



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de serviços de hospedagem de website e e-mails em nuvem, conforme especificações estabelecidas no Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

A Prefeitura Municipal de Louveira necessita manter seus e-mails em nuvem, assim como ter o gerenciamento dos mesmos, com o barramento de Spam e acesso ao histórico dos e-mails por meio de backups, visto que, é um fluxo de informações importantes e essenciais para a Administração Pública.

A contratação também visa contratar a hospedagem do website da Prefeitura em ambiente em nuvem, com suporte, backup e toda a segurança necessária. A hospedagem do website deve atender as novas demandas por serviços sem degradação de velocidade e performance.

São serviços essenciais para a Prefeitura porque interfere diretamente nos serviços de comunicação e prestação dos serviços online aos cidadãos.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.1. SERVIÇOS DE E-MAIL NUVEM

- 3.1.1. 800 Caixas de e-mail de 50GB;
- 3.1.2. Backup de 60 dias;
- 3.1.3. Inclusão de AntiSpam;
- 3.1.4. Drive de 5GB;
- 3.1.5. DNS e grupos ilimitados.

3.2. SERVIÇO DE HOSPEDAGEM

- 3.2.1. Hospedagem de website na nuvem com as seguintes características mínimas:

- 3.2.1.1. Cloud VM Linux 8 vCPUs;
- 3.2.1.2. 16GB RAM;
- 3.2.1.3. Cloud Storage SSD 300GB;
- 3.2.1.4. Snapshot;



- 3.2.1.5. Cloud Backup Linux 300GB;
- 3.2.1.6. Link 200Mbps 1IP (1TB transferência mensal);
- 3.2.1.7. Licença CPanel Admin;
- 3.2.1.8. WAF 1 x Cloudfire Pro.

3.3. DO ESCOPO TÉCNICO DA SOLUÇÃO

- 3.3.1. O objeto licitado trata-se de uma licença de uso durante o período do contrato;
- 3.3.2. No tocante a migração dos dados:
 - 3.3.2.1. Os dados das contas de e-mail deverão ser migrados via protocolo IMAP;
 - 3.3.2.2. O formato dos arquivos utilizados são para servidor Linux, sendo que o servidor atual de e-mail está em IMAP/POP/WEBMAIL;
- 3.3.3. A solução da CONTRATADA deverá oferecer os servidores POP, SMTP, IMAP e Webmail com acesso seguro via protocolo SSL;
- 3.3.4. A CONTRATADA deverá migrar o conteúdo dos e-mails atualmente armazenados no servidor existente para as contas hospedadas no novo servidor de hospedagem;
- 3.3.5. A CONTRATADA deverá fornecer 800 Caixas de e-mail com 50GB de armazenamento por cada conta de e-mail;
- 3.3.6. No tocante a Hospedagem de Website:
 - 3.3.6.1. O Data Center deverá ser hospedado em território nacional;
 - 3.3.6.2. O Data Center deverá ser Tier III;
 - 3.3.6.3. Com relação a memória, o ambiente poderá dispor de vários servidores com pool de recursos compartilhados e o ambiente de Nuvem poderá ser compartilhado entre empresas (Nuvem Pública);
 - 3.3.6.4. O Link não será dedicado para a CONTRATANTE e sim compartilhado entre usuários da mesma nuvem, sem limitações de velocidade, a partir de 1Gbps para maior;
 - 3.3.6.5. No tocante ao tipo de RAID ou cópias de segurança, a solução de Hospedagem da CONTRATADA precisa garantir Backup dos dados implementado com segurança com cópia dos dados na Nuvem,



Secretaria de Administração – Departamento de Tecnologia da Informação

sendo assim, será aceito qualquer tipo de RAID, ou outro meio de garantia de segurança dos dados;

3.3.6.6. O site da Prefeitura utiliza linguagem PHP, porém a CONTRATADA fornecerá apenas o ambiente de hospedagem compartilhada na Nuvem;

3.3.6.7. O Edital não contempla o desenvolvimento do site para a Prefeitura, este tipo de serviço faz parte de outro escopo voltado para programação;

3.3.7. O prazo para a migração e total funcionamento dos serviços não deverá ser superior a 30 (trinta) dias úteis;

3.3.8. As tarefas relacionadas a migração, manutenção, atualização e suporte técnico podem ser realizadas remotamente. O treinamento e suporte técnico na implantação poderá ser realizada de forma remota.

4. DO SUPORTE TÉCNICO NECESSÁRIO

4.1. A equipe de suporte dos serviços contratados deverá:

4.1.1. Dispor de Sistema de Abertura de Chamados de suporte técnico dos serviços contratados. Ao abrir o chamado os usuários devem receber um número de Protocolo (Ticket de Atendimento) para vincular ao chamado criado. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos;

4.1.2. Os chamados de suporte técnico representam a solicitação formal de serviços de suporte ao CONTRATADO e devem ser atendidos de acordo com os critérios e parâmetros estabelecidos para execução dos serviços;

4.1.3. O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados, e o nome e telefone do servidor da CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento do serviço. O CONTRATANTE poderá ainda anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem da identificação do problema, sugerir o perfil profissional adequado para a execução do serviço e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento;



Secretaria de Administração – Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.1.4. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional da CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:
- 4.1.4.1. severidade 1 – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;
- 4.1.4.2. severidade 2 – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;
- 4.1.4.3. Severidade 3 – chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;
- 4.1.5. O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, caso o CONTRATADO apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle do CONTRATADO e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido;
- 4.1.6. Após a assinatura da ordem de serviços, quaisquer mudanças que se fizerem necessárias somente poderão ocorrer mediante concordância das partes e assinatura de relatório de impacto, contendo justificativas plausíveis.
- 4.1.7. As ordens de serviço e os chamados só serão considerados concluídos após a entrega e aceite de todos os produtos neles previstos;
- 4.1.8. Oferecer serviço de monitoramento (NOC) 24/7 através de sistema automatizado com alarmes de disponibilidade, capacidade, integridade dos dados dos equipamentos de firewall;
- 4.1.9. Oferecer serviço de monitoramento (NOC) 8/5 com equipe técnica certificada e capacitada no produto para resolução de problemas e tratativas dos alarmes de disponibilidade, capacidade, integridade dos dados dos equipamentos de firewall;
- 4.2. Níveis de Serviço:
- 4.2.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho



Secretaria de Administração – Departamento de Tecnologia da Informação

e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pela CONTRATANTE, conforme tabelas adiante.

4.2.2. Indicadores Operacionais:

Nº	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas corridas	≤ 4
2	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	horas corridas	≤ 3
3	Tempo de solução de chamado de severidade 1	Tempo total do chamado no estado “Em andamento”	horas corridas	≤ 4
4	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 2	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas úteis	≤ 4
5	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 2	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	horas úteis	≤ 3
6	Tempo de solução de chamado severidade 2	tempo total do chamado no estado “Em andamento”	horas úteis	≤ 8
7	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas úteis	≤ 16



8	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3	Data/hora do reinício do atendimento do chamado – Data/hora da reabertura do chamado	horas úteis	≤ 8
9	Tempo de solução de chamado severidade 3	tempo total do chamado no estado “Em andamento”	horas úteis	≤ 5
10	Tempo de aceite de chamado pela CONTRATANTE	Data do aceite do chamado – Data da entrega do chamado	dias úteis	≤ 7

4.2.3. Observações:

- 4.2.3.1. cálculo de “horas corridas” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando todo o período de tempo transcorrido entre as datas, incluindo horários noturnos, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- 4.2.3.2. cálculo de “horas úteis” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento da CONTRATANTE, ou seja, dias úteis, das 8 às 18 horas;
- 4.2.3.3. cálculo de “dias úteis” é realizado com base na diferença entre a data final e a data inicial da contagem de prazo, considerando apenas os dias úteis de funcionamento da CONTRATANTE. São excluídos da contagem sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- 4.2.3.4. “data/hora da abertura do chamado” é a data/hora de criação do chamado no sistema de gestão de chamados, ou, no caso de indisponibilidade do sistema, a data/hora da ligação telefônica;
- 4.2.3.5. “data/hora do início do atendimento do chamado” é a data/hora de início efetivo dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para “Em andamento”;



Secretaria de Administração – Departamento de Tecnologia da Informação

- 4.2.3.6. “data/hora da reabertura do chamado” é a data/hora da reabertura do chamado no sistema de gestão de chamados, registrada pelo sistema quando da mudança de estado do chamado para “Reaberto, aguarda atendimento”;
- 4.2.3.7. “data/hora do reinício do atendimento do chamado” é a data/hora de reinício da execução dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado de “Reaberto, aguarda atendimento” para “Em andamento”;
- 4.2.3.8. “tempo total do chamado no estado “Em andamento” é a soma dos tempos em que o chamado ficou no estado “Em andamento”;
- 4.2.3.9. “data/hora da entrega do chamado” é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite da CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados quando da mudança de estado do chamado para “Em homologação”;
- 4.2.3.10. “data do aceite do chamado” é a data em que o chamado foi homologado pela CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados quando o chamado é colocado no estado “Homologado pelo cliente”;
- 4.2.3.11. no caso de agendamento de início de atendimento pelo contratante, esta data substitui a “data/hora do início do atendimento do chamado” utilizada pelos indicadores. Esse ajuste, no entanto, obriga a contratada a iniciar o atendimento na data/hora agendada;
- 4.2.3.12. A CONTRATANTE poderá emitir ofício de notificação ao CONTRATADO, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda ser improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.
- 4.3. A CONTRATADA deverá prestar o suporte necessário para migração de dados da hospedagem/e-mail.



5. PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

- 5.1. Toda informação referente a CONTRATANTE que o CONTRATADO vier a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE;
- 5.2. A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues de acordo com os padrões e formatos definidos pelo CONTRATADO;
- 5.3. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pelo CONTRATADO para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pela CONTRATANTE.

6. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão prestados observando os padrões, metodologias e tecnologias por estes definidos;
- 6.2. O atendimento será feito de forma remota, conforme os padrões por estes definidos;
- 6.3. Os aspectos relacionados à segurança da informação e confidencialidade sobre os produtos gerados e os dados, a CONTRATADA obrigará-se a manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações de propriedade da Prefeitura Municipal de Louveira (dados, códigos, cadastros, etc.) às quais tiver acesso, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, sob qualquer justificativa;

Flavio Martins de Toledo
Departamento de Tecnologia da Informação

