

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE EM TI

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O presente Estudo Técnico Preliminar visa a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados em suporte de Tecnologia da Informação (TI) abrangendo manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e sistemas, o atendimento e suporte técnico aos funcionários da instituição de forma remota e presencial, manutenção de redes, servidores e ativos de TI, bem como a implementação de rotinas de backup e a adoção de medidas de segurança da informação, de modo a assegurar a continuidade, a eficiência e a segurança das operações do Consórcio.

Esta contratação se faz necessária pelo fato que o Consórcio não possui pessoal corporativo habilitado em serviço de Tecnologia da Informação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO.

A solução consiste na disponibilização de serviços especializados, prestados por empresa com comprovada capacidade técnica, destinados a apoiar, modernizar, manter e evoluir as plataformas tecnológicas utilizadas pelo Consórcio, bem como o fornecimento de conhecimento técnico, mão de obra capacitada, ferramentas, práticas e métodos necessários para garantir a continuidade dos serviços de TI, o desempenho adequado dos sistemas e a adoção de mecanismos de segurança da informação voltados à proteção dos dados institucionais, à prevenção de indisponibilidades, à gestão de acessos e à conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O prestador deverá garantir que todos os serviços sejam executados com aderência às políticas internas de governança e segurança, assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

A proposta contempla manutenção de software, sustentação de sistemas, análise de requisitos, administração de banco de dados, suporte técnico, infraestrutura, redes, back-up da informação. Os profissionais da contratada atuarão de forma integrada com as equipes internas da contratante, seguindo metodologias ágeis ou tradicionais conforme a necessidade de cada demanda, garantindo entregas com qualidade, rastreabilidade e conformidade com os padrões técnicos adotados.

Por fim, a solução de TI ora descrita permitirá ampliar a capacidade operacional da instituição, modernizar seus processos tecnológicos, mitigar riscos associados à obsolescência ou interrupção de serviços essenciais e garantir a sustentabilidade das ações de TI a médio e longo prazo. Trata-se de uma solução abrangente, escalável e alinhada às estratégias do Consórcio, capaz de entregar valor, inovação e confiabilidade, sustentando as necessidades presentes e futuras da organização.

Descritivo de ambiente de infraestrutura para suporte de Tecnologia de Informação e serviços para contratação:

1. AMBIENTE OPERACIONAL:

- **01 VMware**

- VMware vSphere 7 Essentials Plus

- Unlimited virtual SMP
- H.264 for Remote Console Connections
- vCenter agent for VMware host
- vSphere API
- Content Library
- Storage APIs
- vSphere vMotion
- X-Switch vMotion
- vSphere HA
- vSphere Data Protection
- vShield Endpoint
- vSphere Replication
- vShield Zones

02 SERVIDORES INTEL 2 PROC 16CORE, 128GB RAM, 2 HD 440GB

- ProLiant DL360 Gen10 (192.168.10.12)

- ✓ VMCP01 ADFS (VM)
- ✓ VMCP10 AD/DNS (VM)
- ✓ CMCP03 BETHA (VM)
- ✓ VMCP02 SQL/WEB (VM)
- ✓ VMCP05 SISDANFE (VM)
- ✓ VMCP11 FS (VM)
- ✓ VMCP02N SQL/WEB (VM)
- ✓ PROXY_VEEAM (VM)
- ✓ VMCPFW (VM)

- ProLiant DL360 Gen10 (192.168.10.11)

- ✓ Vcenter (VM)
- ✓ VMCP12 (DEPLOY sistema B2LM)

01 STORAGE

- ✓ HP MSA2050 SAS
- ✓ 10 DISCOS 1.2TB
- ✓ 2controladoras A/B

- Até 24 estações de trabalho – diversos modelos desktop e monitores
- **IMPRESSORAS**
 - IMPRESSORAS REDE: 03
 - IMPRESSORAS USB: 07
- 02 ACCESS POINT WIFI

- **SISTEMAS OPERACIONAIS**
 - WIN 10PRO – QT 22
 - WIN 7PRO – QT 01
 - WIN XP – QT 01
 - WIN 2003R2 – QT 01
 - WIN 2008R2 – QT 06
 - LINUX UBUNTU – QT 02
 - PFSense – QT 01

- **PACOTE OFFICE**
 - 2010 – QT 01
 - 2013 – QT 03
 - 2016 – QT 04
 - 2019 – QT 03
 - 2021 – QT 02
 - OFFICE 365 – QT 10 contas Standart

- **ACCESS 2013**
 - ACCESS 2023 – QT 03

- Aplicativos BETHA
- Aplicativos Internet Banking BB
- Aplicativos Receita Estadual e Federal
- **01 FIREWALL**
 - PFSense (VM)
 - 1 Link COPEL MPLS
 - 1 Link VIVO ADSL

- Aplicação WEB em Easy PHP/Apache
- Aplicação WEB Sisdanfe
- **SOFTWARE DE BACKUP**
 - VeeamBackup & Replication
 - Versão 11.0.0.837

- **ANTIVÍRUS**
 - Bitdefender
 - Versão 7.9.19.477

- Active Directory 2008/2019, DNS, DHCP, GPO, FileServer
- 03 Switch LAN Intelbras 24 portas
- Cabeamento estruturado LAN em 01 rack
- **MODEM INTERNET**
 - 1 Modem Copel Link MPLS

- 1 Modem Vivo Link ADSL

2. SERVIÇOS PARA CONTRATAÇÃO:

- Prestação de serviços em horário comercial, em todos os dias úteis da semana conforme descrito a seguir:
 - ✓ Manutenção do Subsistema de Discos SCSI/SAS/SATA internos em Servidores e ou Storage;
 - ✓ Atualizações de pacotes opcionais presentes no CD do HW / Site fabricantes, quando necessário;
 - ✓ Atualizações semestrais de Firmwares;
 - ✓ Manutenção de CPU, memória, rede, placas e acessórios de servidores e Desktops (peças por conta do cliente)
 - ✓ Fornecimento, manutenção e suporte de solução de gestão e gerenciamento de recursos de TI e monitoramento com as funcionalidades de inventários de Hardware e Software, relatórios detalhados de componentes computacionais, consolidadores de software, levantamento patrimonial de ativos de TI, bloqueio de dispositivos, bloqueio da utilização de softwares não homologados pela empresa, ferramentas de gestão de energia;
 - ✓ Aplicação bimestral de patches da Microsoft nos Servidores;
 - ✓ Aplicação bimestral de patches da Microsoft nas estações de trabalho;
 - ✓ Manutenção de Active Directory, usuários, grupos, acessos, políticas, serviços DHCP / DNS, VSS, FileServer, Quotas e demais funções que possam vir a ser necessárias;
 - ✓ Gerenciamento das Regras de dois Firewalls e Backup das mesmas;
 - ✓ Revisão periódica das políticas de acesso;
 - ✓ Suporte e manutenção de aplicativo WEB em php conectado com duas bases de dados MS Sql; Mysql sob apache server;
 - ✓ Suporte as solicitações de liberação de acesso e problemas de acesso interno e externo;
 - ✓ Suporte e manutenção de aplicativo WEB Sisdanfe conectado em base de dados Mysql sob apache server;
 - ✓ Suporte a usuários e estações de trabalho Microsoft Windows XP, 7/8/10/11, Microsoft Office 2010/2013/2015/365, Outlook, impressoras locais e de rede e softwares necessários ao desenvolvimento de atividades de cada setor;
 - ✓ Administração e suporte em Ambiente VEEAM (última versão);
 - ✓ Administração de ambiente Vmware ESXi6.x;
 - ✓ Boletim de Medição mensal com indicadores de SLA (acordo de Nível de Serviço), extrato de atendimentos, pontos positivos e pontos negativos do ambiente, sugestões de melhorias, pauta de atividades em andamento. **Entregue até o 5º (quinto) dia útil;**
 - ✓ Apresentação mensal in-loco do Boletim de medição até o décimo (10º) dia útil de cada mês;
 - ✓ Disponibilizar interface WEB para registro de tickets de solicitações com controle automatizado do fluxo de atividades e contabilização de SLA acordado sob padrão ITIL v3;
 - ✓ Disponibilizar sistema de registro automático de tickets via e-mail;
 - ✓ Disponibilizar central telefônica DDD local para registro de tickets;

- ✓ Backup remoto via VPN, diariamente e guarda de dados dos servidores utilizando aplicativo VEEAM ou similar desde que a solução esteja no relatório de 2019 do quadrante mágico Gartner de soluções de backup, com criptografia de dados via software de backup, e-mail retenção de **7 e (sete) dias servidor local e 30 (trinta) dias na nuvem e 12 (doze) meses em fita;**
- ✓ Geração e entrega para o Consórcio de mídia mensal com cópia de backup da massa de dados do mês anterior **até o quinto (5º) de cada mês** em mídia LTO4 (fornecimento de mídia por conta do Consórcio);
- ✓ Backup de Servidores Virtuais em plataforma Vmware 6.x semanalmente via VEEAM ou similar desde que a solução esteja no relatório de 2019 do quadrante mágico Gartner de soluções de backup, com armazenamento em Storage e possibilidade de armazenamento em nuvem no mínimo 7,5TB Tier IV;
- ✓ Monitoramento e gestão dos eventos de TI via NOC remoto 24x7;
- ✓ Restore de dados e VMs;
- ✓ Recuperação do Ambiente Datacenter / Desktops em caso de infecção por vírus, ransomware / similares ou desastres em **até 24 (vinte e quatro) horas;**
- ✓ Reinstalação de desktops / servidores;
- ✓ Instalação e configuração de novos desktops e todos os softwares necessários para operação no ambiente do Consórcio;

3. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- **Suporte Presencial:** Deverá ser prestado nos locais indicados pelo Consórcio (Curitiba e região Metropolitana), dentro dos prazos estabelecidos, em conformidade com a severidade da situação indicada, na oportunidade do chamado.
- **Suporte Preventivo:** A CONTRATADA deverá durante a vigência do contrato, em período **não superior a 30 (trinta) dias** e/ou através de solicitação do Consórcio, realizar atividades preventivas e/ou otimização, visando o bom desempenho do ambiente.

4. ACIONAMENTO DOS SERVIÇOS

- Chamado técnico;
- O Consórcio solicitará suporte presencial, toda vez que o ambiente apresentar problemas decorrentes do AMBIENTE, reportando à CONTRATADA o grau de severidade em função do impacto, conforme convencionado.
- A solicitação poderá ser feita por telefone, e-mail ou portal WEB designado pela CONTRATADA.
- O atendimento será computado, a partir da data e hora da chegada do técnico no local indicado pelo Consórcio.

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

A proponente deverá iniciar as ações para solução dos problemas reportados, no tempo previsto, conforme o grau de severidade definido pela Contratante.

TABELA GRAU DE SEVERIDADE X TEMPO DE ATENDIMENTO	
Nível 1	Produção Parada. Restore de Servidores Virtuais Atendimento em até 2 (duas) horas
Nível 2	Problema Crítico (Impacto na Produção) Restore de Arquivos Atendimento em até 4 (quatro) horas
Nível 3	Problema sem Impacto em Produção Atendimento em até 8 (oito) horas
Nível 4	Consulta. Atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas

6. BANCO DE HORAS

- Volume global de **300 (trezentas) horas** para serviços de suporte técnico presencial e preventivo, a serem utilizadas ao longo do período de vigência do contrato.
- A critério do Consórcio, mensalmente serão utilizadas **até 20 (vinte) horas** para serviços de suporte presencial preventivo, com a realização de ações técnicas no ambiente, visando sua manutenção em estado operacional.

7. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços deverão ser prestados nas dependências do Consórcio ou em local definido pela contratante, situados no município de Curitiba e Região Metropolitana.

3. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES DA CONTRATAÇÃO.

A estimativa da quantidade necessária foi realizada com base no levantamento dentro do Consórcio em atendimentos de serviços contínuos até a vigência do contrato, na prestação em suporte de Tecnologia da Informação, nos casos de manutenção e prevenção nas demandas solicitadas.

Após análise pela contratante identificou-se a necessidade de manter no mínimo a contratada de 5 (cinco) técnicos especializados para pronto atendimento quando da solicitação dos serviços, conforme especificação no Termo de Referência, sem prejuízo à finalidade da contratação

4. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

De acordo com o levantamento de preços com fornecedores o valor médio é de: R\$ 5.400,00 unitário, total de R\$ 64.800,00

5. PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Considerando a homogeneidade do objeto a ser contratado — suporte em Tecnologia da Informação para serviços contínuos — o pagamento é feito em parcelas (geralmente mensais e

sucessivas) após a efetiva prestação dos serviços mediante apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança correspondente ao período de adimplemento, com um prazo estabelecido em contrato.

Além disso, a entrega do serviço executado deverá atender toda demanda do contratante com qualidade, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, contemplando a necessidade pública permanente e contínua.

6. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Diante da análise realizada, conclui-se que a contratação de empresa especializada em suporte de Tecnologia da Informação, se faz necessária e vantajosa para a Administração Pública, atendendo às demandas atuais das unidades administrativas, com foco na melhoria das condições de trabalho, produtividade, e qualidade na execução das atividades.

A solução proposta está em conformidade com os princípios da economicidade, eficiência e padronização, respeitando os preceitos estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021. Os requisitos técnicos definidos são compatíveis com o uso pretendido e refletem as boas práticas de mercado, garantindo o atendimento pleno da necessidade a que se destina a contratação.

Dourival Gardez Junior

Direto administrativo