



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

Contratação de empresa autorizada Lenovo para prestação de serviços de suporte técnico e manutenção corretiva, com fornecimento de peças de reposição novas e originais, para desktops da marca Lenovo Modelo ThinkCentre M83 durante 24 meses consecutivos.

2 JUSTIFICATIVA

Esta contratação objetiva assegurar a continuidade do serviço de manutenção e suporte para 402 desktops em uso pelos setores da Câmara Municipal de Campinas adquiridos em 2014, garantindo plena funcionalidade dos equipamentos pelo período de 24 meses (tempo restante estimado de vida útil).

3 DESCRIÇÃO DOS LOTES

LOTE	ITEM	QUANT.	DESCRIÇÃO
1	1	402	Serviço de suporte técnico e manutenção corretiva para desktops marca Lenovo, modelo ThinkCentre M83 por 24 meses

4 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1 As peças de reposição fornecidas pela CONTRATADA deverão ser novas e originais, ou em casos excepcionais podem ser usadas peças de qualidade igual ou superior, também novas e originais, desde que previamente autorizado e sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.
- 4.2 A licitante deverá ser autorizada pelo fabricante dos equipamentos (Lenovo) a prestar manutenção nos equipamentos por ela fabricada, a ser comprovada através de certificado



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

e/ou declaração emitido pelo fabricante, e deverá ser entregue no momento da assinatura do contrato.

5 DA QUALIFICAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS COMUNS

5.1 Os bens e serviços a serem adquiridos enquadram-se na classificação de bens e serviços comuns, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002 e art. 9º, §2º do Decreto nº 7.174/2010.

6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO LOTE 1 - Serviço de suporte técnico e manutenção corretiva para desktops marca Lenovo, modelo ThinkCentre M83 por 24 meses

6.1 A manutenção corretiva será realizada em dias úteis, no horário compreendido entre 8h (oito) e 18h (dezoito) horas, nas dependências da CONTRATANTE.

6.1.1 Entende-se por manutenção corretiva a série de procedimentos destinados a recolocar o equipamento livre das quebras e defeitos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, as necessárias substituições de peças, ajustes, regulagens e reparos de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos. A manutenção corretiva, em função da criticidade da solução, está sujeita a prazos de máximo de atendimento e de solução do problema, conforme descrito no item 6.4 deste termo.

6.2 O suporte técnico poderá ser prestado através de central telefônica, e-mail, sistema de eletrônico de chamados ou localmente nas dependências da CONTRATANTE, respeitando-se o prazo de conclusão de atendimento especificado no item 6.4.

6.2.1 Entende-se por suporte técnico o serviço compreendendo todo tipo de assistência prestada pela CONTRATADA com o objetivo de solucionar dúvidas de funcionamento, ajustar configurações, eliminar defeitos (bugs) e atualizar a versão dos softwares OEM fornecidos pelo fabricante, bem como atendimento às solicitações de manutenções corretivas.

6.3 Após o atendimento a CONTRATADA apresentará um Relatório de Visita Técnica, contendo data, hora de chamada, início e término do atendimento, identificação do módulo defeituoso, identificação do módulo substituído, as providências adotadas e toda e qualquer informação pertinente ao chamado.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

6.4 O prazo máximo de resolução de manutenção corretiva ou suporte será de 30 dias , contados a partir da abertura do chamado.

6.4.1 Em casos que o reparo não possa ser concluído no prazo de 30 dias e exista a necessidade de remoção do equipamento ou módulo defeituoso das dependências da CONTRATANTE para promoção de qualquer tipo de ação corretiva, a remoção só poderá ser feita com autorização da CONTRATANTE. O equipamento deverá ser substituído temporariamente por outro idêntico ou superior de forma a garantir ao usuário sua capacidade de produção, com prazo de 30 (trinta) dias na função "BACKUP".

6.5 Os equipamentos e componentes que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, serão devolvidos à CONTRATANTE em perfeito estado de funcionamento, ficando além do reparo, a remoção e o transporte sob inteira responsabilidade da CONTRATADA.

6.6 A CONTRATADA substituirá sem qualquer ônus à CONTRATANTE e de forma definitiva qualquer componente da solução por outro de mesmas características técnicas ou superior, novo e de primeiro uso, do mesmo fabricante e em perfeito estado de funcionamento, em caso de ocorrência das situações a seguir:

I - equipamento defeituoso cujo reparo não se conclua no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, mesmo que tenha sido providenciada a substituição temporária;

II - ocorrência de 4 (quatro) ou mais defeitos no mesmo equipamento que comprometam o uso normal, dentro de qualquer período de 30 (trinta) dias;

III - problemas recorrentes sem que seja dada a solução em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da abertura do primeiro chamado;

IV - se a soma dos tempos de paralisação ultrapassar 80 (oitenta) horas úteis dentro de qualquer período de 30 (trinta) dias consecutivos;

V - no caso de inviabilidade técnica ou econômica do reparo de um componente da solução;

6.7 Por motivos de segurança das informações, nos casos de falhas e/ou substituição de discos rígidos (HDs) dos equipamentos, a CONTRATADA deverá substituir o disco rígido (HD) defeituoso por um novo, nas dependências da CONTRATANTE



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

O disco rígido defeituoso será devolvido à CONTRATANTE, para limpeza, recuperação de seus dados e descarte deste dispositivo.

7 DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será realizado em 24 parcelas mensais. As parcelas poderão sofrer ajustes quando não houver cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços descritos no ITEM 8.

8 DOS NIVEIS MINIMOS DE SERVIÇO

Os ajustes nos pagamentos das faturas mensais, pelo não cumprimento nos níveis mínimos de serviços, serão feitos conforme tabela abaixo. O fator de ajuste na parcela mensal será multiplicado pelo valor da parcela mensal total, referente à soma dos valores de todos os itens que estiverem vigentes naquele mês.

Percentual de atendimentos com atraso	Fator de ajuste na parcela mensal
1 a 4,9% dos atendimentos em atraso	1
5% a 20% dos atendimentos em atraso	0,95
20% a 40% dos atendimentos em atraso	0,90
40% a 60% dos atendimentos em atraso	0,85
60 a 100% dos atendimentos em atraso	0,80

8.1 Além dos fatores estabelecidos na tabela acima, o fator de ajuste será reduzido em 0,025 para atraso superior a 24 horas úteis além do prazo previsto, por atendimento. O fator de ajuste mínimo será de 0,70 na parcela mensal. Caso o fator de ajuste seja inferior a esse limite, em um determinado mês, será considerada inexecução parcial, ficando sujeito às penalidades estabelecidas no Contrato.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÕES DOS EQUIPAMENTOS

Serviço de suporte técnico e manutenção corretiva para 402 desktops, divididos em três grupos, marca LENOVO modelo THINKCENTRE, com as seguintes configurações:

GRUPO 1 – 323 unidades	
MODELO	ThinkCentre M83 Desktop tipo 10aH
CHIPSET	Intel Q85 Chipset.
Processador	4x Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz
MEMÓRIA	4.0 GB 1600MHz DDR3,
ARMAZENAMENTO	1x500GB SATA III WDC WD5000AAKX-0
GABINETE	Small form factor
INTERFACES	-Porta serial de 9 pinos -Oito conectores USB (Universal Serial Bus) (dois no painel frontal e seis no painel traseiro) - Um conector Ethernet - Um conector de monitor VGA - Três conectores de áudio no painel traseiro (conector de entrada de áudio, conector de saída de áudio e conector do microfone) - Dois conectores de áudio no painel frontal (conector do microfone e conector do fone de ouvido) - Dois conectores DisplayPort
GRAVADOR DE DVD	HL-DT-ST DVD-RAM GHA2N
PLACA DE SOM	Intel Corporation 8 Series/C220 Series Chipset High Definition Audio Controller
PLACA DE VIDEO	Intel Corporation Xeon E3-1200 v3/4th Gen Core Processor Integrated Graphics Controller
REDE COM FIO	Intel Corporation Ethernet Connection I217-LM (rev 04)
REDE SEM FIO	Intel Centrino Wireless N-105
ALIMENTAÇÃO	Fonte 100-127 / 200-240 VAC
ACESSÓRIOS	Logitech Lenovo USB Optical Mouse, CHICONY USB NetVista Full Width



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

	Keyboard
SISTEMA OPERACIONAL	Linux Ubuntu
OBSERVAÇÕES	

GRUPO 2 – 41 unidades	
MODELO	ThinkCentre M83 Desktop tipo 10aH
CHIPSET	Intel Q85 Chipset.
Processador	4x Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz
MEMÓRIA	4.0 GB 1600MHz DDR3,
ARMAZENAMENTO	1x500GB SATA III WDC WD5000AAKX-0
GABINETE	Small form factor
INTERFACES	-Porta serial de 9 pinos -Oito conectores USB (Universal Serial Bus) (dois no painel frontal e seis no painel traseiro) - Um conector Ethernet - Um conector de monitor VGA - Três conectores de áudio no painel traseiro (conector de entrada de áudio, conector de saída de áudio e conector do microfone) - Dois conectores de áudio no painel frontal (conector do microfone e conector do fone de ouvido) - Dois conectores DisplayPort
GRAVADOR DE DVD	HL-DT-ST DVD-RAM GHA2N
PLACA DE SOM	Intel Corporation 8 Series/C220 Series Chipset High Definition Audio Controller
PLACA DE VIDEO	Intel Corporation Xeon E3-1200 v3/4th Gen Core Processor Integrated Graphics Controller
REDE COM FIO	Intel Corporation Ethernet Connection I217-LM (rev 04)
REDE SEM FIO	Intel Centrino Wireless N-105
ALIMENTAÇÃO	Fonte 100-127 / 200-240 VAC



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

ACESSÓRIOS	Logitech Lenovo USB Optical Mouse, CHICONY USB NetVista Full Width Keyboard
SISTEMA OPERACIONAL	Microsoft Windows 8
OBSERVAÇÕES	



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

GRUPO 3 – 38 unidades	
MODELO	ThinkCentre M83 Desktop tipo 10aH
CHIPSET	Intel Q85 Chipset.
Processador	4x Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz
MEMÓRIA	4.0 GB 1600MHz DDR3,
ARMAZENAMENTO	1x500GB SATA III WDC WD5000AAKX-0
GABINETE	Small form factor
INTERFACES	-Porta serial de 9 pinos -Oito conectores USB (Universal Serial Bus) (dois no painel frontal e seis no painel traseiro) - Um conector Ethernet - Um conector de monitor VGA - Três conectores de áudio no painel traseiro (conector de entrada de áudio, conector de saída de áudio e conector do microfone) - Dois conectores de áudio no painel frontal (conector do microfone e conector do fone de ouvido) - Dois conectores DisplayPort
GRAVADOR DE DVD	HL-DT-ST DVD-RAM GHA2N
PLACA DE SOM	Intel Corporation 8 Series/C220 Series Chipset High Definition Audio Controller
PLACA DE VIDEO	Intel Corporation Xeon E3-1200 v3/4th Gen Core Processor Integrated Graphics Controller
REDE COM FIO	Intel Corporation Ethernet Connection I217-LM (rev 04)
REDE SEM FIO	Intel Centrino Wireless N-105
ALIMENTAÇÃO	Fonte 100-127 / 200-240 VAC
ACESSÓRIOS	Logitech Lenovo USB Optical Mouse, CHICONY USB NetVista Full Width Keyboard
SISTEMA OPERACIONAL	Microsoft Windows 8
OBSERVAÇÕES	Microsoft Office 2013 professional



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br

EZIO FRANCISCO FAGAN JUNIOR
Diretor de Tecnologia da Informação e
Telecomunicação em exercício

MARCELO DOS SANTOS MIRANDA
Analista Legislativo - TI