

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em serviços gerenciados de segurança para 275 Endpoints, contendo Antivírus Services, Email Security Standard e Cloud App Security para proteção de ambientes de tecnologia da informação.

2. OBJETIVO

Aquisição de serviços para proteção da informação, ativo cada vez mais valorizado, cuja má utilização impacta diretamente na continuidade dos negócios e na sua credibilidade. Por conta disso, buscamos sempre soluções inovadoras e de baixo custo para sua mitigação, estabelecendo um conjunto de boas práticas por meio de políticas de segurança gerenciadas em diferentes instâncias, com funções e responsabilidades bem definidas.

3. JUSTIFICATIVA:

Com o grande crescimento da rede mundial de computadores - a Internet, houve também um crescimento contínuo de transações eletrônicas, configurando uma espécie de um novo mundo, o mundo digital. Correspondências eletrônicas particulares, transações comerciais, bancárias, entre outras, passaram a ser frequentes no mundo atual, principalmente devido à globalização do mercado. Este rápido crescimento trouxe à tona um problema, a gestão da informação, que se preocupa em administrar as informações que navegam nas redes de computadores, e também a segurança das informações que são trocadas entre usuários e aplicações. Com o tempo, as informações ficaram cada vez mais vulneráveis, portanto, para resolver estes problemas, faz-se necessário a contratação de empresa especializada em serviços gerenciados de segurança para 275 Endpoints, contendo Antivírus Services, Email Security Standard e Cloud App Security para proteção de ambientes de tecnologia da informação.

4. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

- Serviços Gerenciados de segurança de Endpoint Advanced;
- Atendimento via Help Desk com histórico de todos os chamados e login de acesso para acompanhamento do cliente;
- SLA de até 06 horas úteis para atendimentos reativos;
- Atendimento proativo para manutenção do ambiente a cada alerta crítico que a ferramenta disparar;
- Atendimento 100% remoto;
- Disponibilização de Dashboard para acompanhamento dos indicadores da ferramenta;

- Envio de relatórios mensais e apresentação do relatório por analista para discussão de possíveis melhorias para a manutenção do ambiente;

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE
01	Serviços gerenciados de segurança para 275 Endpoints, contendo Antivírus Services, Email Security Standard e Cloud App Security para proteção de ambientes de tecnologia da informação.	275 Endpoints

5. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 5.1. Exercer a fiscalização dos serviços;
- 5.2. Indicar, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
- 5.3. Encaminhar a liberação de pagamento das faturas devidamente atestada.

6. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 6.1. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto licitado, nos termos da legislação vigente;
- 6.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados cumprindo as disposições legais pertinentes a sua execução;
- 6.3. Possuir escritório com equipe de suporte em Uberaba;
- 6.4. Os serviços asseguram acesso direto a uma equipe de suporte especializada, disponível 08 horas diárias, durante os 05 dias da semana, que imediatamente começa a estudar o problema;
- 6.5. Guardar absoluto sigilo sobre quaisquer informações ou documentos que tiver acesso no decorrer dos serviços e não transmitir qualquer informação a terceiros sem autorização, por escrito, da contratante;
- 6.6. Assegurar-se através da vistoria, que o local de instalação dos equipamentos necessários à prestação dos serviços, possui as condições técnicas e ambientais necessárias ao funcionamento dos equipamentos necessários aos serviços;
- 6.7. Especificar e requerer da CODAU as condições técnicas e ambientais para a instalação da(s) solução(ões) em no máximo 48 (quarenta e oito) horas úteis do recebimento da solicitação de serviço para implantação da solução;
- 6.8. Implantar todos os softwares e hardwares necessários à prestação dos serviços de monitoramento, gerência e administração remota da segurança;
- 6.9. Implementar/gerenciar backup de configuração de sistemas (regras) e análise de logs;
- 6.10. Realizar qualquer alteração na configuração da solução (aplicação de novas regras, exclusão de regras, atualização de versões, aplicações de patches etc.) mediante autorização formal da CODAU;

- 6.11. As implantações das soluções serão realizadas pela CONTRATADA e todas as atividades envolvidas serão acompanhadas e coordenadas por analistas e técnicos da CODAU;
- 6.12. Resolver os chamados de serviço e suporte técnico conforme os tempos definidos nas tabelas de tempos de atendimento (SLA) contidas neste Termo de Referência;
- 6.13. Substituir os equipamentos com defeito nos casos em que seja necessário o uso deles ou que cause a indisponibilidade de seus serviços, conforme o tempo estipulado na tabela de tempos de atendimento (SLA);
- 6.14. A CONTRATADA na implantação da solução, quando realizada no ambiente de produção, deverá ter a disponibilidade para executar determinadas atividades após o expediente (horários noturnos ou em finais de semana e feriados);
- 6.15. Registrar os tempos de atendimento dos chamados de suporte técnico ou chamados de serviços, mensais e anuais, indicando os chamados que foram atendidos dentro e fora do SLA estabelecido neste termo de referência;
- 6.16. Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis, assumindo inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas da CODAU, praticado por seus empregados, conforme Acordo de Responsabilidade para Fornecedores, a ser assinado pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato;
- 6.17. Não subcontratar total ou parcialmente os serviços objeto do certame, com outra empresa, sem prévia anuência por escrito da CODAU;
- 6.18. A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante todo o período do contrato, todos os equipamentos necessários à execução do serviço.

7. DA FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO:

Será realizado pela Assessoria de Tecnologia de Informação da CODAU.

8. PRAZO DE ENTREGA:

25 dias úteis após o pedido de compra.

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O pagamento ocorrerá na forma mensal, até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

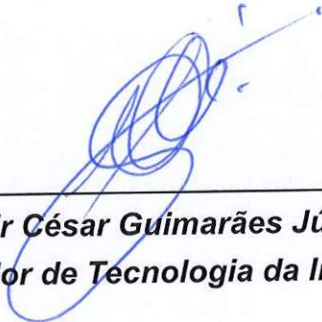
10. DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Para fins habilitatórios, as proponentes deverão comprovar a efetiva Qualificação técnica, por meio de:

10.2. Pelo menos um atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa PROPONENTE, comprovando o fornecimento de objeto/prestação de serviço compatível com o objeto da licitação.

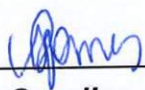
10.3. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior;

Uberaba, 05 de setembro de 2023.



Alenir César Guimarães Júnior
Coordenador de Tecnologia da Informação

Ciente: _____



Suellen Caroline Aparecida Gomes
Diretora Administrativa