



1. OBJETO

1. Prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação, compreendendo sustentação do ambiente de Backup VEEAM e Firewall, serviço de monitoramento do ambiente de T.I e suporte técnico reativo (sob demanda) limitado a 100 (cem) horas/ano.

2. JUSTIFICATIVA

1. É necessário que o funcionamento dos diferentes sistemas operacionais que competem o serviço público esteja atualizado e em atividade constante. Isto, aliado ao surgimento de novas soluções de T.I, em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.
2. A indisponibilidade ou descontinuidade dos serviços de Tecnologia da Informação produz impacto direto na qualidade dos serviços prestados pelo município aos cidadãos, tais como saúde, educação e demais serviços.
3. Sendo assim, para manter de forma eficiente e eficaz a continuidade dos serviços fornecidos pelo Departamento de Informática da Prefeitura de Indaial e sem riscos de paralisações, é necessária a contratação de serviço de suporte aos Sistemas Operacionais, virtualizações, comunicação dos servidores com os computadores dos usuários (Switches, roteadores, etc.), comunicação através da WEB, backup de segurança, dentre outros serviços para dar manutenção corretiva e preventiva nos equipamentos e software, possibilitando um retorno rápidos dos serviços quando permanecerem indisponíveis, buscando a qualidade, desempenho, segurança e confiabilidade das informações do Município de Indaial.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS

Item	Quantidade	Unidade	Descrição
1	12	Meses	Prestação de Serviços especializados de Tecnologia da Informação, compreendendo sustentação de ambiente de backup Veeam e HPE tape Library
2	12	Meses	Prestação de Serviços especializados de Tecnologia da Informação, compreendendo sustentação de ambiente de Firewall
3	12	Meses	Serviço de Monitoramento do ambiente de T.I e suporte técnico



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

			reativo (sob demanda) limitado a 100 (cem) horas/ ano
4	12	Meses	Monitoramento de Tráfego de rede, armazenamento, desempenho, etc, contemplando 06 (seis) máquina virtuais que serão indicadas pela licitante

1. Suporte Técnico para:

1. Ambientes de virtualização Vmware vSphere;
2. Ambientes de servidores Windows e Linux;
3. Ambiente de backup Veeam com repositório HPE Tape Library;
4. Ambiente HPE BladeSystem;
5. Infraestrutura de conectividade envolvendo soluções HPE Networking;
6. Ambiente lógicos, envolvendo sistemas de antivírus e serviços Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WSUS;
7. HPE MSA2060 Storage Array;
8. HPE MSL2024 Tape Library;
9. Serviços HP Proliant, tipo Rack, Torre e Blade;

2. Monitoramento:

1. Componentes críticos do ambiente de T.I, tais como monitoramento de tráfego de rede, armazenamento, desempenho, etc, contemplando 06 (seis) máquinas virtuais que serão indicadas pela licitante;
2. Sistema de backup Veeam com integração HPE Tape Library;
3. Ambiente de Firewall Fortinet;

3. Instalação, Configuração, Migração e Manutenção:

1. Servidores Linux;



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

2. Servidores VMware;
 3. Domínio (Arvore/Floresta) via Active Directory (AD), usando Group Policy com integração de Rede Windows;
 4. Ambiente de Backup Veeam com integração HPE Tape Library;
 5. Servidor Web, DNS, Proxy e E-mails baseados em software livre;
 6. Switches de rede envolvendo soluções HPE Networking;
 7. Servidores e equipamentos de armazenamento (storages HPE) existentes no ambiente;
-
4. O serviço de sustentação compreende toda a gestão lógica do ambiente de Backup Veeam e HPE Tape Library, e a gestão lógica do ambiente de Firewall Fortinet, incluindo aplicação de atualizações de segurança, monitoramento e suporte técnico;
 5. Desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos que auxiliem nas atividades de gestão do ambiente;
 6. Auxílio para detecção, análise e resolução de problemas de funcionalidades, configuração e parametrização dos ambientes suportados;
 7. Acompanhamento e interação com os responsáveis, nos casos de registro de incidentes relacionados as aplicações de negócio;
 8. Operações de testes de rede, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;
 9. Suporte a Prefeitura de Indaial nas decisões que afetem na administração do ambiente de tecnologia de informação.
 10. Para os casos em que a equipe do Departamento de Informática da Prefeitura de Indaial não consiga resolver problemas relacionados a produtos ou softwares contratados, fica autorizado a empresa Contratada a abrir chamados em nome da Prefeitura de Indaial para buscar auxiliar na resolução dos mesmos.

4. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

**Prefeitura Municipal de Indaial / SC - Avenida Getúlio Vargas, nº 126 - Centro
CEP 89080-024 - (47) 3317-8800 - CNPJ 83.102.798/0001-00**



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

1. Os serviços de sustentação do ambiente de Backup Veeam e HPE Tape Library, sustentação do ambiente de Firewall e o serviço de monitoramento do ambiente de T.I devem estar disponíveis de forma remota, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todos os dias ano, incluindo feriados, pontos facultativos e finais de semana, não incorrendo em débito do banco de horas contratado.
2. Excepcionalmente, e em comum acordo entre o Município e Contratada, serviços poderão ser realizados em horário noturno ou em dias não úteis.

5. **FORMA DE EXECUÇÃO**

1. A execução do monitoramento deverá ser iniciada preferencialmente em até 72 horas após a assinatura do contrato, uma vez que não há necessidade de nenhuma implantação física no ambiente, apenas configuração da ferramenta de monitoramento.
2. A Contratada deverá apresentar um descritivo técnico do Plano de Monitoração e Suporte ao ambiente de T.I, contendo atividades diárias, semanais, mensais e esporádicas;
3. As atividades de monitoração do ambiente de T.I não deverão incorrer em débito do banco de horas contratado;
4. Os registros agravantes, identificados no monitoramento do ambiente de T.I, deverão ser encaminhados ao departamento de informática da Prefeitura de Indaial;
5. O processo de configuração e implantação do sistema de monitoramento do ambiente de T.I levará em consideração a criticidade dos itens de monitoração, estabelecidos em comum acordo entre a Prefeitura de Indaial e a Contratada.
6. Os serviços serão solicitados pelo Departamento de Informática via telefone, E-mail ou Portal de Atendimento. A contratada deverá disponibilizar as 3 opções de contato;
7. A Contratada deverá fornecer mensalmente via e-mail relatório e/ou painel de indicadores, contendo as informações das atividades realizadas durante o período, tais como:



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

1. Horas trabalhadas em atividades de suporte técnico (chamados);
2. Número de atendimentos (Solicitações e incidentes) de suporte técnico;
3. Lista de pendências ou sugestões de melhorias;
4. Principais incidentes que causaram alguma indisponibilidade no ambiente de T.I;
5. Ações de melhorias executadas e os ganhos obtidos;
6. Os chamados abertos a Contratada, poderão ser categorizados como:

Solicitação	Requisição que tem por finalidade criar ou alterar um serviço existente
Incidente	Episódio inesperado ou situação que cause uma interrupção ou redução na qualidade do serviço

1. Os chamados serão classificados como:

Crítico	Serviços parados
Alto	Indisponibilidade total ou parcial dos serviços, afetando todos os usuários
Médio	Indisponibilidade parcial dos serviços, afetando múltiplos os usuários
Baixo	Demais situações em que não há a paralisação de serviços

2. O Tempo máximo para início do atendimento aos chamados deverá ser de:

Categoria	Classificação	Tempo
Incidente	Crítico	2 horas



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

	Alto	4 horas
	Médio	6 horas
	Baixo	16 horas
Solicitação	Crítico	2 horas
	Alto	8 horas
	Médio	16 horas
	Baixo	24 horas

3. O não cumprimento do prazo máximo para início dos atendimentos implicará em multa de 1% do valor mensal, acumulativo por ocorrência;

6. **HABILITAÇÃO**

1. Apresentar atestado(s) de capacidade técnica de Prestação de Serviços Técnicos Especializados, podendo ser emitido por órgão público ou privado, comprovando ser semelhante e compatível com o objeto licitado.
2. A contratada deverá contar com equipe técnica devidamente qualificada, apresentando as seguintes declarações no momento do certame do processo licitatório:
 1. 02 (dois) profissionais VMCE - Veeam Certified Engineer 2024;
 2. 02 (dois) profissionais ITIL® 4 Foundation Certificate in IT Service Management;
 3. 01 (um) profissional Certificado PMP (*Project Management Professional*) ou com Pós-Graduação em Projetos;
 4. 01 (um) profissional Fortinet Certified Professional Network Security;



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

5. 01 (um) profissional *Certificado Microsoft Windows Server Hybrid Administrator Associate*;
 6. 02 (dois) profissionais VCP – VMware Certified Professional;
 7. 01 (um) profissional ZABBIX Certified Professional;
 8. 01 (um) profissional HPE Master ASE - Storage Solutions;
 9. 01 (um) profissional HPE ASE - Compute Solutions;
 10. 01 (um) profissional Aruba Certified Switching Professional (ACSP);
3. O mesmo profissional poderá possuir mais de uma das certificações exigidas anteriormente, sendo sua comprovação realizada através dos respectivos diplomas/certificados.
 4. A comprovação da equipe técnica deverá ser feita mediante apresentação das certificações da equipe técnica bem como uma declaração contendo o nome dos técnicos detentores das certificações.
 5. As comprovações dos diplomas/certificados deverão ser mediante cópias autenticadas;
 6. Se a nomenclatura dos certificados supracitados sofrerem variações, estes serão analisados pelo Departamento de Informática;

DO PRAZO DE VIGÊNCIA

A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da publicação do extrato do Contrato no Diário, podendo ser prorrogado, nos termos legais.

A execução dos serviços deverá ser realizada em 12 (doze) meses, iniciando-se com a emissão da ordem de serviço para início dos trabalhos.

7- REEQUILÍBIO/REAJUSTE CONTRATUAL

7.1 O reajustamento dos preços contratuais será calculado de acordo com a variação dos

**Prefeitura Municipal de Indaial / SC - Avenida Getúlio Vargas, nº 126 - Centro
CEP 89080-024 - (47) 3317-8800 - CNPJ 83.102.798/0001-00**



Estado de Santa Catarina
PREFEITURA MUNICIPAL DE INDAIAL
Secretaria de Administração e Finanças

valores "índices de reajustamento **IPCA** - Índice Nacional de Preços ao Consumidor após 12 meses da data base orçamentária, mediante prévio requerimento formal do interessado sob pena de preclusão do direito.

8 -CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 Prazo de pagamento (Mensal) de 30 dias a contar do recebimento da nota fiscal e as devidas CND'S para o correto faturamento.

9-DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 Este contrato será pago pela secretaria de Administração e Finanças

Sendo dotação abaixo:

Código Reduzido: 83

Órgão: 04 – Secretaria Municipal de Administração e Finanças

Ação: 2152- Manutenção Geral das Atividades da Secretaria de Administração e Finanças

Vínculo: 150070000000 Recursos Ordinários

Subelemento: 333904009/333904099

8. GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1 . A gestão do contrato do objeto deste edital ficará a cargo de:

- a) Daiane Mirella Vieira Lorenzi – Gestor(a);
- b) Leandro Eger - Fiscal do Contrato.

Daiane Mirella Vieira Lorenzi
Diretora de Informática e Telecomunicações

Cesar Domênico Poltronieri
Secretária de Administração e Finanças