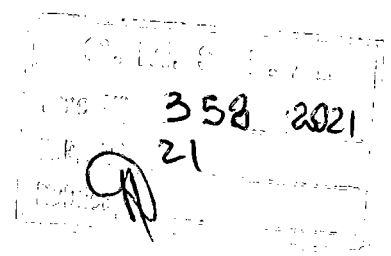




Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados e continuados de Central de Serviços de TI, Gerenciamento de Infraestrutura de TI e Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados, para atender demanda da Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia-RJ, conforme características descritas no presente termo de referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os servidores do órgão utilizam equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento. Assim, o atendimento e suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a gestão da Tecnologia da Informação são atividades essenciais para a continuidade das atividades.

A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo Contratante, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, switches, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades-fim.

O quadro de servidores do órgão não contempla profissionais com os perfis que necessita para suprir à demanda por serviços de TI, usualmente o Contratante recorre ao mercado para obter os serviços técnicos executórios relacionados às atividades de suporte técnico a usuários e sustentação de infraestrutura de TI. O contrato que atualmente garante o provimento desses serviços técnicos foi firmado em 2017 e sua vigência, esgotadas as possibilidades convencionais de prorrogação, se encerra em 31/12/2021. Portanto, o presente procedimento licitatório tem por objetivo garantir a continuidade desses serviços por meio da realização de uma nova contratação.

A partir da necessidade de um modelo integrado, bem como, do levantamento de mercado realizado, a solução escolhida é aquela que melhor atende aos requisitos definidos pela instituição, observa os ditames legais, e considera os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização.

Sendo assim, a solução escolhida é a que constitui na contratação de horas de serviços técnicos para prestação de serviços técnicos especializados e continuados de Central de Serviços de TI, Gerenciamento de Infraestrutura de TI e Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados.

3. REQUISITOS GERAIS

A Contratada deverá atender aos seguintes requisitos gerais:

3.1. De negócio

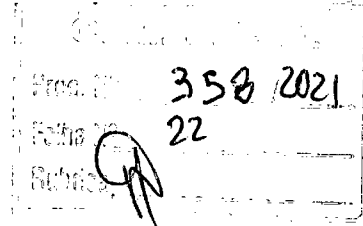
3.1.1. Realizar a prestação dos serviços de Central de Serviços de TI, Gerenciamento de Infraestrutura de TI e Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados alinhados às melhores práticas de mercado e de governo, implementando processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI.

3.1.2. Cumprir os níveis de serviço acordados, propiciando aumento da disponibilidade e qualidade dos sistemas e serviços.



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br



3.1.3. Prover serviço de suporte técnico de primeiro nível com solução de atendimento e gestão de demandas.

3.1.4. Prover serviço de suporte técnico de segundo e terceiro níveis à infraestrutura de TI, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação com atendimento dos critérios de segurança e evolução tecnológica do parque computacional.

3.1.5. Prover serviço de supervisão do suporte técnico de primeiro, segundo e terceiro nível ao usuário e à infraestrutura de TI.

3.1.6. Prover serviço de supervisão geral dos serviços contratados.

3.1.7. Apoiar o Contratante tecnicamente e operacionalmente na elaboração de normas, procedimentos e estabelecimento de padrões de utilização voltados a TI.

3.1.8. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

3.1.9. Contribuir na evolução dos padrões de segurança da informação e comunicação.

3.2. Legais

3.2.1. A Contratada deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em Contrato, bem como os requisitos técnicos descritos neste Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

3.2.2. Durante a vigência contratual, a Contratada deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal

3.3. Dos perfis e da experiência profissional da equipe da Contratada

3.3.1. A composição e os perfis dos profissionais da equipe da Contratada que manterão relacionamento direto com o Contratante estão estabelecidos nos requisitos específicos deste Termo de Referência conforme detalhado no item **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

3.3.2. O dimensionamento da Equipe Técnica necessária à correta execução dos serviços é de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências definidas neste Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos níveis mínimos de serviço e aos requisitos de qualidade e disponibilidade.

3.4. Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais da Contratada

3.4.1. A qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovada por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia da seguinte documentação:

3.4.2. Diplomas e certificados;

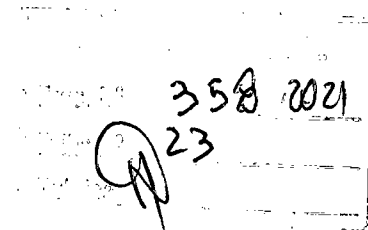
3.4.3. Se experiência como autônomo, apresentar: contrato de prestação de serviços em TI e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

3.4.4. Se experiência como pessoa jurídica, apresentar: contrato social, contrato de prestação de serviços em TI, contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br



3.4.5. Se experiência sob regime da CLT, apresentar: CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

3.4.6. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa de TI.

4. REQUISITOS ESPECÍFICOS

A prestação dos serviços, objeto desta contratação, deverá atender um conjunto de requisitos específicos e de requisitos de perfil profissional. No decorrer da execução contratual, havendo justificada alteração de perfil profissional, o Contratante poderá requerer à Contratada a readequação desse perfil. Assim como poderá a Contratada propor tal alteração, reservada ao Contratante a premissa de decidir a respeito – o que inclui a avaliação de eventual alteração do perfil da plataforma e das ferramentas tecnológicas adotadas pelo Contratante.

4.1. Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível

O serviço consiste na oferta de suporte técnico de 1º nível aos usuários do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de prestar informações, registrar as solicitações, solucionar incidentes e requisições de serviços, bem como realizar o acompanhamento e o fechamento formal dessas solicitações, mesmo que tenham sido encaminhadas para outro nível – por exemplo, para os níveis seguintes relativos aos recursos computacionais corporativos, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis no Contratante.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados) e base de conhecimentos informatizada que deverá conter as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.1.1 Requisitos específicos do Suporte Técnico Primeiro Nível

ID	REQUISITO
4.1.1.1.	Prestar atendimento de 1º nível de forma remota aos usuários de recursos e soluções de TI por meio da Central de Serviços de TI, para chamados referentes a incidentes e a requisições de serviços, ressaltando-se que, apesar de eles serem gerenciados de formas distintas, ambos possuem o mesmo canal de comunicação – a central de serviços.
4.1.1.2.	Registrar as demandas de TI (incidentes e requisições de serviços) na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI e manter atualizados os históricos sobre elas.
4.1.1.3.	Encaminhar as demandas para o Segundo Nível ou Terceiro Nível nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência do Primeiro Nível.
4.1.1.4.	Acompanhar as demandas encaminhadas para o Segundo e o Terceiro Nível, monitorando sua execução e reportando a situação delas aos usuários sempre que solicitado (follow-up).



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

Recibo 358/2021
Data 24
Ponto 12

4.1.1.5.	Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de operação de atendimento ao usuário de TI.
4.1.1.6.	Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento.
4.1.1.7.	Alertar usuários sobre indisponibilidade de serviços.
4.1.1.8.	Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados.
4.1.1.9.	Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes.
4.1.1.10.	Retornar chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
4.1.1.11.	Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática, predial e de uso geral.

4.2. Administração e Manutenção do Serviço de Active Directory:

O serviço consiste na oferta de suporte do Active Directory do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.2.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Serviço de Active Directory

ID	REQUISITO
4.2.1.1.	Administrar o ambiente de rede baseado em Identidade e Acesso;
4.2.1.2.	Criar usuários, grupos, unidades organizacionais no Active Directory;
4.2.1.3.	Criar políticas de grupo e regras para organização;
4.2.1.4.	Definir papéis e políticas de usuário com de Identidade e Acesso;
4.2.1.5.	Manter do Ambiente de Active Directory;
4.2.1.6.	Administrar o Banco de Active Directory;
4.2.1.7.	Administrar o DNS Server;
4.2.1.8.	Administrar o DHCP Server;
4.2.1.9.	Delegar a administração a todos os níveis da organização e usar Diretivas de Grupo para centralizá-la;
4.2.1.10.	Renomear domínios e controladores de domínio;
4.2.1.11.	Estabelecer confiança bidirecional entre florestas;
4.2.1.12.	Reestruturar florestas;
4.2.1.13.	Aprimorar a replicação;
4.2.1.14.	Remover algumas limitações em ambientes com grande número de sites;
4.2.1.15.	Otimizar Desempenho de bancos de dados Active Directory;
4.2.1.16.	Realizar Backup de Servidores, Base de Dados e políticas de grupo do Active Directory;
4.2.1.17.	Criar regras de firewall para servidores e desktops;
4.2.1.18.	Definir e Manter ambiente para área de trabalho dos usuários de forma padronizada;



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

358 2021
25

4.2.1.19.	Manter Domínios filhos e replicações de Active Directory;
4.2.1.20.	Monitorar replicações e relações de confianças entre domínios;
4.2.1.21.	Planejar o projeto de implantação de melhoramento do Active Directory;
4.2.1.22.	Administrar as diretivas;
4.2.1.23.	Criar o projeto de floresta, domínio, DNS e unidade organizacional;
4.2.1.24.	Criar o projeto de um site e link do site;
4.2.1.25.	Avaliar os requisitos de hardware;
4.2.1.26.	Implantar domínio raiz de floresta;
4.2.1.27.	Elevar os níveis funcionais de domínio e floresta;
4.2.1.28.	Reestruturar domínios dentro de uma floresta;
4.2.1.29.	Avaliar delegação, administração e gerenciamento;

4.3. Administração e Manutenção do Serviço de SQL Server:

O serviço consiste na oferta de suporte do serviço de banco de dados SQL Server do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

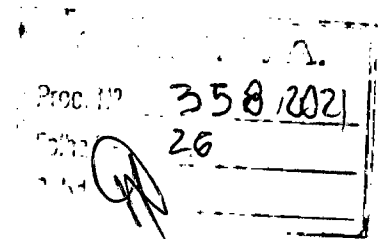
4.3.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Serviço de SQL Server

ID	REQUISITO
4.3.1.1.	Executar os 'jobs', de backups.
4.3.1.2.	Criar Políticas de Gerência de Armazenamento;
4.3.1.3.	Programar Backups automáticos;
4.3.1.4.	Gerenciar Volumes de Armazenamento;
4.3.1.5.	Definir uma instância do SQL Server para iniciar automaticamente;
4.3.1.6.	Impedir a inicialização automática de uma instância do SQL Server;
4.3.1.7.	Alterar a conta de inicialização de serviço do SQL Server;
4.3.1.8.	Configurar opções de inicialização do servidor;
4.3.1.9.	Alternar e alterar a senha das contas usadas pelo SQL Server;
4.3.1.10.	Configurar logs de erros do SQL Server;
4.3.1.11.	Monitorar as transações em tempo real, tomando como base políticas de controle implementadas ou detecção de anomalias para identificar atividades suspeitas ou não autorizadas;
4.3.1.12.	Proteger de forma pró-ativa as bases de dados contra abuso interno e externo, roubo de informações, ataques, atividades não autorizadas;
4.3.1.13.	Armazenar simultaneamente todas as transações em estrutura de logs em banco de dados de alta performance local, não sendo aceitas soluções que requeiram módulo externo de armazenamento (como por exemplo, banco de dados adicional ou servidor de ftp).
4.3.1.14.	Recuperar a Integridade do Software de Gerenciamento quando for solicitado;
4.3.1.15.	Gerenciar Operações do Servidor de Banco de Dados;
4.3.1.16.	Exportar Dados;
4.3.1.17.	Criar regras de acesso a banco de dados;
4.3.1.18.	Limitar acesso aos bancos de Dados de acordo com as determinações do Contratante;



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br



4.4. Administração e Manutenção do Servidor Virtual de Intranet

O serviço consiste na oferta de suporte do serviço de servidor virtual de intranet do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.4.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Servidor Virtual de Intranet

ID	REQUISITO
4.4.1.1.	Fornecer Configurações recomendadas para os subcomponentes do Servidor de Aplicativos;
4.4.1.2.	Fornecer serviços da Web, conteúdo estático e dinâmico a clientes, componentes exigidos em servidores IIS dedicados;
4.4.1.3.	Configurar permissões de site do IIS;
4.4.1.4.	Fornecer integração com o serviço de diretório do Active Directory, sempre que um servidor IIS pertence a um domínio;
4.4.1.5.	Fornecer suporte a aplicativos ASP.NET;
4.4.1.6.	Administrar Remotamente (HTML);
4.4.1.7.	Colocar conteúdo em um volume de disco dedicado;
4.4.1.8.	Configurar os logs do IIS;
4.4.1.9.	Proteger as contas bem conhecidas do IIS;
4.4.1.10.	Adicionar manualmente grupos de segurança exclusivos às atribuições de direitos do usuário;
4.4.1.11.	Habilitar componentes quando um servidor IIS executar aplicativos ASP.NET;
4.4.1.12.	Permitir que o servidor IIS hospede componentes COM+ para aplicativos distribuídos. Exigido para FTP, extensões de servidor BITS, Serviço World Wide Web e Gerenciador de IIS, entre outros.
4.4.1.13.	Fornecer suporte para ASP;
4.4.1.14.	Permitir que um servidor IIS hospede aplicativos que participem de transações de rede através do DTC (coordenador de transações distribuídas);
4.4.1.15.	Desativar componentes, a menos que os aplicativos executados no servidor IIS ou exijam;
4.4.1.16.	Fornecer serviços básicos de Web e FTP;
4.4.1.17.	Fornecer suporte a Microsoft Message Queuing (MSMQ) fornece uma camada de middleware para roteamento, armazenamento e encaminhamento de mensagens para aplicativos empresariais da Web.
4.4.1.18.	Fornecer suporte a extensão de servidor BITS permite que o BITS nos clientes carreguem arquivos para esse servidor em segundo plano.
4.4.1.19.	Ativar e configurar a extensão de servidor BITS;
4.4.1.20.	Permitir que servidores IIS forneçam serviços de FTP;
4.4.1.21.	Gerenciar os Serviços de Informações da Internet;
4.4.1.22.	Suportar a transferência de correio eletrônico;



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia

Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525

SETOR DE COMPRAS

E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

Proc. nº 358/2021
Folha 27
Data 12/07/2021

4.5. Administração e Manutenção do Servidor de Arquivos

O serviço consiste na oferta de suporte do serviço de arquivos do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

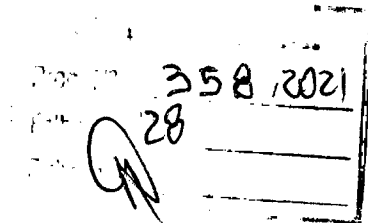
4.5.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Servidor de Arquivos

ID	REQUISITO
4.5.1.1.	Criar hierarquia de pastas;
4.5.1.2.	Criar permissões NTFS baseado em acesso por usuário ou grupo;
4.5.1.3.	Criar compartilhamentos;
4.5.1.4.	Definir nomes para compartilhamentos baseados em boas práticas;
4.5.1.5.	Observar uma cota de tamanho para o armazenamento no servidor de arquivos;
4.5.1.6.	Observar regras comerciais sobre os tipos de arquivos permitidos em um determinado servidor de arquivos;
4.5.1.7.	Monitorar mais atentamente o status dos servidores de arquivos por meio da geração de relatórios;
4.5.1.8.	Estabelecer cotas de tamanho em pastas e volumes;
4.5.1.9.	Bloquear arquivos não permitidos;
4.5.1.10.	Gerar relatórios de armazenamento abrangentes;
4.5.1.11.	Gerenciar as configurações de agrupamento do servidor;
4.5.1.12.	Gerenciar recursos de armazenamento em um servidor remoto;
4.5.1.13.	Executar o Relatório de Arquivos Duplicados;
4.5.1.14.	Configurar a Diretiva de Auditoria;
4.5.1.15.	Atribuir os direitos do usuário;
4.5.1.16.	Configurar do log de eventos;
4.5.1.17.	Configurar adicionais de segurança no servidor de arquivos;
4.5.1.18.	Gerenciar triagens de arquivos;
4.5.1.19.	Usar modelos de cota e de triagem de arquivos;
4.5.1.20.	Fazer backup e restaurar configurações facilmente;
4.5.1.21.	Permitir agrupar pastas compartilhadas localizadas em diferentes servidores;
4.5.1.22.	Replicar com eficiência o mestre múltiplo;
4.5.1.23.	Usar pastas sincronizadas entre servidores através das conexões de rede de largura de banda limitada;
4.5.1.24.	Replicar os Namespaces DFS;
4.5.1.25.	Enumerar baseado em acesso;
4.5.1.26.	Suportar o cluster;
4.5.1.27.	Aprimorar o tratamento de desligamentos inesperados;
4.5.1.28.	Suportar volumes NTFS e gerenciador de recursos;
4.5.1.29.	Ajustar cotas pós-implantação para atender às necessidades reais;
4.5.1.30.	Estabelecer Melhor Utilização do Armazenamento;



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br



4.6. Administração e Manutenção do Serviço de Política de Segurança

O serviço consiste na oferta de suporte do serviço de política de segurança do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.6.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Serviço de Política de Segurança

ID	REQUISITO
4.6.1.1.	Garantir a integridade das informações armazenadas nos servidores;
4.6.1.2.	Garantir o mesmo nível de segurança entre os servidores;
4.6.1.3.	Garantir que usuários sem autorização não tenham acesso à informação confidencial;
4.6.1.4.	Garantir que terceiros não tenham acesso à informação confidencial;
4.6.1.5.	Manter políticas de segurança para os servidores e desktops;
4.6.1.6.	Permitir procedimento automático de backup do catálogo do servidor de backup para segurança e contingência;
4.6.1.7.	Permitir executar backup/restore através da rede de forma fácil;
4.6.1.8.	Permitir que, ocorrendo algum problema, restores sejam reiniciados a partir de um outro backup;

4.7. Administração e Manutenção do Serviço de Backup

O serviço consiste na oferta de suporte do serviço de backup do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.7.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Serviço de Backup

ID	REQUISITO
4.7.1.1.	Permitir a criação de versões de backup de arquivos em caso de existência e em caso de exclusão do arquivo permitir guardar o número de versões necessárias por tempo previamente definido;
4.7.1.2.	Permitir recuperação de dados sem utilizar a rede;
4.7.1.3.	Permitir a recuperação de servidores e bancos de dados de forma eficiente e rápida;





Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

C. M. C. A. A.	
Proc. Nº	358/2021
Folha Nº	29
Rubrica	

4.8. Administração e Manutenção do Serviço de Hotfix

O serviço consiste na oferta de suporte do serviço de hotfix do Contratante por meio da Central de Serviços de TI na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de solucionar incidentes e requisições de serviços.

Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados).

O objetivo desse serviço é: restaurar o serviço normal o mais rápido possível; minimizar o impacto negativo nos negócios do Contratante; e fornecer um nível de serviço com mais qualidade, dando apoio ao cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.8.1. Requisitos específicos da Administração e Manutenção do Serviço de Hotfix

ID	REQUISITO
4.8.1.1.	Possuir funcionalidade para automatização e aplicação de atualizações no sistema operacional utilizado para virtualização bem como nas máquinas virtuais com sistema operacional Microsoft Windows de maneira centralizada e sem interrupção de serviço
4.8.1.2.	Atualizar e aplicar os patches conforme disponibilidade no fabricante do software

4.9. Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados

4.9.1. Requisitos específicos da Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados

ID	REQUISITO
4.9.1.1.	Processador: Intel Xeon E5-2470 V2 de 10 núcleos e 2.4GHz
4.9.1.2.	Memória: 32GB RDIMM 1600MT
4.9.1.3.	Disco: 04 Seagate Enterprise Exos 4TB
4.9.1.4.	2 interfaces de rede 10/100/1000 UTP integradas
4.9.1.5.	Software de gerenciamento de servidor
4.9.1.6.	Documentação e cabos
4.9.1.7.	Sistema Operacional que suporta o fluxo de gerenciamento de dados e aplicativos utilizados nos servidores e computadores da Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia: sistema específico para Servidor de Gerenciamento de Rede.
4.9.1.8.	Fonte Redundante (500W real).

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

5.1. DIAGNÓSTICO INICIAL

5.1.1. O método para a estimativa das quantidades a serem contratadas utilizado foi baseado na quantidade de computadores e usuários na sede da Contratante.

SETORES	EQUIPAMENTOS	USUÁRIOS
Administrativo	33	33
Gabinetes de Vereadores	10	10
Secretaria de Vereadores	10	10
TOTAL	53	53



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

Proc. Nº 358/2021
Folha 30
Rubrica RA

6. ESPECIFICAÇÃO DE TÉCNICOS PARA REALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

6.1.1. Habilitação técnica básica de pelo menos 02 (dois) profissionais em informática de, no mínimo, nível médio, referendado pelo Conselho Estadual de Educação.

6.1.2. Habilitação técnica específica de pelo menos 01 (um) profissional com certificação comprovada em implantação de Serviços de Diretórios, funções de servidor do Diretório Ativo, gerenciamento de Certificados e Diretiva de Grupo, referendada e chancelada pela empresa desenvolvedora do sistema operacional que suportará todo fluxo do gerenciamento de dados e aplicativos nos servidores e computadores utilizados pela Contratada.

6.1.3. Habilitação técnica específica de pelo menos 01 (um) profissional com certificação comprovada que reflita um conjunto de habilidades necessárias às funções, como a de administrador de sistemas, administrador de rede, administrador de sistemas de informação, analista de operações de rede, técnico de rede e especialista em suporte técnico, referendada e chancelada pela empresa desenvolvedora do sistema operacional que suportará todo fluxo do gerenciamento de dados e aplicativos nos servidores e computadores utilizados pela Contratada.

6.2. QUADRO DE SERVIÇOS POR ITEM E MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

	DESCRIÇÃO	UN	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Suporte Técnico de Primeiro Nível	H	16			
2	Administração e Manutenção do Serviço de Active Directory	H	05			
3	Administração e Manutenção do Serviço de SQL Server	H	05			
4	Administração e Manutenção do Servidor Virtual de Intranet	H	05			
5	Administração e Manutenção do Servidor de Arquivos	H	05			
6	Administração e Manutenção do Serviço de Política de Segurança	H	05			
7	Administração e Manutenção do Serviço de Backup	H	10			
8	Administração e Manutenção do Serviço de Hotfix	H	02			
9	Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados	UN	01			
TOTAL						

7. EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

7.1. FORMA DE APRESENTAÇÃO/EXECUÇÃO

7.1.1. Os serviços somente deverão ser executados após a expressa e obrigatória autorização da Administração e todos os serviços deverão ser executados e documentados atendendo, no mínimo, aos critérios estabelecidos pelas OSs.

RA



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

358 2021
31
[Handwritten signature]

7.1.2. A Contratada deverá iniciar a execução das atividades imediatamente após a assinatura do contrato, com vistas ao cumprimento dos prazos previstos.

7.1.3. Os serviços serão acompanhados e monitorados pelo Gestor do Contrato e a execução dos trabalhos deverá ser realizada pela Contratada.

7.1.4. Quaisquer visitas, reuniões ou entrevistas junto às unidades da Administração deverão ser previamente agendadas e comunicadas ao Gestor do Contrato.

7.1.5. A empresa Contratada assumirá a contrapartida dos esforços adicionais necessários para corrigir os desvios provocados por falhas apresentadas em atividades de sua responsabilidade exclusiva, de forma a cumprir integralmente os compromissos estabelecidos.

7.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.2.1. Os serviços contratados serão prestados no ambiente da Contratante ou através de atendimento remoto on-line da sede da Contratada.

7.2.2. As integrações com o pessoal técnico e da Administração necessárias à execução dos serviços ocorrerão nas instalações da mesma, cabendo à Contratada a responsabilidade por todos os custos inerentes ao deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, quando necessário.

8. ELEMENTOS PARA GESTÃO CONTRATUAL

8.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

8.1.1. Após a assinatura do contrato, a Administração designará formalmente um empregado, ou comissão de empregados, doravante denominado "Gestor do Contrato", com autoridade para representar a Administração e exercer toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

8.1.2. A Contratada deverá designar um representante através de procuração específica, junto à Administração, denominado "Preposto", responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Administração, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

8.2. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

8.2.1. A comunicação entre a Administração e a Contratada será realizada por meio de carta, e-mail, fax ou chamadas telefônicas.

8.3. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

8.3.1. O início do contrato dar-se-á mediante reunião inicial entre Administração e Contratada, após assinatura do contrato, com a participação do Gestor do Contrato e do Preposto, para entendimento das etapas do contrato, da metodologia de trabalho, forma de acompanhamento e aceite das entregas.

8.3.2. O Gestor do Contrato será responsável pela homologação e assinatura dos Termos de Recebimento dos Serviços efetuados.

[Handwritten signature]



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

350 2021
32

8.3.3. Os serviços somente serão atestados após análise minuciosa a ser realizado pela equipe técnica da Administração.

8.3.4. No curso da execução dos serviços, caberá a Administração, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de verificar o cumprimento das disposições contidas neste Projeto Básico. Deficiências porventura verificadas, serão registradas, cabendo à Contratada as pertinentes correções.

8.3.5. O contrato será acompanhado pelo Gestor do Contrato, que ficará encarregado de atestar a execução dos serviços e das entregas estabelecidas, para posterior encaminhamento para o pagamento. Os valores a serem pagos estão condicionados à execução satisfatória dos serviços contratados.

8.4. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO

8.4.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que por ventura venham a ser solicitados pela Contratada.

8.4.2. Providenciar a permissão de acesso dos empregados da Contratada ao local da execução da prestação dos serviços, quando necessário.

8.4.3. Solicitar reparação do objeto do contrato, que esteja em desacordo com a especificação apresentada e aceita.

8.4.4. Promover a conferência e a fiscalização dos produtos entregues atestando sua conformidade ou não com relação às especificações propostas.

8.4.5. Cumprir os prazos de pagamento previstos no contrato.

8.4.6. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

8.4.7. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela autoridade superior, não devem ser interrompidas.

8.4.8. Emitir, por intermédio da autoridade superior, relatórios sobre os atos referentes à execução do contrato que vier a ser celebrado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.

8.4.9. Para os serviços que forem realizados nas dependências da Administração, esta disponibilizará a estrutura necessária para o desenvolvimento das atividades;

8.5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

8.5.1. Capacitar às suas expensas, sempre que julgar necessário, os profissionais envolvidos na execução dos serviços, sendo obrigatório manter em sua equipe de coordenação do contrato em questão no mínimo 01 (um) empregado que possua experiência de pelo menos 5 (cinco) anos em atividades ligadas à administração pública de servidores e virtualização. Esta experiência deverá ser comprovada mediante registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho anteriores;

8.5.2. Manter sigilo sobre quaisquer informações da Administração às quais tenha acesso, obrigando-se a tratar como "segredos institucionais e confidenciais", quaisquer informações, dados e processos



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525

SETOR DE COMPRAS

E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

358 2021
33

relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas na contratação, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.

8.5.3. Prestar informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados em no máximo dois dias úteis a contar da solicitação feita pela Administração;

8.5.4. Executar fielmente o objeto contratado, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;

8.5.5. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto;

8.5.6. Responder por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;

8.5.7. Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração seja ela qual for, desde que praticada por seus empregados nas instalações da Administração;

8.5.8. Prestar os esclarecimentos desejados bem como dar ciência imediata e por escrito à Administração sobre qualquer anormalidade que possa afetar a execução do contrato;

8.5.9. Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento dos bens, nos termos da legislação vigente;

8.5.10. Manter os seus empregados devidamente identificados, devendo substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes;

8.5.11. Comunicar à Administração, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente; entre outros.

8.5.12. Não contratar menores de 16 anos;

8.5.13. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas com seus empregados;

8.5.14. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato;

8.5.15. Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documento que comprove estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no contrato;

8.5.16. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de possível chamamento da Administração em juízo, como litisconsorte, em ação trabalhista ou de reparação civil em decorrência da execução dos serviços;

8.5.17. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto;

8.5.18. Responder por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato (a fiscalização ou o acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz a responsabilidade do contratado);



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525
SETOR DE COMPRAS
E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

358 2021
34
R

8.5.19. Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração seja ela qual for, desde que praticada por seus empregados nas instalações da Administração;

8.5.20. Comunicar à Administração, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente; entre outros.

8.5.21. Prestar os serviços por meio de pessoal adequadamente qualificado e capacitado para suas atividades, contratados na forma da Lei, com o grau de escolaridade e a experiência compatível com as atividades a serem exercidas;

8.5.22. Cumprir rigorosamente com todas as programações e atividades inerentes ao objeto deste Projeto Básico e levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como, comunicar por escrito e de forma detalhada, todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer;

8.5.23. Guardar o mais absoluto sigilo em relação às informações ou documentos de quaisquer naturezas a que venham tomar conhecimento, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização.

8.5.24. A Contratada deve, obrigatoriamente, manter quantitativo mínimo de perfis com qualificação técnica, além de estrutura administrativa que deve estar disponível para o cumprimento e execução dos serviços especificados neste Projeto Básico.

8.6. PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.6.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis segundo o artigo 57 da Lei Federal nº 8666/93.

8.6.2. O pagamento do serviço contratado será realizado exclusivamente, através de crédito em conta corrente, no 5º (quinto) dia útil subsequente a entrega de relatórios técnicos e mediante apresentação de documento(s) fiscal(s), em conformidade com as condições descritas nesse Projeto Básico.

8.7. GARANTIA

8.7.1. Garantia Técnica - A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

8.8. ESTIMATIVA DE PREÇO

8.8.1 Em conformidade, as informações pertinentes a esse item estão a cargo da Administração. Como subsídios para estimativa de preços, encaminhamos no Anexo I, a Planilha de Custo e Formação de Preços.

8.9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.9.1. A contratação dos serviços está em conformidade com o orçamento público e gerencial previsto para o exercício atual.



Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525

SETOR DE COMPRAS

E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

358 2021
35

8.10. SANÇÕES APLICÁVEIS

8.10.1. A Contratada estará sujeita, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/93, no caso de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

8.10.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato, no caso de reincidência;

8.10.3. Cancelamento do Contrato e suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com o serviço público, pelo prazo de até 2 (dois) anos, no caso de inexecução do serviço;

8.10.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade.

8.10.5. O não atendimento aos níveis mínimos de serviços especificados, implicará em glosa no valor a ser pago conforme percentual médio atingido.

São Pedro da Aldeia, 5 de novembro de 2021.


ROBSON FERREIRA DE BARROS
- Setor de Compras -
Matr. 1391/COM



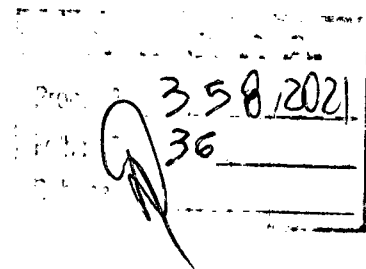
Câmara Municipal de São Pedro da Aldeia
Estado do Rio de Janeiro

Rua Hermógenes Freire da Costa, 179 - Tel: (22) 2621-1525

SETOR DE COMPRAS

E-mail: compras@cmspa.rj.gov.br

ANEXO I



PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

	DESCRIÇÃO	UN	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Suporte Técnico de Primeiro Nível	H	16			
2	Administração e Manutenção do Serviço de Active Directory	H	05			
3	Administração e Manutenção do Serviço de SQL Server	H	05			
4	Administração e Manutenção do Servidor Virtual de Intranet	H	05			
5	Administração e Manutenção do Servidor de Arquivos	H	05			
6	Administração e Manutenção do Serviço de Política de Segurança	H	05			
7	Administração e Manutenção do Serviço de Backup	H	10			
8	Administração e Manutenção do Serviço de Hotfix	H	02			
9	Locação de Servidor de aplicativos, AD e banco de dados	UN	01			
	TOTAL					

São Pedro da Aldeia, 5 de novembro de 2021.


ROBSON FERREIRA DE BARROS
- Setor de Compras -
Matr. 1391/COM