TERMO DE REFERÊNCIA – PCaaS

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de fornecimento, locação, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, no modelo PCaaS (PC as a Service), compreendendo Mini PCs e Notebooks novos e sem uso, acompanhados de seus respectivos periféricos. O escopo da contratação contempla, ainda, suporte técnico especializado, disponibilização de plataforma para registro e acompanhamento de chamados, abrangendo requisições e incidentes, manutenção preventiva e corretiva, bem como a substituição dos equipamentos que apresentarem defeitos ou falhas, observados os níveis de serviço estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

1.2. A contratação prevê a locação de 850 (oitocentos e cinquenta) computadores e 10 notebooks, pelo período de 60 (sessenta) meses, incluindo o fornecimento dos equipamentos, periféricos, suporte técnico, manutenção e demais serviços necessários à plena operação da solução, em conformidade com as especificações técnicas e os requisitos mínimos estabelecidos.

1.3. Os serviços são enquadrados como serviços continuados, considerando que se destinam ao fornecimento de uma solução de PCaaS (PC as a Service), contemplando a disponibilização de estações de trabalho e notebooks como serviço, recursos indispensáveis à execução das atividades diárias.

2. Quadro de Quantitativos

ITEM	DESCRIÇÃO	TOTAL
1	MINI PC	850
2	NOTEBOOK	10
3	MONITOR	850

3. Item 1 – Mini PC

3.1. Processador

3.1.1. Possuir arquitetura de 64bits; Índice PassMark, versão 11 ou mais atual – CPU Mark igual ou superior a 17.000 pontos, com tolerância de 5% da pontuação para menos e sem limite para mais, de acordo com a avaliação da PassMark Software (https://www.cpubenchmark.net);O processador deverá pertencer à linha ativa de produção e comercialização pelo fabricante na data da proposta;

3.2. Memória RAM de 16GB ou superior.

3.3. **BIOS/UEFI**

3.3.1. As atualizações devem ser disponibilizadas no site do fabricante;

3.3.2. Possuir senhas de Setup para Power On;

3.3.3. Deverá possuir campo editável, com recurso para registro de informações como, por exemplo, o número do patrimônio do equipamento e número de série.

3.3.4. Controle de sequência do boot; Deve ter BIOS tipo UEFI instalada na flash memory;

3.3.5. A interface de configuração deverá possuir opção de exibição no idioma português do Brasil e/ou inglês;

3.3.6. BIOS com disponibilização do número serial e modelo do equipamento (em campos separados), sendo os mesmos constantes na nota fiscal e chassi;

3.3.7. A placa-mãe deverá ser do mesmo fabricante do equipamento ou fabricada sob sua especificação para o projeto do equipamento ofertado, sendo devidamente comprovado;

3.4. Unidade de armazenamento e leitura.

3.4.1. Unidade de estado sólido 256 GB ou superior.

3.4.2. Desempenho:

3.4.2.1. Disk Sequential Read – 1000 MB/s

3.4.2.2. Disk Sequential Write - 1000 MB/s

3.4.2.3. 4KQD1 – 50 MB/s

3.4.2.4. 32KQD20 – 500 MB/s

3.5. Adaptador de vídeo

3.5.1. Deve ser possível utilizar dois monitores simultaneamente através de conexão digital.

3.6. Adaptadores de Rede

3.6.1. 1 (um) adaptador de rede Ethernet 10BaseT/100BaseTX/1000BaseT com conector tipo RJ45;

3.7. Adaptador Wireless Wi-Fi + Bluetooth.

3.8. Periféricos

3.8.1. Teclado, 104 teclas auto-repetitivas, padrão ABNT2, conector nativo USB;

3.8.2. Mouse Óptico (tecnologia ótica) de 1000 dpi, com botão de rolagem (scroll), dois botões, com conector tipo USB;

3.8.3. Teclado e mouse são considerados parte integrante do computador.

3.9. Gabinete

3.9.1. Gabinete do tipo mini: Deve ter volume máximo de 1,170 litros, com tolerância de 10% deste valor, com fonte de alimentação externa.

3.10. No gabinete devem constar de forma permanente o nome do fabricante, número de série e o modelo geral do equipamento, não sendo permitido o uso de etiquetas que possam vir a se desgastar com o tempo.

3.11. Fonte de alimentação externa, operando em 100-240 VAC

3.12. Uma porta de áudio frontal do tipo Line-out/Line-in.

3.13. Segurança

3.13.1. Implementação de segurança via TPM 2.0.

3.13.2. Kensington security-cable slot

3.14. Software

3.14.1. Microsoft Windows 11 Pro 64 bits Brazilian (BR) licenciado e instalado no equipamento, deve possuir mídia de recuperação (recovery) e/ou partição de recuperação (recovery). A chave deve ficar registrada no BIOS do equipamento.

3.15. Certificações

3.15.1. O modelo do equipamento ofertado deve estar em conformidade com ENERGY STAR ou equivalente do INMETRO, deve ser apresentado na proposta.

3.15.2. O modelo do equipamento ofertado deve ter certificação EPEAT(Electronic Product Environmental Assessment Tool) ou equivalente ABNT, RoHS(Restriction of Hazardous Substances) e UL(Underwriters Laboratories), atendendo a padrões de fabricação segurança e descarte.

3.15.3. O equipamento ofertado deverá possuir construção robusta, projetada para suportar condições ambientais, comprovada mediante o atendimento aos parâmetros da norma MIL-STD-810H (ou versão posterior). Para fins de comprovação, a licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta técnica, o Relatório Técnico de Ensaio (Test Report) original emitido por laboratório de testes independente ou pelo próprio fabricante do equipamento.

3.15.4. A proponente deverá anexar documento do fabricante do equipamento, declarando que o equipamento é novo, sem uso anterior, não recondicionado e que não está fora da linha de fabricação.

3.15.5. Quando o licitante não for o próprio fabricante dos equipamentos ofertados, deverá apresentar documento do fabricante, de que é empresa autorizada a comercializar os produtos ofertados;

3.15.6. Determina que, se o catálogo técnico não contiver todas as informações ou não cobrir todas as exigências técnicas, o responsável deverá complementar a documentação. Para isso, devem ser anexados manuais, certificações ou declarações do próprio fabricante que comprovem o atendimento aos requisitos que faltaram, também apresentados em português e inglês.

3.15.7. O equipamento aprovado na POC, será retido pela GTI servirá de modelo/matriz para a criação e validação da imagem corporativa e dos scripts de configuração que serão aplicados no lote de produção, passando a integrar a entrega total contratada.

3.15.8. O equipamento deverá estar coberto pela garantia oficial do fabricante durante o período de contrato. Em caso de reposição de peças, deverão estas ser fornecidas pelo fabricante ou homologadas para o equipamento.

3.15.9. Não serão aceitos equipamentos destinados a linhas domésticas, descontinuados ou em processo de descontinuidade pelo fabricante, de forma

a assegurar a qualidade, a durabilidade, a disponibilidade e a adequada manutenção do parque computacional durante a vigência contratual.

4. Item 2 – NOTEBOOK

4.1. Processador

4.1.1. Possuir arquitetura de 64bits; Índice PassMark, versão 11 ou mais atual – CPU Mark igual ou superior a 17.000 pontos, com tolerância de 5% da pontuação para menos e sem limite para mais, de acordo com a avaliação da PassMark Software (https://www.cpubenchmark.net); O processador deverá pertencer à linha ativa de produção e comercialização pelo fabricante na data da proposta;

4.2. Memória RAM de 16GB ou superior.

4.3. Tela de 14 polegadas equipada com dobradiças metálicas de alta durabilidade, projetadas para suportar as exigências do uso diário. O equipamento deverá possuir dobradiças metálicas projetadas para, no mínimo, 20.000 ciclos de abertura e fechamento, comprovados por documentação técnica do fabricante ou através da certificação MIL-STD-810H.

4.4. **BIOS/UEFI**

4.4.1. As atualizações devem ser disponibilizadas no site do fabricante;

4.4.2. Possuir senhas de Setup para Power On;

4.4.3. Deverá possuir campo editável, com recurso para registro de informações como, por exemplo, o número do patrimônio do equipamento e número de série.

4.4.4. Controle de sequência do boot; Deve ter BIOS tipo UEFI instalada na flash memory;

4.4.5. A interface de configuração deverá possuir opção de exibição no idioma português do Brasil e/ou inglês;

4.4.6. BIOS com disponibilização do número serial e modelo do equipamento (em campos separados), sendo os mesmos constantes na nota fiscal e chassi;

4.4.7. A placa-mãe deverá ser do mesmo fabricante do equipamento ou fabricada sob sua especificação para o projeto do equipamento ofertado, sendo devidamente comprovado;

4.5. Unidade de armazenamento e leitura.

4.5.1. Unidade de estado sólido SSD 512 GB ou superior.

4.5.2. Desempenho em MBytes por segundo:

4.5.2.1. Disk Sequential Read – 1000 MB/s

4.5.2.2. Disk Sequential Write - 1000 MB/s

4.5.2.3. 4KQD1 – 50 MB/s

4.5.2.4. 32KQD20 – 500 MB/s

4.6. Adaptador de vídeo

4.6.1. Deve ser possível utilizar dois monitores simultaneamente através de conexão digital.

4.7. Adaptadores de Rede

4.7.1. 1 (um) adaptador de rede Ethernet 10BaseT/100BaseTX/1000BaseT com conector tipo RJ45;

4.8. Adaptador Wireless Wi-Fi + Bluetooth.

4.9. No mínimo 3 células de bateria. As baterias deverão se manter em nível bom (acima de 60% de carga), medido pelo software embarcado, durante o período de contrato.

4.10. Na carcaça devem constar de forma permanente o nome do fabricante, número de série e o modelo geral do equipamento, não sendo permitido o uso de etiquetas que possam vir a se desgastar com o tempo.

4.11. Fonte de alimentação externa, operando em 100-240 VAC

4.12. Uma porta de áudio frontal do tipo Line-out/Line-in.

4.13. Segurança

4.13.1. Implementação de segurança via TPM 2.0.

4.13.2. Kensington security-cable slot;

4.14. Software

4.14.1. Microsoft Windows 11 Pro 64 bits Brazilian (BR) licenciado e instalado no equipamento, deve possuir mídia de recuperação (recovery) e/ou partição de recuperação (recovery). A chave deve ficar registrada no BIOS do equipamento.

4.15. Certificações

4.15.1. O modelo do equipamento ofertado deve estar em conformidade com ENERGY STAR ou equivalente do INMETRO, deve ser apresentado na proposta.

4.15.2. O modelo do equipamento ofertado deve ter certificação EPEAT(Electronic Product Environmental Assessment Tool) ou equivalente ABNT, RoHS(Restriction of Hazardous Substances) e UL(Underwriters Laboratories), atendendo a padrões de fabricação segurança e descarte.

4.15.3. O equipamento ofertado deverá possuir construção robusta, projetada para suportar condições ambientais, comprovada mediante o atendimento aos parâmetros da norma MIL-STD-810H (ou versão posterior). Para fins de comprovação, a licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta técnica, o Relatório Técnico de Ensaio (Test Report) original emitido por laboratório de testes independente ou pelo próprio fabricante do equipamento.

4.15.4. A proponente deverá anexar documento do fabricante do equipamento, declarando que o equipamento é novo, sem uso anterior, não recondicionado e que não está fora da linha de fabricação.

4.15.5. Quando o licitante não for o próprio fabricante dos equipamentos ofertados, deverá apresentar documento do fabricante, de que é empresa autorizada a comercializar os produtos ofertados;

4.15.6. Exige o envio do catálogo técnico oficial do fabricante do produto. Este documento deve comprovar que o item possui as características técnicas

solicitadas no Chamamento e nos seus Anexos. Para facilitar a análise, todos os requisitos exigidos devem estar destacados (grifados) no catálogo, e as informações precisam estar em português e inglês.

4.15.7. Determina que, se o catálogo técnico não contiver todas as informações ou não cobrir todas as exigências técnicas descritas no Chamamento, o responsável deverá complementar a documentação. Para isso, devem ser anexados manuais, certificações ou declarações do próprio fabricante que comprovem o atendimento aos requisitos que faltaram, também apresentados em português e inglês.

4.15.8. Não serão aceitos equipamentos destinados a linhas domésticas, descontinuados ou em processo de descontinuidade pelo fabricante, de forma a assegurar a qualidade, a durabilidade, a disponibilidade e a adequada manutenção do parque computacional durante a vigência contratual.

4.15.9. O equipamento deverá estar coberto pela garantia oficial do fabricante durante o período de contrato. Em caso de reposição de peças, deverão estas ser fornecidas pelo fabricante ou homologadas para o equipamento.

5. Item 3 - MONITOR

5.1. Monitor com configuração técnica mínima:
5.2. Monitor de no mínimo 24 polegadas podendo variar em 10%.
5.3. Full HD (1080p) 1920 x 1080 a 60 Hz
5.4. HDMI e Display Port
5.5. Cabo HDMI e Display Port
5.6. Compatibilidade VESA;
5.7. Base com ajuste de inclinação de pelo menos -5º a + 20º;
5.8. Ajustes da Posição do Visor: Altura, pivô (rotação), plataforma giratória, inclinação.
5.9. Deve ser a mesma marca do microcomputador ou regime de OEM. Identificação visual da marca do monitor deve ser impressa na carcaça do monitor sendo do fabricante do microcomputador, não sendo aceito etiquetas de qualquer natureza;
5.10. Não serão aceitos monitores com a função TV;
5.11. Não serão aceitas adaptações na Base do monitor para atender as exigências de altura e inclinação.
5.11.1. O equipamento deverá estar coberto pela garantia oficial do fabricante durante o período de contrato. Em caso de reposição de peças, deverão estas ser fornecidas pelo fabricante ou homologadas para o equipamento.

6. INSTALAÇÃO INICIAL DOS EQUIPAMENTOS

6.1. Cronograma de Instalação:

6.1.1. Em até 90 dias após a assinatura do contrato:
6.1.1.1. Instalação de 25% do quantitativo total distribuídos exclusivamente em cidades com menos de 20 mil habitantes, distribuídas igualmente na região norte, sul, oeste, e grande Florianópolis, no estado de Santa Catarina.
6.1.2. Em até 120 dias após a assinatura do contrato:
6.1.2.1. Instalação de 50% do quantitativo total distribuídos exclusivamente em cidades com menos de 20 mil habitantes, distribuídas igualmente na região norte, sul, oeste, e grande Florianópolis, no estado de Santa Catarina.
6.1.3. Em até 150 dias após a assinatura do contrato:
6.1.3.1. Instalação de 100% do quantitativo.

6.2. Procedimentos de Instalação:

6.2.1. Os equipamentos e respectivas quantidades deverão ser entregues nas localidades relacionadas no cronograma de entrega, observados os endereços e prazos estabelecidos pela CONTRATANTE.
6.2.2. Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, estar em linha de produção pelo fabricante e corresponder integralmente às especificações técnicas e características constantes da Proposta Comercial e do instrumento

convocatório. Os critérios de instalação deverão ser seguidos para eventuais substituições dos equipamentos.

6.2.3. A embalagem, o transporte, o envio e a descarga dos equipamentos nos locais de entrega serão de inteira responsabilidade e ônus da CONTRATADA. O recebimento dos equipamentos ocorrerá em dias úteis, de segunda a sexta-feira, nos horários das 08h30 às 11h00 e das 13h30 às 16h00, na respectiva localidade e de forma agendada, com antecedência de no mínimo 48 horas, ou de acordo com a rota aprovada pela GTI.

6.2.4. No recebimento, os equipamentos serão submetidos à conferência física e documental, bem como à verificação de conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais condições estabelecidas no instrumento convocatório e na Proposta Comercial.

6.2.5. Os equipamentos que apresentarem danos, avarias, defeitos ou qualquer divergência em relação às especificações, características, condições ou quantidades exigidas serão considerados não conformes e deverão ser substituídos pela CONTRATADA, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

6.2.6. Deverão ser produzidas e disponibilizadas pela CONTRATADA evidências fotográficas e evidências obtidas por meio de sistemas ou ferramentas de gerenciamento que comprovem a entrega, identificação, configuração e instalação dos equipamentos, conforme os requisitos definidos pela CONTRATANTE. As evidências deverão ser associadas, sempre que aplicável, ao número de série, patrimônio, identificação do equipamento ou outro identificador único definido pela CONTRATANTE.

6.2.7. A instalação e disponibilização dos equipamentos não implicarão, por si só, em seu aceite ou reconhecimento como equipamento operacional. O equipamento somente será considerado efetivamente instalado e operacional após a conclusão das verificações necessárias e a aprovação do fiscal ou gestor do contrato, conforme as responsabilidades estabelecidas contratualmente.

6.2.8. Caso, na conferência de determinado lote, seja constatado que 10% (dez por cento) ou mais dos equipamentos entregues apresentam não conformidade, danos ou avarias que impeçam sua aceitação, a CONTRATANTE poderá interromper a conferência, instalação ou homologação dos demais equipamentos daquele lote, procedendo à devolução de todo o lote. Nessa hipótese, todos os custos de retirada, transporte, substituição e nova entrega serão de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá providenciar a substituição dos equipamentos no prazo máximo de 30 dias, contado da comunicação da CONTRATANTE.

6.2.9. Os processos de configuração da BIOS e de implantação (deploy) do sistema operacional serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser realizados integralmente antes do transporte dos equipamentos

para os locais de entrega definidos pela CONTRATANTE, nas dependências da CONTRATADA, do fornecedor ou do fabricante, conforme aplicável.

6.2.10. A configuração da BIOS e o processo de deploy deverão observar integralmente os padrões, parâmetros, imagens, scripts, políticas e demais requisitos técnicos definidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá assegurar que os equipamentos sejam entregues aptos à instalação e utilização conforme os padrões estabelecidos.

6.2.11. Os processos de configuração da BIOS e de deploy realizados pela CONTRATADA poderão ser acompanhados e auditados pelos técnicos da CONTRATANTE, em etapas previamente definidas, de forma presencial ou remota. A CONTRATADA deverá permitir o acesso às informações necessárias para essa verificação e fornecer relatórios e demais evidências que comprovem a execução e a conformidade dos processos.

6.2.12. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os equipamentos entregues estejam integralmente configurados e em condições de utilização, observados os requisitos técnicos, de identificação, segurança, padronização e demais critérios definidos pela CONTRATANTE. Eventuais inconsistências identificadas durante a conferência, instalação, homologação ou aceite deverão ser corrigidas pela CONTRATADA sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

6.2.13. A CONTRATADA deverá afixar, em local visível e de fácil acesso, etiqueta fornecida pela CASAN, com a identificação do objeto locado. A etiqueta deverá seguir padrão semelhante ao utilizado para a identificação patrimonial dos bens da CASAN, contendo as informações necessárias à sua identificação e controle.

6.2.14. A CONTRATADA não pode retirar as etiquetas de identificação da CASAN dos equipamentos em manutenção, sem autorização desta.

6.2.15. A instalação deverá contemplar checklist com a medição de voltagem entre os pinos terra/neutro/fase.

6.2.16. A ativação física e a disponibilização técnica dos equipamentos em todas as localidades são de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA (modelo *turnkey*). O processo contempla o desempacotamento, montagem física (incluindo fixação do mini PC, monitores e periféricos), conexão de cabos, testes de energização, verificação do *deploy* da imagem padrão e validação de funcionamento. À equipe de TI da CONTRATANTE caberá exclusivamente o acompanhamento, a fiscalização e a emissão do aceite técnico, presencial ou remoto por meio de evidências.

6.2.16.1. Os equipamentos a serem fornecidos deverão estar em conformidade com as especificações técnicas especificadas para cada ITEM.

6.2.16.2. Além disso, o próprio fornecedor/fabricante deverá inserir o código ASSET TAG na BIOS dos equipamentos, sendo que esse parâmetro

deverá estar acessível através de comando do Windows Management Instrumentation (WMI) Command-Line Utility (Wmic.exe), o qual definirá o nome do computador (%COMPUTERNAME%) durante a execução dos scripts e programas de padronização do Windows.

6.2.16.3. A CONTRATADA também será responsável em configurar a BIOS de todos os equipamentos de acordo com as configurações definidas pela CONTRATANTE (CASAN), bem como realizar o deploy do sistema operacional em todos os equipamentos.

6.2.16.4. Essas configurações de BIOS serão definidas no equipamento de amostra, onde também será criada a imagem do sistema operacional. A imagem do sistema operacional será disponibilizada pela CONTRATANTE em mídia removível (pen-drive) ou arquivo .ISO localizado em pastas de armazenamento compartilhado on-line (Google Drive).

7. SUPORTE TÉCNICO

7.1. O suporte técnico será prestado de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 17:00 (Horário de Brasília), exceto em feriados (municipais, estaduais, federais) conforme cada localidade a ser atendida.

7.2. Para fins de contagem dos prazos de SLA, considera-se "Hora Útil" cada hora completa ou fração dentro da janela de atendimento.

7.3. O relógio de contagem do SLA pausa automaticamente fora desta janela (noites, fins de semana, feriados definidos).

7.3.1. PRIORIZAÇÃO DE CHAMADOS

7.3.2. A CASAN classificará cada chamado aberto em um dos seguintes níveis de prioridade, com base no impacto para o negócio:

7.3.2.1. Prioridade 1 (Crítico): Falha que causa a interrupção completa do serviço, sem existência de solução de contorno.

7.3.2.2. Prioridade 2 (Alta): Falha que causa a interrupção completa do serviço, mas com uma solução de contorno disponível.

7.3.2.3. Prioridade 3 (Baixa): Falha parcial que afeta a qualidade ou o desempenho, mas o equipamento permanece operacional.

7.3.2.4. Para os fins deste contrato, entende-se por solução de contorno a disponibilidade de outro equipamento com funcionalidades equivalentes no mesmo ambiente ou setor, que possa ser utilizado pelo usuário para garantir a continuidade de suas atividades.

7.3.2.5. Chamados abertos pela CONTRATANTE após as 17:00 serão registrados e sua contagem de tempo para atendimento iniciará às 9:00 do dia útil seguinte.

7.4. TEMPOS DE SOLUÇÃO

7.4.1. A CONTRATADA deverá solucionar os chamados técnicos de hardware dentro dos seguintes prazos máximos, contados em Horas Úteis (9:00 às 17:00) a partir do registro de abertura do chamado, e toda a ocorrência deverá ter registro com identificação única:

7.4.1.1. Prioridade 1: 16 Horas Úteis

7.4.1.2. Prioridade 2: 32 Horas Úteis

7.4.1.3. Prioridade 3: 64 Horas Úteis

7.4.2. O prazo de solução se mantém, mesmos nos casos em que seja necessário utilizar um equipamento de backup.

7.4.3. Falhas de Windows ou Drivers que impossibilitem a utilização dos equipamentos serão considerados falha de hardware para fim de cálculo do IMR.

7.4.4. Adequação da prioridade dos chamados em relação as horas decorridas.

7.4.4.1. Prioridade 1: 16 Horas Úteis = 16 Horas Cálculo ou HC

7.4.4.2. Prioridade 2: 32 Horas Úteis – Dividido por 2 = 16 HC

7.4.4.3. Prioridade 3: 64 Horas Úteis – Dividido por 4 = 16 HC

7.4.5. Desta forma fica estabelecido o acordo de nível de serviço – SLA - em 16 HC. Este valor normalizado deverá ser utilizado na fórmula do cálculo no IMR.

7.4.6. A indisponibilidade mensal do equipamento não deverá superar a 16 HC e será dado pelo somatório de todas as paradas registradas em sistema.

7.4.7. PAUSA NO RELÓGIO DO SLA

7.4.7.1. A contagem do tempo para o SLA de Solução será pausada nas seguintes condições:

7.4.7.1.1. Fora da janela de atendimento. Enquanto o chamado estiver no Aguardando alguma definição da CONTRATANTE

7.4.7.1.2. Quando a CONTRATADA necessitar de ações ou aprovações da CASAN que a impeçam de prosseguir ou avançar o atendimento.

7.4.7.1.3. Enquanto o chamado estiver no estado "Solucionado".

7.4.7.2. Extensão de Prazo: Em circunstâncias excepcionais e justificadas, a CASAN poderá, mediante solicitação formal da CONTRATADA, conceder uma extensão do prazo de solução. A concessão da extensão e o novo prazo deverão ser registrados formalmente no chamado, ajustando a meta de SLA para aquele incidente específico.

7.5. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

7.5.1.1. O cumprimento dos prazos estabelecidos para a solução das demandas será um dos fatores considerados no cálculo do Índice de Medição de Resultado (IMR), conforme especificado no Anexo IMR.

7.5.1.2. O descumprimento dos prazos definidos nos Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreement - SLA) poderá acarretar penalidades contratuais, incluindo glosa proporcional no faturamento mensal, de acordo com os critérios estabelecidos no referido anexo.

7.6. CONDIÇÕES DO SUPORTE TÉCNICO

7.6.1.1. Todos os componentes dos computadores substituídos devem ser novos e compatíveis com os demais. No caso de substituição das mídias de armazenamento de dados deverá ser feito procedimento para a inutilização completa das informações e dados contidos na mídia substituída, através de ferramentas específicas, impossibilitando a recuperação das informações e atendendo à privacidade e segurança previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

7.6.1.2. Todo equipamento depois de ser reparado, deverá ser aplicada a imagem padrão da CASAN, caso necessário a formatação para solução do problema.

7.6.1.3. O ingresso no domínio deve ocorrer automaticamente através de automação existente na imagem padrão e também através da configuração de acess tag. Eventuais ajustes na imagem devem ser realizados por parte da CONTRATADA.

7.6.1.4. Todas as unidades da CASAN possuem link de dados de no mínimo 100 Mbps que possibilita reparo remoto nos equipamentos, caso necessário. A equipe técnica da CONTRATADA poderá utilizar a rede para recuperação dos sistemas caso necessário.

7.6.1.5. A CONTRATADA poderá implementar um servidor de imagens na rede interna da CASAN, caso julgue necessário. A CASAN poderá fornecer a máquina virtual para a implementação da ferramenta, sem custo para a CONTRATADA.

7.6.1.6. A CONTRATADA será responsável tecnicamente pelo Sistema Operacional e aplicativos fornecidos pela fabricante.

7.6.1.7. A entrega do equipamento deverá ser realizada com a anuência da CASAN, a qual finalizará a instalação do equipamento, instalando softwares além dos fornecidos pelo fabricante.

7.6.1.8. Caso haja necessidade de troca de equipamento, a CONTRATADA deverá repassar o novo número de série para a CONTRATANTE substituir no seu cadastro técnico e solicitar à CONTRATANTE a numeração para confecção de outra etiqueta de identificação do equipamento (código), antes de entregar o equipamento para o local de origem.

7.6.1.9. A CONTRATANTE, através dos técnicos da GTI, reserva-se o direito de realizar a manutenção de todos os softwares instalados e fazer backups de dados.

7.6.1.10. Para situações de atendimentos em localidades onde não houver recursos técnicos alocados, a CONTRATADA poderá usar equipe de apoio credenciada para intervenções, suporte e manutenção, cabendo à CONTRATADA todas as responsabilidades.

7.6.1.11. A Equipe técnica da CONTRATADA deverá ser capaz de realizar todas as operações nos computadores e deverá ter autorização ou ser credenciada da fabricante para as intervenções técnicas.

7.6.1.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar um estoque de no mínimo de 2% do total dos equipamentos para backup para ser utilizado como reposição, visando atender ao Acordo de Nível de Serviço. Este estoque deverá ser utilizado para eventuais reposições devido a falhas nos equipamentos que estarão em produção. O percentual, uma vez convertido para quantidade de equipamentos, deverá ser um número inteiro, arredondado para maior. O estoque poderá ficar sob cuidados da CONTRATANTE, distribuídas pelas cidades polo do estado.

7.6.1.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar corpo técnico para atendimento através de conexões remotas, telefone, e-mail ou presencial, conforme os prazos de atendimento. O suporte deve respeitar o prazo de atendimento definido pela CONTRATANTE conforme o grau de severidade do problema.

7.6.1.14. Caso não seja a fabricante dos equipamentos, a CONTRATADA deverá atuar como intermediadora exclusiva junto ao fabricante para a prestação do suporte técnico. Com o objetivo de agilizar o atendimento remoto, o suporte da CONTRATADA poderá orientar o usuário a realizar verificações visuais e operacionais simples (como checagem de cabos, reinicialização do sistema ou leitura de alertas na tela). Fica expressamente vedado, no entanto, atribuir ao usuário a execução de procedimentos técnicos complexos, instalação de softwares de diagnóstico avançado, abertura do equipamento ou qualquer rotina que exija conhecimento técnico em informática. Nesses casos, caberá à CONTRATADA realizar a intervenção (remota ou presencial) e intermediar a solução junto ao fabricante.

7.6.1.15. A CONTRATADA tem total autonomia para utilizar ferramentas de atendimento e diagnóstico remoto em qualquer etapa do chamado, aproveitando a infraestrutura de dados disponibilizada nas unidades da CASAN. Contudo, a conclusão da solução (seja por reparo definitivo ou por substituição/ativação do equipamento backup) deverá ser presencial sempre que o problema demandar intervenção física no hardware ou a troca do dispositivo. O chamado somente será considerado solucionado dentro do prazo do SLA mediante o

restabelecimento pleno do equipamento e a devida validação, que deve ser feito pela CASAN ou a quem esta autorizar.

7.6.2. Serviço de Proteção contra Danos Acidentais

7.6.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de proteção contra danos acidentais dos equipamentos, contemplando, no mínimo:

a) reparo do equipamento em caso de tela danificada ou quebrada, bem como danos decorrentes de sobrecarga elétrica inesperada;

b) reparo do equipamento em caso de derramamento acidental de líquidos sobre ou no interior da unidade e/ou periféricos;

c) reparo do equipamento em caso de quedas acidentais e outras colisões.

7.6.2.2. O serviço não deverá contemplar roubo, perda, vandalismo ou danos causados por incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza.

7.6.2.3. Quando necessário para a realização do reparo, a CONTRATADA poderá solicitar a devolução do equipamento às suas instalações ou a outro local por ela indicado, ficando sob sua responsabilidade os procedimentos necessários para o transporte e a execução do reparo.

7.6.2.4. O serviço deverá observar o limite de 1 (um) incidente qualificado para o equipamento principal (CPU/Monitor/Notebook) e 1 (um) incidente qualificado para periféricos (teclado/mouse) por conjunto durante a vigência contratual.

7.6.2.5. Nos casos não previstos e devidamente documentado e autorizado deverá ser realizado orçamento com **Laudo Técnico com Diagnóstico de Causa Raiz.** O pagamento será realizado por indenização ao final do contrato conforme item "**7.6.4 DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS".**

7.6.2.6. A CONTRATADA será responsável por providenciar a reposição do(s) equipamento(s) dentro do prazo estabelecido pelo SLA.

7.6.2.7. Deverá ser fornecido juntamente com o equipamento um filtro de linha com DPS.

7.6.3. Atualização Tecnológica

7.6.3.1. Os equipamentos que vierem a ser substituídos durante o período de locação e que, por questões mercadológicas, tiverem suas

características tecnológicas atualizadas, deverão atender a todos os requisitos técnicos e operacionais constantes da especificação técnica da CASAN. Estes deverão ser homologados pela GTI e não constituirão motivo para qualquer ajuste de preços ou condições de pagamento do contrato. Em nenhuma hipótese será admitido downgrade da especificação técnica.

7.6.4. DEVOLUÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS

7.6.4.1. Ao término do prazo de prestação dos serviços, a CONTRATANTE considerará uma franquia de até 2% (dois porcento) do total de equipamentos locados e instalados, referente aos equipamentos que não forem devolvidos à CONTRATADA. A CONTRATANTE será responsável pela devolução dos demais equipamentos.

7.6.4.2. Ao final do contrato, será instaurado um único processo administrativo de indenização, contemplando todas as ocorrências não cobertas contratualmente e verificadas durante a vigência contratual. A indenização será devida somente sobre a quantidade de equipamentos que exceder o limite da franquia estabelecida no item anterior.Ao término do prazo de prestação dos serviços, a CONTRATANTE considerará uma franquia de até 2% (dois porcento) do total de equipamentos locados e instalados, referente aos equipamentos que não forem devolvidos à CONTRATADA. A CONTRATANTE será responsável pela devolução dos demais equipamentos

7.6.4.3. A CONTRATADA é responsável pela exclusão e inutilização completa dos dados e informações da CONTRATANTE contidos nas mídias de armazenamento de dados (HDs e SSDs) através de ferramentas específicas, evitando sua recuperação e atendendo à privacidade e segurança previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

7.6.4.4. Considerando a necessidade de sanitização dos equipamentos ao término do contrato, deverá ser emitido certificado seguindo o padrão internacional NIST SP 800-88, em conformidade com a ISO/IEC 27000, contendo, no mínimo, o número de série do equipamento e das mídias sanitizadas.

7.6.4.5. A retirada, embalagem e o transporte dos equipamentos ficarão sob a responsabilidade e ônus da CONTRATADA.

7.6.5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.6.5.1. Esclarecer as dúvidas que lhes forem apresentadas no tocante a execução do contrato, pagamento e qualquer assunto pertinente ao objeto;

7.6.5.2. Fiscalizar a entrega dos equipamentos;

7.6.5.3. Emissão da Autorização de Fornecimento e Boletins de Medições para Pagamento;

7.6.5.4. Cumprir com as condições de pagamento;

7.6.5.5. Zelar pelos equipamentos disponibilizados, noticiando à CONTRATADA, imediatamente, quando identificado qualquer tipo de anormalidade nos mesmos, para fins de registro e providências necessárias;

7.6.5.6. Indenizar a CONTRATADA por danos não cobertos pelo "Serviço de Proteção contra Danos Acidentais" (como roubo, perda, danos intencionais, incêndio, enchente ou outros fenômenos da natureza). A restituição dos valores dependerá do cumprimento dos seguintes requisitos:

a) Apresentação de laudo técnico pela CONTRATADA;

b) Apresentação de Boletim de Ocorrência, quando aplicável ao evento;

c) Orçamento gerado pela CONTRATADA e previamente aprovado pela CONTRATANTE."

7.6.5.7. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às instalações da CONTRATANTE sempre que se fizer necessário, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços;

7.6.6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.6.6.1. Fornecer mão-de-obra especializada e habilitada a manter os equipamentos adequadamente ajustados e em perfeito estado de conservação e funcionamento.

7.6.6.2. Prestar serviços de manutenção e assistência gratuita e no local.

7.6.6.3. Será da contratada a responsabilidade pela substituição de todas as peças que apresentarem defeito ou desgaste durante a vigência contratual, bem como do ferramental necessário para a substituição;

7.6.6.4. Nenhum equipamento deverá ser removido ou transferido do local em que foi instalado sem o consentimento formal da contratante.

7.6.6.5. Responsabilizar-se pelas despesas de locomoção, diárias, hospedagem e alimentação, quando do deslocamento e permanência no Município da contratante para a prestação dos serviços;

7.6.6.6. O deslocamento para manutenções correrá por conta da CONTRATADA, não acarretando ônus a CONTRATANTE;

7.6.6.7. Instruir e treinar, sem ônus adicional, os servidores que irão operar os equipamentos no local em que estiverem instalados, em dia e local

previamente agendado com o gestor do contrato, ou na troca de equipamento por modelo diferente do existente;

7.6.6.8. Manter devidamente limpos os locais onde se realizar os serviços.

7.6.6.9. O fato de a CONTRATADA, por qualquer motivo, instalar máquina tecnicamente superior ou de maior capacidade não ensejará qualquer pagamento adicional pela contratante.

7.6.6.10. Atender prontamente todas as solicitações da CONTRATANTE previstas neste Edital, no Termo de Referência e outras estabelecidas no Contrato.

7.6.6.11. Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

7.6.6.12. Permitir que os prepostos da CONTRATANTE inspecionem a qualquer tempo e hora o andamento da prestação dos serviços;

7.6.6.13. Propiciar esclarecimentos e informações de cunho técnico, quando solicitado, visando facilitar o entendimento dos resultados apresentados;

7.6.6.14. Zelar pela perfeita execução do contrato, devendo as falhas que por porventura venham a ocorrer serem sanadas em prazos conforme este termo de referência;

7.6.6.15. Dentre os atendimentos previstos estão as requisições para mudança de endereço / local do equipamento.

7.6.6.16. Fornecer **Laudo Técnico com Diagnóstico de Causa Raiz** (*Root Cause Analysis*) para equipamentos, quando solicitado, sem custo para a CONTRATADA.

8. Locais de Instalação:

8.1. A CASAN fornecerá a CONTRATADA o local exato da instalação dos equipamentos a serem instalados nas seguintes cidades:

ID	CIDADE
1	ABELARDO LUZ
2	AGROLANDIA
3	AGUA DOCE
4	ALFREDO WAGNER
5	ANCHIETA
6	ANGELINA
7	ANITA GARIBALDI
8	ANTONIO CARLOS
9	APIUNA
10	ARAQUARI
11	ARMAZEM
12	ARROIO TRINTA
13	ASCURRA
14	ATALANTA
15	BALNEARIO BARRA DO SUL
16	BALNEARIO PICARRAS
17	BANDEIRANTE
18	BARRA BONITA
19	BARRA VELHA
20	BELA VISTA DO TOLDO
21	BENEDITO NOVO
22	BIGUACU
23	BOCAINA DO SUL
24	BOM JARDIM DA SERRA
25	BOM JESUS
26	BOM JESUS DO OESTE
27	BOM RETIRO
28	BOTUVERA
29	BRACO DO NORTE
30	CAIBI
31	CALMON
32	CAMPO BELO DO SUL
33	CAMPO ERE
34	CANOINHAS
35	CAPAO ALTO
36	CATANDUVAS
37	CAXAMBU DO SUL
38	CELSO RAMOS
39	CERRO NEGRO
40	CHAPADAO DO LAGEADO
41	CHAPECO
42	CONCORDIA
43	CORONEL FREITAS
44	CORONEL MARTINS
45	CORREIA PINTO
46	CRICIUMA
47	CUNHA PORA
48	CUNHATAI
49	CURITIBANOS
50	DESCANSO
51	DIONISIO CERQUEIRA
52	DONA EMMA
53	DOUTOR PEDRINHO
54	ERVAL VELHO
55	FAXINAL DOS GUEDES

56	FLORIANOPOLIS
57	FORMOSA DO SUL
58	FORQUILHINHA
59	GALVAO
60	GAROPABA
61	GUARACIABA
62	GUARUJA DO SUL
63	GUATAMBU
64	IBIAM
65	IBICARE
66	IBIRAMA
67	ICARA
68	IMBUIA
69	INDAIAL
70	IOMERE
71	IPORA DO OESTE
72	IPUMIRIM
73	IRACEMINHA
74	IRANI
75	IRINEOPOLIS
76	ITA
77	ITAIOPOLIS
78	ITUPORANGA
79	JABORA
80	JARDINOPOLIS
81	JOSE BOITEUX
82	JUPIA
83	LACERDOPOLIS
84	LAGUNA
85	LAJEADO GRANDE
86	LAURENTINO
87	LAURO MULLER
88	LEBON REGIS
89	LEOBERTO LEAL
90	LINDOIA DO SUL
91	LONTRAS
92	LUIZ ALVES
93	MACIEIRA
94	MAFRA
95	MAJOR GERCINO
96	MAJOR VIEIRA
97	MARACAJA
98	MARAVILHA
99	MAREMA
100	MATOS COSTA
101	MIRIM DOCE
102	MODELO
103	MONDAI
104	MONTE CASTELO
105	NOVA ERECHIM
106	NOVA VENEZA
107	OTACILIO COSTA
108	OURO VERDE
109	PAINEL
110	PALHOCA
111	PALMA SOLA
112	PALMEIRA
113	PALMITOS
114	PARAISO
115	PASSO DE TORRES
116	PASSOS MAIA

117	PAULO LOPES
118	PERITIBA
119	PESCARIA BRAVA
120	PETROLANDIA
121	PINHALZINHO
122	PINHEIRO PRETO
123	PIRATUBA
124	PONTE ALTA
125	PONTE ALTA DO NORTE
126	PONTE SERRADA
127	POUSO REDONDO
128	PRESIDENTE CASTELO BRANCO
129	PRESIDENTE NEREU
130	QUILOMBO
131	RANCHO QUEIMADO
132	RIO DAS ANTAS
133	RIO DO CAMPO
134	RIO DO OESTE
135	RIO DO SUL
136	RIO DOS CEDROS
137	RIO FORTUNA
138	RIQUEZA
139	ROMELANDIA
140	SALETE
141	SALTINHO
142	SALTO VELOSO
143	SANTA CECILIA
144	SANTA TEREZINHA
145	SANTO AMARO DA
146	SAO BONIFACIO
147	SAO CARLOS
148	SAO CRISTOVAO DO SUL
149	SAO DOMINGOS
150	SAO JOAO DO ITAPERIU
151	SAO JOAO DO SUL
152	SAO JOAQUIM
153	SAO JOSE
154	SAO JOSE DO CERRITO
155	SAO LOURENCO DO OESTE
156	SAO MIGUEL DO OESTE
157	SEARA
158	SIDEROPOLIS
159	TAIO
160	TANGARA
161	TIMBO GRANDE
162	TREZE DE MAIO
163	TREZE TILIAS
164	TURVO
165	UNIAO DO OESTE
166	URUBICI
167	URUPEMA
168	VARGEAO
169	VARGEM BONITA
170	VIDAL RAMOS
171	VITOR MEIRELES
172	WITMARSUM
173	XANXERE
174	XAXIM