



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CULTURA
FUNDAÇÃO ORQUESTRA SINFÔNICA DE PORTO ALEGRE

TERMO DE REFERÊNCIA

I. Objeto: prestação de serviços de manutenção preventiva, uma vez por mês, e corretiva, sempre que for solicitado, em hardware, software e internet nos equipamentos de informática pertencentes à Fundação Orquestra Sinfônica de Porto Alegre.

II. Manutenção preventiva:

a) manutenção preventiva uma vez por mês, para manutenção, em hardware, software e internet nos equipamentos pertencentes à Fundação Orquestra Sinfônica de Porto Alegre.

III. Manutenção corretiva e constante das seguintes atividades:

- a) formatação e configuração de computadores e acessórios;
- b) verificação e correção da situação de gravação dos dados de disco;
- c) verificação da integridade de memória; RAM e DIM;
- d) verificação dos arquivos de configuração e do sistema operacional;
- e) verificação e eliminação de vírus, malware (programa malicioso)
- f) verificação e configuração da internet e sistema banda larga;
- g) manutenção corretiva dos equipamentos, compreendendo os necessários ajustes, reparos e substituição de peças e configurações, de acordo com os manuais e normas técnicas especificadas para cada equipamento, objetivando mantê-lo em perfeitas condições de funcionamento, para o que serão fornecidos pelo fornecedor sempre que necessário, obedecendo às normas de licitação;
- h) quaisquer produtos ou ferramentas necessárias à execução de serviços deverão ser fornecidos pelo fornecedor;
- i) quando houver a necessidade de troca de peças, o fornecedor, deverá justificar junto a contratante a troca e após autorização, deverá apresentar 03 (três) orçamentos, sendo o custo da despesa por conta do contratante, paga separadamente;
- j) atendimento remoto para solução de problemas;
- k) identificar cada CPU e monitor com etiqueta própria, para facilitar o controle do hardware;
- l) instalação e configuração de periféricos nos equipamentos, instalação e configuração de placas-mãe, BIOS, HDDs, CD-ROMs, CD-RWs, DVDs, placas de vídeo, processadores, memórias, placas controladoras e placas de rede;
- n) instalação e configuração de softwares, de acordo com os manuais e normas técnicas especificadas para o equipamento, objetivando mantê-los em perfeitas condições de funcionamento;
- o) instalação de drives, limpeza do sistema e da máquina, troca de peças e reparos e ajustes necessários;
- p) fornecimento de peças e equipamentos necessários para o bom funcionamento dos computadores, obedecendo as normas da licitação;
- q) verificação e configuração da rede de internet por e sem fio;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CULTURA
FUNDAÇÃO ORQUESTRA SINFÔNICA DE PORTO ALEGRE

- r) correção de problemas relativos à hardware, a nível de análise básica em circuitos eletrônicos, serviços de soldagem de componentes eletrônicos e confecção de cabos lógicos para interligação de equipamentos;*
- s) consultoria na aquisição de novos computadores e itens correlatos de informática, no upgrade de banda de internet e em outras questões equivalentes (mediante a validação do CETIC);*

IV. Das condições e prazos para a execução de serviços:

- a) no chamado de manutenção corretiva, a execução do serviço será no local e não poderá ultrapassar o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação da ocorrência à contratada (registro de chamada). Sendo necessária a retirada do equipamento defeituoso, a contratada deverá substituí-lo temporariamente por outro de sua propriedade, nas mesmas condições de funcionamento;*
- b) no momento de abertura do chamado, o técnico do indicará a sua criticidade (normal ou urgente).*
- c) urgente: no máximo 01 (uma) hora a contar da data e hora de abertura do chamado, atendimento remoto.*
- Obs.: deverão ser consideradas como urgentes as configurações relativas à rede internet nos equipamentos de informática, atendimento presencial (04 horas) ou remoto (01 hora);***
- d) o prazo para atendimento remoto (normal) será de no máximo 2 (duas) horas.*
- e) o término do atendimento será por meio de relatório, que deverá conter no mínimo os seguintes dados: identificação do chamado (número); data e hora de abertura; data e hora de fechamento do chamado; descrição do problema e da solução; informação de eventual necessidade de retorno do técnico, contendo o motivo, data e hora previsão do retorno.*
- g) todo equipamento substituído por outro de reserva para conserto em laboratório do licitante deverá ser devolvido ao local de origem, em perfeitas condições de funcionamento, no prazo de cinco dias úteis, contados a partir de sua retirada, devendo constar a descrição completa dos serviços realizados;*
- h) os chamados serão efetuados por via telefônica, whatsapp ou e-mail, devendo a licitante contratada manter em seus registros escritos, os chamados, onde conste data, hora, nome do servidor que efetuou o chamado e descrição resumida do defeito, em formulário, fornecido pela licitante;*
- i) as peças, partes de peças, componentes e outros materiais a serem substituídos nos equipamentos devem ser originais e novos;*
- j) os serviços de manutenção deverão ser executados exclusivamente por técnicos pertencentes à contratada.*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CULTURA
FUNDAÇÃO ORQUESTRA SINFÔNICA DE PORTO ALEGRE

INVENTÁRIO OSPA 2024 MONITORES:

Nº	PATRIMÔNIO	DESCRIÇÃO DO BEM	LOCAL FÍSICO
1	000480689	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
2	000480692	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
3	000480693	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
4	000480695	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
5	000480697	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
6	000480700	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
7	000480701	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
8	000480718	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
9	000480735	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
10	000480752	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
11	000480796	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
12	000480803	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
13	000480808	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
14	000480828	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
15	000480867	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
16	000480878	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
17	000481352	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
18	000481432	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
19	000481456	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
20	000481467	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
21	000481497	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
22	000483328	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
23	000484955	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
24	000485114	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
25	000485155	MONITOR DELL	Escola de Música
26	000485177	MONITOR DE VIDEO	Escola de Música



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CULTURA
FUNDAÇÃO ORQUESTRA SINFÔNICA DE PORTO ALEGRE

27	000485694	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
28	000485695	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
29	000485696	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
30	000485698	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
31	000485699	MONITOR DE VIDEO	Escola de Música
32	000485700	MONITOR DE VIDEO	Casa da OSPA
33	000485728	MONITOR DELL	Casa da OSPA
34	000485729	MONITOR DELL	Casa da OSPA

INVENTÁRIO OSPA 2024 CPU's:

Nº	PATRIMÔNIO	DESCRIÇÃO DO BEM	LOCAL FÍSICO
1	000480691	MICRO CPU	Casa da OSPA
2	000480698	MICRO CPU	Casa da OSPA
3	000480699	MICRO CPU	Casa da OSPA
4	000480794	MICRO CPU	Casa da OSPA
5	000480798	MICRO CPU	Casa da OSPA
6	000480804	MICRO CPU	Escola de Música
7	000480806	MICRO CPU POSITIVO	Casa da OSPA
8	000480807	MICRO CPU	Casa da OSPA
9	000480829	MICRO CPU	Escola de Música
10	000481489	MICRO CPU N 4620151	Casa da OSPA
11	000485156	MICRO MICROCOMPUTADOR DELL INSPIRON 3647	Escola de Música
12	000485730	MICRO CPU DELL	Casa da OSPA
13	000485731	MICRO CPU DELL	Casa da OSPA
14	000485865	MICRO DESKTOP DELL	Casa da OSPA
15	000485866	MICRO DESKTOP DELL	Casa da OSPA



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA CULTURA
FUNDAÇÃO ORQUESTRA SINFÔNICA DE PORTO ALEGRE

16	000485867	MICRO DESKTOP DELL	Casa da OSPA
17	000485868	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
18	000485869	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
19	000485870	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
20	000485871	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
21	000485872	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
22	000485873	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
23	000485874	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
24	000485875	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
25	000485876	DESKTOP DELL	Casa da OSPA
26	000485877	DESKTOP DELL	Escola de Música
27	000485903	COMPUTADOR LENOVO P360	Casa da OSPA

INVENTÁRIO OSPA 2024 NOTEBOOKS:

Nº	PATRIMÔNIO	DESCRIÇÃO DO BEM	LOCAL FÍSICO
1	000485771	NOTEBOOK	Casa da OSPA
2	000485852	NOTEBOOK LENOVO	Casa da OSPA
3	000485853	NOTEBOOK LENOVO	Casa da OSPA

V-Sistema de Software:

a) Windows 10, Windows 11, Adobe Creative Cloud, leitor de PDF, Sibelius (Partituras), Pacote Office 365 e Softwares utilizados pelo Estado/RS.

VI- Endereços da OSPA:

- a) Casa da Música da OSPA: Av. Borges de Medeiros, nº 1501 - Centro Histórico.
b) Escola de Música da OSPA: Av. Cristóvão Colombo, nº 300 - Bairro Floresta.

Luciane da Silva Baptista Schenato,
ID: 302018501