a autorização dos CONTRATANTES.

**5.2. Atividades básicas**

Segue lista, das atividades que o pessoal técnico da empresa contratada deverá realizar:

• Registrar todas as Requisições de Serviços e incidentes;

• Escalar incidentes/Requisições de Serviços priorizando os atendimentos conforme solicitante;

• Manter os usuários informados sobre o progresso dos incidentes e requisições de serviços registrados;

• Resolver incidentes e Requisições de Serviços;

• Informar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços atendidas e outros contatos;

• Comunicar-se com os usuários mantendo-os informados;

• Integrar com as demais equipes das CONTRATANTES, através do encaminhamento de solicitações de serviço para os grupos solucionadores, de solicitações de posicionamento sobre as demandas escaladas para posicionamento do usuário e do encaminhamento de informações ou procedimento já efetuados.

• Fornecer ferramental necessário para avaliação dos indicadores e metas definidas, conforme item 5.6 deste TR contendo, no mínimo: Número do incidente, Resumo do incidente, usuário afetado, tipo do usuário afetado, ambiente afetado, data e horário de abertura, data e horário de início de atendimento, data e horário de solução.

• Fornecer relatório contendo um resumo dos atendimentos, explicitando o status das metas de cada indicador. Esse relatório poderá ser solicitado a qualquer momento e a empresa terá que fornecê-lo em até 1 hora, a fim de atender o item 5.6 deste TR.

**5.3. Canais de Comunicação**

• A CONTRATADA deverá disponibilizar e informar quais serão responsáveis por monitorar o andamento do evento. Os funcionários dos CONTRATANTES serão indicados e informados a empresa no primeiro dia de montagem do evento.

**5.4. Horário de Atendimento**

• A equipe técnica deverá estar disponível no período de: 24/09/2021 a 11/12/2021, em regime 24x7 (**MONTAGEM**), conforme datas previstas cronograma das Seletivas WSC2021 (vide ANEXO I-B - Mapa de Distribuição dos Equipamentos);

• A equipe técnica deverá estar disponível no período de: 24/09/2021 a 11/12/2021, no horário das 7:00h as 22:00h.**(EVENTO),** conforme datas previstas cronograma das Seletivas WSC2021 (vide ANEXO I-B - Mapa de Distribuição dos Equipamentos);

• A equipe técnica deverá estar disponível no período de: 24/09/2021 a 11/12/2021, em regime 24x7 (**DESMONTAGEM**), conforme datas previstas cronograma das Seletivas WSC2021 (vide ANEXO I-B - Mapa de Distribuição dos Equipamentos);

**5.5.** **Perfil e Quantidade de Atendentes**

**5.5.1.** **Atendente de Campo – “Nível 1”**

• Conhecimentos avançados em informática;

• Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de manutenção de equipamentos (estações e impressoras) e atendimento em nível de configuração de sistemas operacionais Microsoft Windows 10 ou versão superior e aplicativos de automação de escritório;

• Conhecimento nos produtos da linha Microsoft Office;

• Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

• Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

• A empresa deverá manter no mínimo 1(um) posto de atendimento ativo, durante a **MONTAGEM** e **DESMONTAGEM**, em regime 24x7 e 2 (dois) postos de atendimento ativos, durante a **EVENTO** das 7:00h as 22:00h, devendo dimensionar a sua equipe conforme número médio de demandas, para atender ao item 4.3. deste Termo de Referência;

• Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de manutenção de equipamentos (estações e impressoras) e atendimento em nível de configuração de sistemas operacionais Microsoft Windows 10 Professional ou versão superior e aplicativos de automação de escritório;

• Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

• Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

• Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

• Conhecimento nos produtos da linha Microsoft Office;

• Conhecimento em ambiente de rede local;

• Conhecimento das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;

• Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras;

• Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc.;

• A empresa deverá manter no mínimo 01 (um) posto de atendimento ativo, durante a **EVENTO** das 7:00h as 20:00h. A empresa deverá manter no mínimo 2 (dois) postos de atendimento ativos, durante a **homologação** das 7:00h as 20:00h, devendo dimensionar a sua equipe conforme número médio de demandas, para atender ao item 4.3. deste Termo de Referência.

**5.5.3.** **Atendente de Campo – “Montagem e Desmontagem”**

• Experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de manutenção de equipamentos (estações e impressoras) e atendimento em nível de configuração de sistemas operacionais Microsoft Windows 10 ou versão superior e aplicativos de automação de escritório;

• Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

• Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

• Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

• Conhecimento nos produtos da linha Microsoft Office;

• Conhecimento das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;

• Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras;

• A empresa deverá manter no mínimo 01 (um) posto de atendimento ativo, durante a **MONTAGEM e DESMONTAGEM**, em regime 24x7 ou conforme cronograma de instalação/desmontagem e 01 (um) posto de atendimento ativo, durante a **EVENTO** das 7:00h as 22:00h, devendo dimensionar a sua equipe conforme número médio de demandas, para atender ao item 4.3. deste Termo de Referência.

**5.5.4.** **Atendente de Campo – “Técnico de Impressão”**

• Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de instalação e operação de impressoras e atendimento em nível de configuração básica de microcomputadores (drives de impressão, compartilhamento de impressora em rede, etc.);

• Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

• Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

• A empresa deverá manter no mínimo 1 (um) posto de atendimento ativo, durante a **EVENTO** das 7:00h as 22:00h, devendo dimensionar a sua equipe conforme número médio de demandas, para atender ao item 4.3. deste Termo de Referência.

**5.6.** **SLA**

• A **CONTRATADA** deverá garantir que 99% dos atendimentos sejam feitos, conforme previsto no item 4.3 Suporte / Manutenção;

• A **CONTRATADA** deverá garantir que todos os atendentes tenham os perfis e estejam em quantidade definidas no item 5.5 Perfil e Quantidade de Atendentes;

• A **CONTRATADA** deverá garantir que todos os atendentes estejam disponíveis conforme horários definidos no item 5.4 Horário de Atendimento.

**6.** **Garantia de Execução e Cronograma de Montagem e Desmontagem**

As especificações das atividades descritas neste Termo de Referência e no **Anexo I-B** - Mapa de Distribuição dos Equipamentos, deverão ser executadas de acordo como previsto no **Anexo I-B** do presente TR.

**7. Penalidades**

• O descumprimento de cada um dos itens previstos no Item 5.6 SLA acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total estimado da contratação;

• O descumprimento dos prazos definidos **Anexo I-B** - Mapa de Distribuição dos Equipamentos do presente Termo de Referência acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor estimado deste contrato.

**8.** **Locais de Realização e Entregas dos Equipamentos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Ocupações** | **Endereços de Execução das Atividades** |
| 1 | Mecânica Industrial | ***Firjan SENAI Resende***  Rua Sarquis Jose Sarquis, 156 Bairro: Jardim Jalisco, Resende – RJ  CEP: 27510-100  CNPJ.: 03.848.688/0015-58 |
| 03 | Manufatura Integrada | ***SENAI CIC***  Rua Senador Accioly Filho nº 298, Curitiba - PR  CEP 81310-000  CNPJ.: 03.776.284/0003-62 |
| 14 | Manutenção de Aeronaves | ***SENAI Palhoça***  Rua Joacir dos Passos, 18 Palhoça - SC  CEP 88133-597  CNPJ.: 03.774.688/0033-32 |
| 16 | Eletrônica | ***SENAI Várzea Grande***  Av. Dom Orlando Chaves, 1.536 Várzea Grande - MT  CEP 78116-130  CNPJ.: 03.819.150/0004-62 |
| 48 | Indústria 4.0 | ***FESTO***  Rua Giuseppe Crespi, 76 Santa Emília - SP  CEP 04183-080  CNPJ.: 57.582.793/0001-11 |

O objeto deverá ser entregue nas localidades, conforme endereços a seguir:

A Entrega de homologação ocorrerá em local a ser definido pela Contratada em acordo com a Contratante.

Estão previstos espaços para armazenamento e manufatura/manutencão dos equipamentos, nos locais de entregas do objeto.

**9.** **Pagamento**

9.1. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos eventos, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pela Contratada. Para tanto, caberá a esta apresentar a nota fiscal / fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência.

9.2. Para fins de faturamento dos serviços prestados, caberá à CONTRATADA emitir Notas Fiscais em nome de cada CONTRATANTE, em percentuais que serão informados pela área gestora do contrato.

**10. Vigência do contrato**

10.1. O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo de 03 (três) meses, podendo vir a ser prorrogado mediante acordo entre as partes, por intermédio de termo aditivo, caso necessário.