Termo de Referência

OBJETIVO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de ***outsourcing*** de Tecnologia da Informação (TI), na modalidade locação de computadores (móveis e estáticos) e monitores, em regime serviço com manutenção e suporte local *(on-site)*.

OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de *outsourcing* de TI, fornecimento de computadores (móveis e estáticos) - em regime de locação com manutenção corretiva on-site (no local onde os ativos estão instalados), nas condições descritas neste Termo de Referência. As estações de trabalho, serão distribuídas em todos os locais de atendimento no estado do (ESTADO/UF) de acordo com a demanda para o (DEPARTAMENTOTI).

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de ***outsourcing*** de TI, fornecimento de computadores (móveis e estáticos) e monitores, em regime de locação com manutenção e suporte nas dependências do (DEPARTAMENTOTI) em regime(*on-site*).

O mercado tecnológico tem oferecido soluções em ritmo cada vez mais avançado, fazendo com que as ferramentas de TI tenham que ser constantemente atualizadas. Organizações que não estão em dia com as inovações em TI perdem seu potencial competitivo e acabam tornando-se menos relevantes com o passar do tempo. A regra é válida, inclusive, para o setor público, que pode sofrer com gastos não previstos em orçamentos e com pessoal com a falta de renovação de material.

Com a contratação espera-se:

* Manter a atualização tecnológica da infraestrutura sem necessidade de realizar investimentos iniciais com a aquisição de equipamentos e softwares;
* Evitar contratos extras e procedimentos de manutenção e assistência técnica de equipamentos, que passarão a ser de responsabilidade do prestador de serviços;
* Fornecimento de computadores com baixo consumo energético e ocupação de espaço físico reduzido;
* Assistência técnica local (*on-site)* permanente, ou seja, a contratada realizará o atendimento nas dependências do (DEPARTAMENTOTI), seja para reparo do equipamento ou para a sua substituição;
* Ausência de custos extras para suporte, manutenção e substituição;
* Evitar o sucateamento e compra de peças de reposição, principalmente de equipamentos de uso diário de vários usuários, em vários locais;
* Manter alta disponibilidade dos equipamentos, serviços de softwares entre outros;
* Prover segurança dos dados, pois equipamentos novos estão menos vulneráveis a defeitos;
* Compatibilidade com as novas versões de sistemas operacionais e outros softwares;
* Fortalecer o princípio da economicidade e da eficiência dos recursos financeiros, pois apenas os equipamentos em uso são pagos, evitando estoques de equipamentos.

DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

DETALHAMENTO DO OBJETO

As especificações técnicas estão detalhadas a seguir:

**Computador TIPO 1**, com as seguintes configurações mínimas:

* Gabinete tipo micro com dimensões não superior a 19x4x19 centímetros,sendo (Altura x Largura x Profundidade);
* Processador (no mínimo, 4 núcleos e cache 6 MB - L3) de última geração disponível pelo fabricante, com clock mínimo de 3 GHz;
* O processador deve ter pontuação com índice mínimo CPU Benchmark de 7500, conforme registrado no site http://cpubenchmark.net/cpu\_mega\_page.html, a pontuação deve ser a da data do envio da proposta;
* Memória DDR4 ou superior de no mínimo de 8GB e frequência mínima 2400 MHz;
* Unidade de estado sólido (SSD) PCIe NVMe M.2 de no mínimo 256GB – não soldada na placa;
* Selo ENERGY STAR® de eficiência no consumo de energia e deve estar cadastrada no site https://www.energystar.gov/ ou Selo EPEAT Silver ou Gold cadastrado no site https://epeat.sourcemap.com/ ;
* Trusted Platform Module (TPM dedicado ativado) - TPM 2.0 ou superior;
* No mínimo 01 DisplayPort e 01 Porta HDMI, nativa do computador, sem a utilização de adaptadores, disponível na parte traseira do computador;
* No mínimo 02 USBs 3.0 frontais e no mínimo 02 USBs 3.0 disponíveis na parte traseira do computador, nativa do computador, sem a utilização de adaptadores ou versões superiores;
* Monitor de no mínimo 21,5” widescreen com base pivotante e ajuste de altura.
* Suporte que possibilite a instalação do desktop citado acima na parte traseira do monitor.  Deverá ser da mesma marca do monitor, não sendo permitido adaptadores.
* Deve acompanhar mouse e teclado da mesma marca do fabricante do equipamento.
* Deve acompanhar todo o cabeamento necessário para o funcionamento da máquina.

**Computador TIPO 2**, com as seguintes configurações mínimas:

* Gabinete tipo micro com dimensões não superior a 19x4x19 centímetros, sendo (Altura x Largura x Profundidade);
* Processador (no mínimo, 6 núcleos e cache 9 MB - L3) de última geração disponível pelo fabricante, com clock mínimo de 3 GHz;
* O processador deve ter pontuação com índice mínimo CPU Benchmark de 7500, conforme registrado no site http://cpubenchmark.net/cpu\_mega\_page.html, a pontuação deve ser a da data do envio da proposta;
* Memória DDR4 ou superior de no mínimo de 32GB e frequência mínima 2666 MHz;
* Unidade de estado sólido (SSD) PCIe NVMe M.2 de no mínimo 480GB – não soldada na placa;
* Selo ENERGY STAR® de eficiência no consumo de energia e deve estar cadastrada no site https://www.energystar.gov/ ou Selo EPEAT Silver ou Gold cadastrado no site https://epeat.sourcemap.com/;
* Trusted Platform Module (TPM dedicado ativado) - TPM 2.0 ou superior;
* No mínimo 01 DisplayPort e 01 Porta HDMI, nativa do computador, sem a utilização de adaptadores, disponível na parte traseira do computador;
* No mínimo 02 USBs 3.0 frontais e no mínimo 02 USBs 3.0 disponíveis na parte traseira do computador, nativa do computador, sem a utilização de adaptadores ou versões superiores;
* Monitor de no mínimo 21,5” widescreen com base pivotante e ajuste de altura;
* Suporte que possibilite a instalação do desktop citado acima na parte traseira do monitor. Deverá ser da mesma marca do monitor, não sendo permitido adaptadores;
* Deve acompanhar mouse e teclado da mesma marca do fabricante do equipamento.
* Deve acompanhar todo o cabeamento necessário para o funcionamento da máquina.

**Notebook TIPO 1**, com as seguintes configurações mínimas:

* Processador (no mínimo, 2 núcleos e cache 4 MB - L3) de última geração disponível pelo fabricante, com clock mínimo de 1,6 GHz;
* O processador deve ter pontuação com índice mínimo CPU Benchmark de 7500, conforme registrado no site http://cpubenchmark.net/cpu\_mega\_page.html, a pontuação deve ser a da data do envio da proposta;
* Memória DDR4 ou superior de no mínimo de 8GB e frequência mínima 2400 MHz;
* Unidade de estado sólido (SSD) NVMe M2 de no mínimo 256GB – não soldável;
* Selo ENERGY STAR® de eficiência no consumo de energia e deve estar cadastrada no site https://www.energystar.gov/ ou Selo EPEAT Silver ou Gold cadastrado no site https://epeat.sourcemap.com/
* Trusted Platform Module (TPM dedicado ativado) - TPM 2.0 ou superior;
* No mínimo 01 Porta HDMI, Nativa do computador, sem a utilização de adaptadores;
* No mínimo 01 USBs 3.0 (ou superior) nativas do notebook, no total o equipamento deverá ter no mínimo 03 entradas USBs, sem a utilização de adaptadores.
* Tela de no mínimo 14” widescreen

**Notebook TIPO 2**, com as seguintes configurações mínimas:

* Processador (no mínimo, 4 núcleos e cache 8 MB - L3) de última geração disponível pelo fabricante, com clock mínimo de 2 GHz;
* O processador deve ter pontuação com índice mínimo CPU Benchmark de 7500, conforme registrado no site http://cpubenchmark.net/cpu\_mega\_page.html, a pontuação deve ser a da data do envio da proposta;
* Memória DDR4 ou superior de no mínimo de 16GB e frequência mínima 2400 MHz;
* Unidade de estado sólido (SSD) NVMe M2 de no mínimo 256GB – não soldável;
* Selo ENERGY STAR® de eficiência no consumo de energia e deve estar cadastrada no site https://www.energystar.gov/ ou Selo EPEAT Silver ou Gold cadastrado no site https://epeat.sourcemap.com/;
* Trusted Platform Module (TPM dedicado ativado) - TPM 2.0 ou superior;
* No mínimo 01 Porta HDMI, Nativa do computador, sem a utilização de adaptadores;
* No mínimo 01 USBs 3.0 (ou superior) nativas do notebook, no total o equipamento deverá ter no mínimo 03 entradas USBs, sem a utilização de adaptadores;
* Tela de no mínimo 14” widescreen.

**Monitor extra**, com as seguintes configurações mínimas:

* O monitor deve ser do mesmo tipo, modelo e tamanho do especificado para as máquinas tipo 01 e tipo 02 com base pivotante e ajuste de altura, e:
* No mínimo 01 Porta e cabo HDMI e 01 porta e cabo DisplayPort;
* No mínimo 01 Porta USB 3.0 na lateral.

A JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DE EQUIPAMENTOS COM SELO ENERGY STAR®, SELO EPEAT SILVER OU GOLD

A EPEAT é uma iniciava para um registro global de eletrônicos preocupados com a proteção ambiental e o uso racional de recursos em TI. Os produtos que atendem a todos os critérios exigidos e atingem 50 a 74% dos pontos opcionais são classiﬁcados na EPEAT Silver. Os produtos que atendem a todos os critérios exigidos e atingem 75 a 100% dos pontos opcionais são classiﬁcados na EPEAT Gold.

Os selos EPEAT e Energy Star, garantem que os equipamentos que estão certﬁcados, são energicamente eﬁcientes, diminuindo, assim, o consumo de energia e inﬂuenciando em diversos fatores ambientais, tais como redução na emissão de gases do efeito estufa, contribuição na geração de energia, devido ao uso menor, se comparado a outros produtos que não possui o selo.

**ANTIVÍRUS**

A solução do antivírus deverá atender, no mínimo, às seguintes funcionalidades, no que se refere a requisitos gerais

Detectar e eliminar programas maliciosos (malwares);

Detectar e eliminar, de forma automática e em tempo real, programas maliciosos nas seguintes condições:

1. Processo em execução em memória principal (RAM);
2. Arquivos criados, copiados, renomeados, movidos ou modificados;
3. Arquivos compactados, pelo menos nos seguintes formatos: ZIP, EXE, ARJ, RAR E CAB;

Capacidade de detecção heurístca de vírus desconhecidos;

Instalar remotamente solução de antvírus nas estações (endpoints) e serviços Windows, através de compartilhamento administrativo, login script e/ou GPO do Microsoft Active Directory, no mínimo;

Desinstalar, remotamente ou de forma automática, qualquer solução de antivírus (própria ou de terceiros que estiver presente nas estações de trabalho ou servidores;

Gerar pacotes customizados (auto executável) para instalação do software, contendo todas as informações necessárias para o funcionamento da solução;

Capacidade de importar a estrutura do Microsoft Active Directory para a descoberta de máquinas da rede corporativa;

Capacidade de monitorar a rede, em diferentes sub-redes, afim de encontrar máquinas novas, para instalação automática da solução de segurança contratada;

Capacidade de eleger qualquer computador cliente como repositório de vacinas e de pacotes de instalação, sem a necessidade de instalação de um servidor administrativo completo, onde outras máquinas clientes irão atualizar-se e receber pacotes de atualização, a fim de otimizar o tráfego da rede;

Capacidade de instalar outros servidores administrativos para balancear a carga e otimizar o tráfego de link entre sites distintos;

Permitir a herança de tarefas e políticas na estrutura de hierarquia de servidores administrativos;

Capacidade de conectar máquinas clientes ao servidor administrativo mais próximo, baseado em regras de conexões como:

1. Mudança de gateway;
2. Mudança de subnet;
3. Mudança de domínio;
4. Mudança de servidor DHCP;
5. Mudança de servidor DNS.

Realizar atualização incremental de vacinas nos computadores clientes a partir da rede local e da internet;

Dispor de atualização incremental de vacinas em frequências diárias;

Dispor de ferramentas para realização de inventário das máquinas clientes;

Reparar vulnerabilidades presentes nos computadores, relacionadas ao sistema operacional ou a quaisquer aplicações instaladas;

Permitir o bloqueio das configurações do antivírus instalado nas estações de trabalho e servidores, de maneira que os usuários não consigam alterá-las;

Dispor de funcionalidades que permitam ligar máquinas via wake-on lan para realização de tarefas.

Requisitos pertinentes às estações de trabalho, a solução contratada deverá atender aos seguintes requisitos nas estações de trabalho:

Ser compatível com todas as versões do sistema operacional Windows para estação de trabalho, a partir do Windows vista SP2, inclusive servidores;

Prover, no mínimo, das seguintes proteções:

1. Verificar todos os arquivos criados, acessados ou modificados, inclusive em sessões de linha de comando, aberta pelo usuário;
2. Antivírus de Web (verificação de sites e download contra malwares);
3. Antivírus de mensagens instantâneas;
4. Antivírus de E-mail;
5. Firewall de host com HIPS (Host Intrusion Prevention System);
6. Proteção contra ataques aos serviços/processos do antivírus;
7. Controle de dispositivo externo;
8. Controle de acesso a sites por categoria, independentemente de browser utilizado;
9. Controle de execução de aplicativo;
10. Controle de vulnerabilidade do Windows e dos aplicativos utilizados;
11. Criptografia de arquivos, pastas, discos e dispositivos instalados.

Capacidade de escolher quais módulos serão instalados, tanto na instalação local quanto na instalação remota;

Deverá ser capaz de desabilitar automaticamente o firewall do Windows durante a instalação, para evitar incompatibilidade;

Deverá ter a capacidade de adicionar pastas/arquivos em uma zona de exclusão, a fim de excluí-los da verificação;

Deverá ter a capacidade de adicionar aplicativos a uma lista de “Aplicativos confiáveis”, cujas atividades de rede, de disco e de acesso aos registros do Windows não serão bloqueados;

Deverá possibilitar desabilitar automaticamente varreduras agendadas quando o computador estiver funcionando a partir de baterias;

Pausar automaticamente varreduras agendadas caso outros aplicativos necessitem de mais recursos de memória ou processador;

Realizar a verificação inteligente de arquivos, ou seja, somente verificará o arquivo se este for passível de infecção. O antivírus deverá analisar a informação de cabeçalho do arquivo para fazer essa decisão e não tomá-la apenas a partir de extensão do arquivo;

Capacidade de automatização de varreduras, verificando somente arquivos novos e/ou alterados desde a última varredura;

Permitir a configuração do consumo máximo de CPU para uma varredura manual ou agendada;

A varredura de arquivos, ao encontrar um objeto potencialmente perigoso, deve alternativamente:

1. Perguntar o que fazer;
2. Bloquear acesso ao objeto;
3. Tentar desinfectá-lo;
4. Mover para a quarentena ou apagar (de acordo com a configuração preestabelecida pelo administrador).

Anteriormente a qualquer tentativa de desinfecção ou exclusão permanente, o antivírus deve realizar um backup do objeto;

O antivírus de mensagem instantânea deve ter a capacidade de verificar tráfego de ICQ, Skype, AIM, Google Talk e IRC, no mínimo, contra vírus e links de phishing;

O antivírus de E-mail deve ter a capacidade de verificar mensagens recebidas e enviadas nos protocolos POP3, IMAP, NNTP, SMTP, E MAPI, assim como conexões criptografadas (SSL) para POP3 e IMAP (SSL);

Capacidade de verificar links inseridos em E-mails contra Phishing;

Capacidade de verificação do corpo e anexos de E-mails usando heurística;

Capacidade de filtragem de anexo de E-mails, apagando-os ou removendo-os de acordo com a configuração feita pelo administrador, com a possibilidade de restauração de um anexo deletado;

O antivírus de WEB deve ter capacidade de verificação de tráfego HTTP e Scripts (JavaScript, Visual Basic Script, etc.);

O antivírus de WEB deve ser capaz de verificar tráfego SSL;

Possibilidade de acionar sites de Web a uma lista de exclusão, a qual não será verificada pelo antivírus Web;

Capacidade de limitar o acesso a sites da internet por categoria ou conteúdo;

Capacidade de configuração das regras de acesso a sites por usuário ou grupos de usuários e com agendamento;

Deve possuir módulos que analise as ações de cada aplicação em execução no computador, gravando as ações executadas e comparando-as com sequências características de atividades perigosas. Tais registros de sequências devem ser atualizados juntamente com as vacinas;

Deve possuir módulo que analisa cada macro de VBA executado, procurando por sinais de atividade maliciosa;

Deve possuir módulo que analise qualquer tentativa de edição, exclusão ou gravação do registro, sendo possível personalizar chaves específicas para serem monitoradas ou bloqueadas;

O módulo firewall deve conter, no mínimo, dois conjuntos de regras:

1. Filtragem de pacotes: Onde o administrador poderá escolher portas, protocolos ou direções de conexões a serem bloqueadas/permitidas;
2. Filtragem por aplicativos: Onde o administrador poderá escolher qual aplicativo, grupo de aplicativos, fabricante de aplicativo, versão do aplicativo ou nome do aplicativo terá acesso à rede, com a possibilidade de escolher quais portas e protocolos poderão ser utilizados.

Deve possuir módulos HIPS (Host Intrusion on Prevention System) para proteção contra port scan e exploração de vulnerabilidades de softwares. A base de dados de análise deve ser atualizada juntamente com as vacinas;

Deve possuir módulo de controle de dispositivos que permita o bloqueio e a ativação dos seguintes dispositivos, no mínimo: Disco de armazenamento removível, todos os dispositivos de comunicação via porta USB, Impressoras USB, drives de disquetes e CD/DVD-ROM, qualquer dispositivo do tipo: fitas, Dot4, IEEE 1394, PCMCIA, COM e LPT, Dispositivos multifuncionais ou qualquer dispositivo de sincronização, leitores de cartões, Wi-Fi, dispositivos infravermelho, adaptadores de rede Externos, dispositivos MP3 ou smartphone;

O módulo de controle de dispositivos deve ter capacidade para desabilitar o autoplay em todos os dispositivos conectados ao Endpoint;

Deve ter capacidade de realizar varredura automática na conexão de um dispositivo de armazenamento removível, com a opção de varredura completa ou rápida e com limitação da varredura por capacidade de armazenamento; Capacidade de liberar acesso a um dispositivo para um usuário específico, por determinado período de tempo, sem a necessidade de desabilitar a proteção ou da intervenção local na máquina do usuário;

Capacidade de limitar a leitura e escrita em dispositivos de armazenamento externo por usuário ou grupo;

Capacidade de adicionar novos dispositivos por class ID/Hardware ID;

O módulo de controle de execução de aplicativos deve ter a capacidade de limitar a execução de aplicativos por HASH MD5, nome do arquivo, versão do aplicativo, nome do aplicativo, fabricante/desenvolvedor, categoria (Ex.: Navegadores, gerador de Download, jogos, aplicação de acesso remoto, etc.);

Capacidade de permissão/bloqueio de aplicativos através de uma seleção de arquivos executáveis da lista de inventário;

Capacidade de permissão/bloqueio de aplicativos para usuários ou grupos de usuários específicos;

Capacidade de bloquear a execução de aplicativo que está em dispositivo de armazenamento externo;

Deve possuir módulo de criptografia que permita a encriptação em nível de arquivo, diretórios e de disco completo;

Deve utilizar algoritmo de criptografia com chave de 256 bits ou superior;

Capacidade de encriptação de dados em dispositivos removíveis;

Capacidade de personalização de políticas de criptografia pelo tipo de dispositivo, caminho de pastas/arquivos ou tipos de extensões de arquivo;

A criptografia/descriptografia em nível de arquivo deve acontecer de forma transparente ao usuário;

Deve permitir o compartilhamento de arquivos criptografados, de forma transparente, entre usuários da mesma rede corporativa;

Deve possuir capacidade de empacotamento de arquivos em contêineres protegido por senha, permitindo a transferência segura para usuários externos à rede corporativa;

Deve possuir recurso de recuperação de senha de pré-inicialização dos discos encriptados, para o caso de perda ou esquecimento pelo usuário;

Deve possuir recurso de chave de emergência, que permita ao administrador descriptografar dados em unidades de armazenamento, nos casos de falha de hardware ou software.

Servidores Windows

O software de segurança deve ser compatível com as seguintes versões de sistemas operacionais Windows para estações servidoras:

1. Microsoft Small Business Server 2008 Standard x64;
2. Microsoft Windows Small Business Server 2011 Essentials/Standard x65;
3. Microsoft Windows Server 2008 Standard/Enterprise/Datacenter SP1 x86/x64;
4. Microsoft Windows Server 2008 Core Standard/Enterprise /Datacenter SP1x86/x64
5. Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard/Enterprise/Datacenter SP1;
6. Microsoft Windows Server 2008 R2 Core Standard/Enterprise/Datacenter SP1;
7. Microsoft Windows Hyper-V Server 2008 R2 SP1;
8. Microsoft Terminal baseado em Windows Server 2003;
9. Microsoft Terminal baseado em Windows Server 2008;
10. Microsoft Terminal baseado em Windows Server 2008 R2.

Deve prover, no mínimo, as seguintes proteções:

1. Antivírus de arquivos que verifique todos os arquivos criados, acessados ou modificados;
2. Firewall de host com HIPS (Host Intrusion Prevention System);
3. Proteção contra ataques aos serviços/processos do antivírus;
4. Controle de dispositivos externos;
5. Controle de vulnerabilidades do Windows e dos aplicativos instalados.

Capacidade de escolher quais módulos serão instalados, tanto na instalação local quanto na remota;

Capacidade de configurar a permissão de acesso às funções do antivírus com, no mínimo, opções para as seguintes funções:

1. Gerenciamento de status de tarefa (iniciais, pausar, parar ou resumir tarefas);
2. Gerenciamento de tarefa (criar ou excluir tarefas de verificação);
3. Leitura de configurações;
4. Modificação de configurações;
5. Gerenciamento de Backup e Quarentena.

O módulo de firewall deve conter, no mínimo, dois conjuntos de regras:

1. Filtragem de pacotes: onde o administrador poderá escolher portas, protocolos ou direções de conexão a serem bloqueadas/permitidas;
2. Filtragem por aplicativo onde o administrador poderá escolher qual aplicativo, grupo de aplicativos, fabricante de aplicativo, versão de aplicativo ou nome de aplicativo terá acesso à rede, com a possibilidade de escolher quais portas e protocolos poderão ser utilizados. Capacidade de retomar automaticamente tarefas de verificação que tenham sido paradas por anormalidades (quedas de energia, erros, etc.);

Em caso de erros, deve ter a capacidade de criar logs e traces automaticamente, sem necessidades de uso de outros softwares;

Capacidade de adicionar pastas/arquivos em uma zona de exclusão, a fim de excluí-los da verificação;

Capacidade de bloquear o acesso de máquinas infectadas ao servidor, bem como bloquear máquinas que tentarem gravar arquivos infectados no mesmo;

Capacidade de realizar a verificação “inteligente” de arquivos, ou seja, somente verificará o arquivo se este for passível de infecção. O antivírus deve analisar a informação de cabeçalho do arquivo para fazer essa decisão e não a tomar apenas a partir da extensão do arquivo;

Capacidade de otimização de varreduras, verificando somente arquivos novos e/ou alterados desde a última varredura;

Deve permitir a configuração do consumo máximo de CPU para uma varredura manual ou agendada;

Capacidade de verificar objetos usando heurística;

Antes de qualquer tentativa de desinfecção ou exclusão permanente, o antivírus deve realizar um backup do objeto;8.6.3.15. Deve permitir a escolha da pasta onde arquivos restaurados de backup serão gravados;

Deve possuir módulo que analise cada script executado, procurando por sinais de atividade maliciosa.8.6.4. Requisitos de Administração

A solução deve possuir console de gerenciamento centralizados com acesso via WEB (HTTPS) ou MMC (Microsoft Management Controle);

Todos os softwares, módulos e plugins pertencentes à solução de segurança deverão ser administrados pelo mesmo console de gerenciamento;

Deve possuir a capacidade de autenticação dos usuários do console de gerenciamento, através do Microsoft Active Directory;

Deve permitir a definição de perfis com diferentes níveis de privilégios de administração da solução, baseado em usuários ou grupos do Microsoft Active Directory;

Capacidade de exportar relatórios, no mínimo, para os seguintes tipos de arquivos: PDF, HTML e XLM;

Capacidade de enviar e-mails para contas específicas, em caso de algum evento;

 O console de gerenciamento deve fornecer as seguintes informações dos computadores protegidos:

1. Horário da última conexão da máquina com o servidor administrativo ou, no mínimo, o tempo decorrido desde a última conexão;
2. Horário da última atualização de vacinas ou, no mínimo, o tempo decorrido desde a última atualização;
3. Data e horário da última verificação executada na máquina;
4. Se o antivírus está instalado;
5. Versão do antivírus instalado na máquina gerenciada;
6. Se o antivírus está iniciado;
7. Se o antivírus está atualizado;
8. Se é necessário reiniciar o computador para aplicar mudanças;i) Data e horário quando a máquina foi ligada;
9. Quantidade de ameaças (vírus, spywares, trojans, etc.) encontrados na máquina;
10. Nome do computador;
11. Domínio ou grupo de trabalho do computador;
12. Sistema operacional e Service pack;
13. Quantidade de processadores;
14. Quantidade de memória RAM;
15. Usuário(s) logado(s) naquele momento com informações de contato (Caso disponível);
16. Endereço IP;
17. Aplicativos instalados, inclusive aplicativos de terceiros, com histórico de instalação, contendo a data e hora em que o software foi instalado ou removido;
18. Atualização do Windows e Updates instalados;
19. Informações completas de hardware, contendo identificação dos periféricos;
20. Vulnerabilidades de aplicativos instaladas na máquina, inclusive de terceiros.

Caso o computador cliente saia da rede corporativa, a solução de segurança deve ter a capacidade de ativar política alternativa, onde qualquer configuração possa ser alterada, desde regras de firewall até controle de aplicativos, dispositivos e acesso à WEB.

A CONTRATADA deverá fornecer licenças de antivírus, com administração centralizada na sede do (DEPARTAMENTOTI), para todas as estações de trabalho fornecidas nestes termos. Essas licenças serão utilizadas em todas as máquinas do contrato, além de licenças necessárias aos irradiadores que a solução ofertada possa requerer.

Toda infraestrutura do software (tais como do antivírus, sistema operacional do servidor de antivírus/DB e o próprio banco de dados, se houver necessidade), bem como ativação e repasse de conhecimento básico de administração para os 02 (dois) técnicos residentes do (DEPARTAMENTOTI), necessários para o serviço de antivírus ficar em pleno funcionamento, é de responsabilidade da CONTRATADA.

Toda a infraestrutura de hardware físico e/ou virtual, voltada para a execução do servidor de antivírus, além de backup, se necessário, bem como a garantia da interligação de todas as localidades com a sede será de responsabilidade do (DEPARTAMENTOTI). Tal oferta estará limitada a um servidor físico ou virtual para o core da solução de antivírus e máquinas físicas ou virtuais para irradiadores nas localidades que o (DEPARTAMENTOTI) julgar necessárias.

A gestão do antivírus, após ativação nos computadores pela CONTRATADA, será de responsabilidade do (DEPARTAMENTOTI).

O suporte a problemas que possam surgir no serviço de gerenciamento ou na instalação dos clientes que a equipe do (DEPARTAMENTOTI) não consiga solucionar, será de responsabilidade da CONTRATADA. Sendo assim, a CONTRATADA deverá, junto à equipe do (DEPARTAMENTOTI), solucionar o mais rápido possível, os problemas que vierem a surgir.

 A CONTRATADA declara que os softwares e sistemas que utilizar para a execução dos serviços objeto deste contrato são de sua propriedade ou por ela regularmente adquiridos, e que não infringem quaisquer patentes ou direitos autorais; responsabilizando-se, individualmente, pelas perdas e danos e lucros cessantes resultantes, inclusive honorários advocatícios, custos e despesas processuais, juros moratórios, ou quaisquer outras despesas decorrentes de qualquer ação judicial por acusação da espécie;

Todos os ativos (hardware e software) disponibilizados pela CONTRATADA durante a execução dos serviços, objeto deste edital, deverão ser de sua propriedade, não podendo recair, durante a vigência do contrato, ônus ou gravames de qualquer natureza, dentre eles penhor e alienação fiduciária.Todas as máquinas deverão possuir sistema operacional Windows 10 pro 64Bits ou superior e pacote Office 2016 64 Bits ou superior, sempre adequadas para uso em empresa.

A escolha do sistema operacional Windows justifica-se pelo fato de:

1. Todos os colaboradores já serem treinados e habituados com o sistema;
2. O principal sistema administrativo do (DEPARTAMENTOTI) o (DEPARTAMENTOTI.NET) já implantado, funciona na plataforma Windows e todos os usuários já utilizam o mesmo. Sendo assim, efetuar a troca deste tipo de software seria oneroso para o (DEPARTAMENTOTI), visto que haveria de se realizar adaptações dos sistemas e treinamentos, trazendo o risco dos colaboradores não se adaptarem;
3. Por ser o sistema mais utilizado em todo o mundo, sua usabilidade é consideravelmente prática e intuitiva, facilitando o trabalho das equipes, e tornando a rotina administrativa do (DEPARTAMENTOTI) mais eficiente.

A escolha do pacote Office justifica-se pelo fato do (DEPARTAMENTOTI) utilizar documentos como planilhas, textos com formatações complexas e gráficos aprimorados. Os recursos oferecidos pelo BROffice, que seria a alternativa gratuita, são bastante limitados e os usuários encontram dificuldades para realizar suas tarefas. Ademais, o parque próprio do (DEPARTAMENTOTI) já utiliza o Office como ferramenta padrão para a realização das atividades administrativas, sendo assim, torna-se inviável, por exemplo, o compartilhamento de arquivos, entre duas ferramentas distintas, incompatibilizando layouts e recursos. Além disso, a interface do Office é amigável e intuitiva e os usuários já estão acostumados com os recursos fornecidos.

A empresa deverá fornecer licenças de antivírus, com administração centralizada na sede do (DEPARTAMENTOTI), para até (NUMERO PARQUE) estações de trabalho, as licenças serão utilizadas em todas as máquinas do contrato.

Toda infraestrutura do software (tais como do antivírus, sistema operacional do servidor de antivírus/DB e o próprio banco de dados, se houver necessidade), bem como ativação e repasse de conhecimento básico de administração para dois (2) funcionários do (DEPARTAMENTOTI), necessários para o serviço de antivírus ficar em pleno funcionamento é de responsabilidade da CONTRATADA.

Toda a infraestrutura de hardware físico e/ou virtual, voltada para a execução do servidor de antivírus, além de backup, se necessário, bem como a garantia da interligação de todas as localidades com a sede será de responsabilidade do (DEPARTAMENTOTI). Tal oferta estará limitada a um servidor físico ou virtual para o core da solução de antivírus.

A gestão do antivírus, após ativação nos computadores pela CONTRATADA, será de responsabilidade do (DEPARTAMENTOTI).

**Software de gestão com portal WEB (Detalhar melhor o sistema de chamados)**

Disponibilização de infraestrutura de TI, contemplando equipamentos, softwares e ferramentas que permitam a gerência, maior disponibilidade e segurança do ambiente corporativo de TI (cliente/servidor).

Deverá fornecer inventário de hardware e software de todas as máquinas atendidas no contrato.

O inventário de hardware e software deverá consolidar o ambiente, coletando e classificando os mais importantes aspectos dos dispositivos instalados (escopo deste termo).

Através do inventário de hardware e software deverá ser possível identificar nos dispositivos a quantidade de memória instalada, a CPU, como também informações sobre as aplicações e programas instalados. Outras informações também deverão ser possíveis tais como versão de BIOS, número de série do equipamento, informações sobre adaptadores de rede e monitores.

Deverá conter um relatório de monitoramento de desempenho dos seguintes componentes:

* Média de uso de CPU;
* Média de uso de memória RAM;
* Média de ocupação de disco;
* Saúde de disco;
* Alertas de temperatura da CPU.

Possibilitando assim a antecipação de tomada de decisões com relação a possíveis problemas que venham a ocorrer com esses componentes.

Relatórios: Esta é uma requisição para todos os ativos Windows ofertados, que deverá possibilitar a emissão de relatórios padrão, disponibilizada via Web, para o (DEPARTAMENTOTI):

* Softwares instalados;
* Hardware Instalado;
* Equipamentos que possuem determinado software;
* Equipamentos que não possuem determinados softwares;
* Impressoras instaladas;
* Relatórios de medição de uso de software (software que está instalado, porém não utilizado);

Informações sobre usuário que está logado no computador no momento da consulta. Além dos relatórios padrão, a ferramenta deverá emitir alertas automáticos por e-mail, para:

* Alteração de hardware (remoção de memória, disco, etc.);
* Alteração de software (instalação ou desinstalação de SWs);
* Softwares proibidos (instalação de SWs fora do padrão – Blacklist);
* Consumo de CPU (equipamentos com consumo excessivo de CPU);
* Consumo de RAM (equipamentos com consumo excessivo de memória);
* Equipamentos não localizados (equipamentos que não inventariam a mais de 7 dias);
* HD sobrecarregado.

Deverá possibilitar o envio de alertas de alteração de hardware e softwares, esses alertas devem ser enviados por e-mail, os e-mails autorizados pelo (DEPARTAMENTOTI) que receberão os alertas sendo informados pela CONTRATANTE.

Deverá ser capaz subir uma imagem padrão com sistema operacional e programas, mesmo que o sistema operacional atual esteja corrompido. Podendo ser uma ferramenta à parte.

Deverá possuir uma categoria de relatórios disponível para o usuário, dependendo do seu perfil de acesso, sendo eles:

1. Relatório de atendimentos realizados no período, separado por equipamento e por SLA (número da O.S., data e hora da abertura, localização do equipamento, equipamento afetado, problema relatado, técnico que atendeu, solução implementada, data e hora de fechamento, SLA);
2. Relatório que apresente todos os chamados em um determinado período, podendo ser classificado por departamento (número da O.S., data e hora da abertura, local de instalação do equipamento, equipamento afetado, problema relatado, técnico que atendeu, solução implementada, data e hora de fechamento, SLA);
3. Relatório de faturamento que apresente o valor do período solicitado, no momento da consulta, discriminando os valores que compõem o equipamento no período (valor do equipamento), inclusive os descontos (por dia sem funcionamento, multa, SLA). O valor do equipamento deverá ser calculado considerando 30 dias, para fins de faturamento mensal, ou seu tempo proporcional de funcionamento (Ex: um equipamento que funcionou durante 07 dias no mês de janeiro deverá apresentar seu valor proporcional a estes 07 dias).

Todas as funcionalidades/informações deverão estar disponíveis em um único portal de acesso para acompanhamento do contrato, em ambientes WEB e Mobile, onde o (DEPARTAMENTOTI) consiga ter acesso, de forma facilitada, a informações como:

* Contrato e aditivos;
* Atas de reuniões;
* Notas fiscais/faturas e planilha de faturamento (as notas fiscais/faturas deveram ser cadastradas por CNPJ de localidade e o valor será referente ao instalado em cada localidade daquele CNPJ);
* Relatórios de transição do projeto;
* Relatórios gerenciais do contrato com SLA em tempo real;
* Acompanhamento de Serviços e seus balanços;
* Abertura e acompanhamento de chamados.

SOLUÇÃO DE INDICADORES E GESTÃO DE CHAMADOS E SUPORTE

Para uma melhor gestão do contrato a CONTRATADA deve implementar uma solução de gestão de indicadores onde será possível medir a eficiência do contrato, observando alguns aspectos:

1 – Gestão dos indicadores do contrato (SLA, tempo de resolução, reincidência do incidente)

2 – Eficiência operacional do Suporte (Tempo gasto no suporte, analise de custos do suporte, produtividade, batimento de metas operacionais)

A solução deve ter as seguintes características:

**Recursos de Extração, Transformação, Carga e Armazenamento de Dados**

1. Permitir que sejam acessados os dados armazenados nos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados mais populares do mercado, através de acesso via drivers fornecidos pelos fabricantes desses bancos de dados que atendam aos padrões OLE-DB ou ODBC.
2. Permitir acesso aos dados contidos em planilhas Excel, arquivos TXT estruturados, arquivos XML, arquivos KML (com coordenadas de geolocalização seja de pontos ou de áreas) e páginas Web que contenham Tabelas.
3. Possuir API (*Application Program Interface*) aberta e baseada nos padrões da internet para que novas conexões a fontes de dados não apontadas nos itens anteriores possam ser desenvolvidas através de extensões ao produto.
4. Possuir ferramenta de transformação dos dados, via linguagem de script, que permita a construção de todas as rotinas de ETL (*Extract, Transform, Load* / Extração, Transformação, Carga) na própria ferramenta, sem a necessidade de se utilizar ferramentas externas ou de se ter um *Data Warehouse* (Armazém de Dados) prévio.
5. Deve armazenar todo o banco de dados das aplicações na memória RAM dos servidores de forma compactada (ocupando no máximo 30% do volume original extraído), sendo assim um *full In Memory Database* (IMDB), ou seja, não deve fazer apenas operações de *cache* ou de *swap* entre a memória RAM e o disco rígido, mas sim manter todo o banco de dados carregado em memória RAM dos servidores.
6. As estruturas de dados armazenadas pela ferramenta devem estar interligadas através de apontadores (*pointers*) de memória RAM, permitindo assim que os usuários possam fazer filtros nos campos e que esses filtros ativem associações automáticas que mostrem o seu impacto nos outros campos, destacando-se os valores que estão relacionados (numa cor específica) e os que não estão relacionados (com outra cor específica) com o que foi filtrado.
7. Permitir que o modelo de dados e a base de dados sejam projetados, construídos, interligados e carregados, permanecendo independente da interface com o usuário, resolvendo assim as questões de associações e relacionamentos entre tabelas e campos a nível de modelo de dados e não de interface com o usuário.

**Recursos para o Usuário Final**

1. Permitir que a interface gráfica possa ser construída pelo usuário final de forma independente, ou seja, sem ter que se preocupar, com o modelo de dados, isto é, com a maneira através da qual as tabelas e campos estão relacionados entre si, mas apenas escolhendo as dimensões, medidas e objetos gráficos que deseja utilizar.
2. Possuir recurso nativo de busca global inteligente, onde se possa digitar uma sequência de caracteres e a ferramenta faça a procura por ela em todos os campos de todas as tabelas de todo o modelo de dados, indicando em quais campos ela aparece e mostrando suas ocorrências.
3. Possuir recurso de inteligência de busca, ou seja, identificar automaticamente os valores digitados, mesmo que pertençam a campos diferentes, indicando quando isso acontecer (e.g. poder digitar “José Silva Região Sul” e a ferramenta identificar automaticamente que existe um campo Nome do Vendedor com o valor “José Silva” e que também existe um campo Região com o valor “Região Sul”).
4. Permitir que, em gráficos de dispersão, seja possível fazer zoom nos pontos a partir do movimento da roda do mouse ou de pinça em *tablets* e *smartphones*. Possuir botão para voltar ao início e desistir do zoom. Quando houver pontos fora da visão durante a operação de zoom, eles devem ser mostrados nas laterais do gráfico, indicando que existem e em que direção podem ser encontrados.
5. Permitir que a Dimensão de um gráfico possa ter sua exibição limitada pelo número fixo de elementos (e.g. mostre-me no gráfico apenas os 10 Vendedores que mais venderam), pelo valor exato dos elementos (e.g. mostre-me no gráfico apenas os Vendedores que venderam mais de R$ 10 mil) ou pelo valor relativo dos elementos (e.g. mostre-me apenas os vendedores que representam 60% das vendas). Permitir que os demais elementos não mostrados no gráfico tenham seus valores automaticamente somados e exibidos em uma barra de “Outros”. Permitir que o tamanho dessa barra seja ajustado automaticamente (cortado) ao tamanho da maior barra do gráfico para não gerar discrepância visual.
6. Permitir a marcação de uma região a ser filtrada de um gráfico de forma irregular, ou seja, sem ser por um quadrilátero, mas, ao contrário, permitir qualquer tipo de contorno com o mouse (em desktops) ou com o toque nos *tablets* e *smartphones*.
7. Permitir a seleção de ranges (faixas) feitos diretamente nos gráficos, tanto no eixo X, como no eixo Y.
8. Disponibilizar feedback instantâneo em todos os objetos da tela, à medida que um filtro é escolhido, mesmo antes que o referido filtro seja confirmado.
9. Deve disponibilizar reação instantânea de todos os campos da tela todas as vezes que um filtro é feito pelo usuário em qualquer campo. Os demais campos devem reagir, mostrando com uma cor específica aqueles valores que estão relacionados com o que foi filtrado e, com uma cor diferente, os outros valores que não estão relacionados com o que foi filtrado. Deve também ser mostrada uma distribuição proporcional visual quantitativa de elementos entre o que está e o que não está relacionado ao que foi filtrado. Os valores dos dados que foram filtrados também devem ser mostrados em uma cor diferenciada das demais.
10. Permitir que sejam destacadas com uma cor específica e diferente das anteriores, os valores que estão Aproximadamente Associados com os que estiverem filtrados. Exemplo: numa aplicação que mostra dados sobre compras, seleciona-se os 5 produtos mais comprados; em seguida, o painel mostra os fornecedores que forneceram esses produtos destacados em uma cor e os que não forneceram em outra cor; seleciona-se então também 2 dos fornecedores que forneceram os produtos; a ferramenta deve apresentar esses dois selecionados em uma cor, deve manter todos os outros fornecedores que também forneceram esse produto, mas não foram selecionados, em uma outra cor e manter os demais fornecedores que não forneceram o produto em uma terceira cor diferente.
11. Ainda conforme o exemplo acima, permitir que os fornecedores não selecionados explicitamente, mas que também forneceram aqueles produtos, possam ser selecionados todos de uma vez através de uma opção de menu, sem a necessidade de que sejam escolhidos um a um.
12. Permitir que em gráficos de dispersão, sejam mostrados os símbolos plotados no contexto que está selecionado e que sejam indicados fora ou ao redor do gráfico, se existirem, os símbolos que estejam muito distantes da visão de Zoom que se apresenta no momento. Exemplo: se a maioria dos pontos está plotada próximo ao ponto 0,0 no eixo X,Y e existem alguns pontos bem distantes desse ponto e que estejam fora da visão do Zoom, eles devem ser indicados como existentes fora do gráfico, na direção em que estão.
13. Permitir seleções de range (faixas) diretamente nas legenda de cores dos gráficos e que o feedback de suas alterações de seleção sejam dados instantaneamente no próprio gráfico, mesmo antes de se confirmar a seleção.
14. Permitir que a qualquer momento o usuário tenha acesso rápido e de forma automática à listas com os valores de todas as Dimensões (campos que não são métricas) existentes na aplicação e que possa fazer filtros em quaisquer um desses campos, sem que seja necessário ao desenvolvedor construir esse recurso na aplicação. Esses filtros devem sempre funcionar com *feedback* instantâneo entre os campos, ou seja, os valores filtrados devem ser mostrados em uma cor, os valores dos outros campos que estão relacionados aos filtrados devem ser mostrados em uma cor diferente, assim como os valores que não estão relacionados aos filtrados em outra cor diferente.
15. Disponibilizar de forma automática nas aplicações desenvolvidas o recurso de *Responsive Web Design* (Design Web Responsivo) onde a aplicação desenvolvida se adapta automaticamente ao tamanho da tela do dispositivo que está sendo utilizado pelo usuário, seja ele uma tela grande de um computador Desktop, uma tela de Notebook, de um *Tablet* ou de um *Smartphone*. Esse recurso deve ser nativo da ferramenta, evitando assim que o desenvolvedor tenha que fazer versões diferentes da mesma aplicação conforme os dispositivos a serem utilizados pelos diferentes tipos de usuários.
16. Permitir o desenvolvimento das aplicações inteiramente no *Tablet* (iOS ou Android), tanto a parte de scripts de ETL, como a de painéis de análise gráfica. No desenvolvimento de painéis de análise gráfica, a interface deve ser orientada ao “toque” (touch), com controles em tamanho grande que permitam esse desenvolvimento sem dificuldades para um usuário final ou para um técnico da área de TI.
17. Permitir que as conclusões das descobertas sejam explanadas pelos usuários através de uma sequência lógica de slides estáticos gerados pela ferramenta, onde seja possível utilizar gráficos e objetos da própria ferramenta que também contenham textos, símbolos e imagens. Permitir alternar entre os slides estáticos e os painéis dinâmicos, e vice-versa, de forma simples e direta, para responder às perguntas imprevistas sobre os dados.
18. Permitir que o usuário monte Apresentações com Slides gerados na própria ferramenta e inclua nesses slides “fotos” de objetos (gráficos ou tabelas) tiradas dentro da ferramenta, além de textos, símbolos e imagens. Permitir salvar essa apresentação no servidor e exibi-la como uma apresentação de slides, quadro a quadro, inclusive com efeitos de transição. Quando o usuário quiser fazer alguma pergunta imprevista aos dados exibidos no slide, permitir que ele clique ou toque no gráfico estático da apresentação, sendo então remetido ao painel dinâmico, preservadas as condições de filtros, para fazer livremente sua pergunta. Depois da pergunta respondida, permitir que o usuário retorne ao ponto do slide onde sua apresentação parou.
19. Permitir que o usuário salve a posição dos filtros hora em vigor e dê um nome a esse salvamento, como se fosse um marcador de livro ou um favorito da internet.
20. Possuir componente de Mapa que permita ao usuário criar mapas de pontos ou de áreas (polígonos) utilizando os arquivos padrão KLM ou de outro padrão aberto. Os mapas criados devem reagir aos demais filtros feitos em outros objetos da aplicação e vice-versa.

**Recursos de Governança**

1. Permitir que os desenvolvedores criem Bibliotecas Reutilizáveis de Dimensões (campos descritivos em geral) e Medidas (valores, quantidades, percentuais, etc.) para que os usuários possam utiliza-los na construção de seus painéis gráficos, apenas arrastando e soltando, sem a necessidade de se preocuparem com as fórmulas que geraram as medidas ou com os relacionamentos entre tabelas que geraram as dimensões e as interações entre dimensões e medidas. Isso proporcionará ao usuário final a capacidade de construir painéis de análise sofisticados, interativos, com os gráficos e demais objetos reagindo automaticamente a qualquer seleção feita, sem que tenha preocupação com qualquer característica técnica de modelo de dados ou de relacionamentos entre tabelas e campos.
2. Permitir que o servidor da aplicação trabalhe com as mais avançadas e abertas tecnologias web como HTML5, JSON e Websockets para proporcionar uma maior escalabilidade, resiliência, flexibilidade e governança.
3. Permitir o *deployment* (disponibilização de aplicações) de forma dispersa geograficamente, com uma quantidade ilimitada de servidores operando em conjunto, todos administrados como se fossem um só *site* (sítio) da internet, através de ferramenta simples de gerenciamento, disponível através de um navegador internet. Permitir que a quantidade de servidores seja ilimitada em um mesmo site de uma mesma empresa, sem onerar o preço da ferramenta conforme a quantidade de servidores.
4. Possuir Repositório de Meta Dados com informações de controle do ambiente onde as Aplicações serão executadas, armazenado em Banco de Dados Relacional, contendo os Parâmetros de Configuração, as Regras de Segurança, os Dados de Licenciamento e as Tarefas Agendadas com suas regras de disparo.
5. Disponibilizar a Capacidade de API (*Application Program Interface*) Extensível que permita que seus módulos de gerenciamento de ambiente possam ser automatizados conforme necessidades específicas do administrador do ambiente.
6. Permitir a construção de *mashups*, que são a combinação de objetos visuais web gerados pela ferramenta com outros objetos visuais web gerados fora dela, compondo assim uma página web heterogênea na origem do conteúdo, mas homogênea na apresentação para o usuário final.
7. Permitir que o administrador do ambiente utilize aplicações feitas na própria ferramenta para monitorar a alocação de licenças para os usuários cadastrados, bem como monitorar as operações dos servidores e dos usuários, podendo navegar sobre os dados de utilização de aplicações, servidores, recursos, memória, CPU, metadados do sistema, tarefas, uso de licenças. Esses dados devem ser coletados com uma periodicidade configurável, a partir dos *logs* produzidos pelos servidores.
8. Possuir um serviço configurável de sincronização de informações padrão de identificação de usuários (e.g. identidade do usuário, nome, e-mail, grupo) e de informações customizadas de identificação do usuário que possam existir (e.g. departamento, país, etc.) que estejam armazenadas em fontes de dados de identificação de usuários fornecidas pelas soluções mais utilizadas no mercado (Microsoft Active Directory, LDAP, Apache Directory, Excel ODBC), incluindo automaticamente essas informações no repositório de metadados da ferramenta.
9. Possuir ferramenta de gerenciamento e administração do ambiente que seja acessível através de navegador internet que suporte a tecnologia HTML5, seja em computadores de mesa (*desktops*) ou em *tablets*.
10. Permitir que o protocolo de comunicação entre o servidor e os dispositivos cliente, para uso ou para administração do ambiente, seja feito através do padrão seguro HTTPS.
11. Permitir que servidores possam ser adicionados ao ambiente, seja para trabalharem em balanço de carga e/ou tolerância à falhas, de forma ilimitada, sem que seja necessária a aquisição de uma licença de uso de software para cada servidor.
12. Permitir que as informações contidas no repositório de administração central sejam pesquisáveis através de seus campos dentro do próprio ambiente da ferramenta de administração.
13. Permitir que os objetos gerenciados pela aplicação de gerenciamento da ferramenta possam ser etiquetados através de etiquetas eletrônicas de modo a facilitar uma pesquisa entre objetos que atendem a uma aplicação em comum (e.g. pesquisar por todos os objetos relacionados a aplicação de “CHAMADOS”. Nesse caso, essas aplicações seriam etiquetadas com a palavra “CHAMADOS ”).
14. Permitir que os objetos gerenciados pela aplicação de administração de ambiente da ferramenta possam ser consultados mostrando como estão relacionados entre si (e.g. selecionar uma ou mais Aplicações desenvolvidas e conseguir saber quais são as Tarefas Agendadas que estão relacionadas com essas aplicações).
15. Permitir a criação de propriedades customizáveis que possam ser associadas aos usuários e que possuam valores que ajudem a definir melhor o perfil de cada usuário (e.g. criar a propriedade customizável denominada TipoFuncionario onde o valor dela possa ser Funcionário, Executivo ou Gerente).
16. Possuir sistema de Regras Customizáveis de Segurança onde o administrador possa traçar o perfil de quem tem acesso ou não a cada um dos painéis do ambiente da ferramenta. Esse sistema de regras deve permitir uma configuração bastante flexível, incluindo a combinação de várias regras diferentes através dos conectores lógicos OR e AND, como também através da utilização de coringas (e.g. \*) para a seleção de nomes de elementos do ambiente da ferramenta (e.g. aplicações, grupos de usuários, etc.).
17. Permitir a disponibilização de pelo menos dois tipos de acesso de usuário aos servidores da ferramenta (dois tipos de licenciamento do software): o primeiro deles é o Usuário Nomeado Dedicado que deve permitir ao usuário permanecer logado na ferramenta e utilizando seus recursos pelo tempo que quiser. Nesse tipo de acesso, a licença de uso é diretamente atribuída a um determinado usuário e pertence a ele o tempo todo, não podendo ser utilizada por outra pessoa. Permitir, entretanto, que esse tipo de acesso possa ser remanejado para outro usuário, conforme a necessidade da empresa, cumprindo a licença uma quarentena máxima de uso de 24 horas, desde seu último uso, para tal remanejamento. O segundo deles é o Licenciamento por Núcleo de Processamento, onde a quantidade de usuários identificados é ilimitada e os valores da licença são cobrados conforme a quantidade de Núcleos de Processamento existentes no servidor da ferramenta.
18. Permitir que os módulos das aplicações desenvolvidas, sejam de ETL ou não, tenham sua execução agendada no tempo de forma configurada ou que sejam disparadas através do término da execução de uma ou mais outras tarefas. Proporcionar ao administrador um controle das tarefas agendadas, mostrando seus status conforme sua execução.
19. Permitir a publicação de Aplicações ou Partes de Aplicações (Painéis) para usuários, de modo que cada usuário possa visualizar Aplicações e Partes de Aplicações que foram publicadas para ele (organizadas nos grupos aos quais tem acesso), que apenas ele pode ver (seu próprio trabalho) e que todos podem ver (aplicações disponíveis para toda a empresa).
20. Permitir que o administrador do ambiente possa criar perfis de regras de segurança e acesso com diversas permissões e nomea-las, de modo a serem reutilizáveis, para atribui-las à combinações de usuários e recursos.
21. Permitir que o módulo de administração da ferramenta faça a gestão de certificados eletrônicos utilizados para fins de autenticação, garantindo assim uma relação de confiança entre os diversos nós servidores que compõem um site da ferramenta.

DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução do contrato correrá à conta da dotação orçamentária constante do vigente e próximo exercício, à conta da dotação orçamentária prevista para atender despesas da mesma natureza, cujo programa de trabalho e elemento de despesa específico segue descrito abaixo e ainda constarão da respectiva Nota de Empenho:

**Exercício**: 2021

**Fonte de Recurso**: 0.2.50.925301 - XXXXXXXXXXX-CA-1600-4 - TAXAS GERAIS

**Natureza da despesa**: 33.90.39

**Elemento de despesa**: Outros serviços de terceiros - Pessoa jurídica;

**Ação**: Modernização da Tecnologia da informação;

**Fonte de Recurso**: 250

TRANSPORTE E ESTOCAGEM

 O fornecedor deverá adotar todas as medidas de segurança necessárias para entrega nos locais indicados pelo (DEPARTAMENTOTI) e descarte correta das embalagens utilizadas no transporte, bem como o meio de transportar as embalagem com os equipamentos para os devidos locais de instalação a fim de atender o especificado neste termo de Referência (equipamentos e outros), no que for aplicável, devendo fazer parte do fornecimento, o transporte, a descarga e a instalação dos mesmos nos locais constantes no ANEXO 02 (Locais de entrega), presente neste documento, sendo de total responsabilidade do fornecedor o transporte e o cuidado dos computadores até que os mesmos estejam ativados.

 A retirada dos equipamentos das embalagens e configuração dos mesmos, conforme descrito neste documento, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Os equipamentos deverão ser entregues com a identificação do fabricante, número de série e suas descrições, para facilitar suas conferências.

 Deverá ser emitida nota de transporte, a fim de eximir quaisquer problemas de logística dos produtos.

DA HOMOLOGAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E DO SOFTWARE

 O fornecedor deverá disponibilizar ao (DEPARTAMENTOTI) dois equipamentos do tipo 1 e um equipamento tipo 2, a fim de serem testados e homologados pela equipe técnica do (DEPARTAMENTOTI).

Serão verificadas apenas as configurações de hardware dos equipamentos para confirmar se os mesmos estão de acordo com as configurações descritas neste documento.

A verificação das configurações será realizada durante a PoC (Proof Of Concept - Prova de Conceito) de validação dos equipamentos e sistemas, a qual analisará se os serviços e equipamentos estão de acordo com o descrito neste documento. Durante esses testes, o fornecedor deverá disponibilizar ao (DEPARTAMENTOTI) todos os equipamentos devidamente configurados, a fim de serem testados e homologados pela equipe técnica do (DEPARTAMENTOTI).

DA PROVA DE CONCEITO – PoC (Proof Of Concept)

 O (DEPARTAMENTOTI) solicitará ao licitante vencedor a realização de Prova de Conceito, objetivando demonstrar as funcionalidades exigidas neste Termo de Referência.

A licitante deverá demonstrar as funcionalidades exigidas, mediante apresentação de projeto piloto na sede do (DEPARTAMENTOTI). A Prova de Conceito será analisada pela SUBINFO, pertencente à Unidade de Suporte Técnico da Subcoordenadoria de Informática (SUBINFO) do (DEPARTAMENTOTI), com o objetivo de aferir a adequação do produto ofertado às especificações exigidas. Os testes serão acompanhados por no mínimo 03 (três técnicos do (DEPARTAMENTOTI)).

O (DEPARTAMENTOTI) se reserva o direito de não aceitar a Prova de Conceito, caso os resultados dos testes demonstrem que o(s) equipamento(s) e/ou software não sejam capazes de cumprir as especificações exigidas neste Termo de Referência.

A entrega dos equipamentos e licenças necessárias para a realização da Prova de Conceito deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis, após haver sido declarada formalmente vencedora da etapa de lances. Devendo a vencedora montar toda a estrutura para funcionamento dos equipamentos e softwares na rede do (DEPARTAMENTOTI).

 A Prova de Conceito da solução ofertada deverá ser realizada sem custo para o (DEPARTAMENTOTI).

 A licitante vencedora que for reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

 Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da Prova de Conceito, informando se há e quais são os itens em não conformidade com o Termo de Referência.

O fornecedor será informado, via e-mail, e terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para proceder com a sua defesa. A empresa vencedora poderá apresentar, de forma presencial, na presença dos técnicos do (DEPARTAMENTOTI), algum recurso ou característica exigida pelo Termo de Referência. O (DEPARTAMENTOTI) terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do fim do prazo de defesa, para emissão do parecer final. Para a Prova de Conceito será exigido:

 Instalação dos componentes de software necessários à realização da Prova de Conceito, com serviço em nuvem fornecido pela licitante ou em servidor fornecido pela licitante vencedora. A licitante vencedora deverá demonstrar cada requisito funcional e comprovar que o software utilizado atende os requisitos descritos neste Termo de Referência;

Instalação de 01(um) computador do tipo 1 e 01(um) computador do tipo 2. Não será necessário alocar equipamentos novos e com acessórios, porém deve ser do mesmo modelo e configuração dos exigidos neste termo para a realização da Prova de Conceito;

  DA IMAGEM DE SOFTWARES

 Antes do envio dos equipamentos às unidades do (DEPARTAMENTOTI), a CONTRATADA deverá proceder com a criação das imagens de softwares. Este processo deverá contar com:

1. Criação, nas dependências do (DEPARTAMENTOTI), com envio de dois computadores TIPO 1, para criação da imagem com os softwares ofertados pela CONTRATADA e programas adicionais a serem instalados e fornecidos pela equipe técnica do (DEPARTAMENTOTI);
2. Homologação das imagens junto ao (DEPARTAMENTOTI);
3. Replicação, nas dependências da CONTRATADA, das imagens nos equipamentos a serem enviados as unidades do (DEPARTAMENTOTI). Será necessário 01(um) perfil de imagem para todos os equipamentos ofertados.

QUANTITATIVO

Todos os modelos fornecidos neste certame deverão ser do modelo apropriado para uso em empresa, devendo estar no catálogo do fabricante como equipamento da linha empresarial.

O quantitativo de equipamentos listados no ANEXO 01 será a quantidade máxima que poderá ser solicitada durante a vigência do contrato. Sendo que a quantidade especificada no ANEXO 03 será a quantidade do pedido mínimo inicial a ser entregue. Quaisquer outras adições deverão ser solicitadas de forma adicional.

A Tabela 1 apresenta a descrição e quantidade máxima dos itens solicitados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabela 1 - QUANTITATIVO MÁXIMO | | | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **UND** | **QUANTIDADE** |
| 1 | Computador TIPO 1 – processador - frequência de 3 GHZ, 8 GB de RAM e SSD de 256 GB, Monitor | MENSAL | 700 |
| 2 | Computador TIPO 2 – processador - frequência de 3 GHZ, 32 GB de RAM e SSD de 480 GB, Monitor | MENSAL | 50 |
| 3 | Notebook TIPO 1 – processador - frequência de 1,6 GHZ, 8 GB de RAM e SSD de 256 GB | MENSAL | 30 |
| 4 | Notebook TIPO 2 – processador - frequência de 2 GHZ, 16 GB de RAM e SSD de 256 GB | MENSAL | 10 |
| 5 | Monitor – do mesmo tipo e modelo do fornecido nos computadores tipo 1 e 2 | MENSAL | 100 |
| 6 | Técnico residente | MENSAL | 02 |
|  | **TOTAL DE EQUIPAMENTOS** | **MENSAL** | **890** |

VIGÊNCIA CONTRATUAL

O contrato terá vigência por 12 (doze) meses, contados a partir da data de recebimento da Ordem Inicial de Serviços, emitido pelo (DEPARTAMENTOTI), podendo ser prorrogado.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

O suporte a problemas que possam surgir no serviço de gerenciamento ou na instalação dos clientes que a equipe do (DEPARTAMENTOTI) não consiga solucionar, será de responsabilidade da CONTRATADA. Sendo assim, a CONTRATADA deverá junto com a equipe do (DEPARTAMENTOTI), solucionar o mais rápido possível, os problemas que vierem a surgir.

A CONTRATADA declara que os softwares e sistemas que utilizar para a execução dos serviços objeto deste contrato são de sua propriedade ou por ela regularmente adquiridos, e que não infringem quaisquer patentes ou direitos autorais; responsabilizando-se, individualmente, pelas perdas e danos e lucros cessantes resultantes, inclusive honorários advocatícios, custos e despesas processuais, juros moratórios, ou quaisquer outras despesas decorrentes de qualquer ação judicial por acusação da espécie;

Todos os ativos (hardware e software) disponibilizados pela CONTRATADA durante a execução dos serviços, objeto deste edital, deverão ser de sua propriedade, não podendo recair, durante a vigência do contrato, ônus ou gravames de qualquer natureza, dentre eles penhor e alienação fiduciária.

A CONTRATADA deverá ter, em seu time técnico, a fim de prestar suporte qualificado com as profissionais com as seguintes características:

* Certificação Microsoft Windows 10;
* Certificação ITIL;
* Curso técnico ou certificação na solução de antivírus proposta;
* Certificado em Projetos (PMBOOK) para gestão do contrato;
* Curso oficial ou certificação na solução de BI

Especificamente para o profissional que atuará (inloco) o profissional deverá possuir as seguintes características:

* Certificação Microsoft Windows 10;
* Certificação ITIL;
* Curso técnico ou certificação na solução de antivírus proposta;

Todas as máquinas deverão possuir sistema operacional Windows 10 pro 64Bits ou superior e pacote office 2016 64 Bits ou superior, sempre adequadas para uso em empresa.

Transportar seus funcionários, ferramentas e equipamentos, para o local de serviço;

Notificar a CONTRATANTE, em qualquer momento, da existência de ocorrências que venham a afetar a execução dos serviços contratados;

Reparar, ou quando isto for impossível, indenizar por danos materiais e/ou pessoais, erros na execução dos serviços, objeto do presente termo de referência, que sobrevenha em prejuízo da CONTRATANTE ou de terceiros, sem quaisquer ônus para o (DEPARTAMENTOTI) /(UF);

Responsabilizar-se por quaisquer danos que seus empregados causarem à CONTRATANTE;

Responsabilizar-se por qualquer atendimento médico, acidente ou mal súbito que venha ocorrer com seus empregados;

Assumir todas e quaisquer reclamações e arcar com os ônus decorrentes das ações judiciais, por prejuízos ocorridos e originados da execução do contrato, e que sejam ajuizados contra a CONTRATANTE por terceiros;

 Substituir imediatamente qualquer empregado responsável pela execução dos serviços que causar embaraço a boa execução do Contrato ou por recomendação da fiscalização;

 Responsabilizar-se por todo o ferramental, EPI´s, dispositivos e aparelhos adequados à perfeita execução dos serviços contratados;

Proceder com o recolhimento dos equipamentos, ao término da vigência contratual, mediante cronograma de desinstalação a ser definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

 Apresentar, juntamente com a fatura/nota fiscal, a seguinte documentação:

Comprovação de pagamento (dos técnicos residentes) de salários, inclusive férias e 13º salário, quando cabível, de vale-transporte e de vale-alimentação na forma do artigo 13 da Portaria-TCU nº 297/2012;

Extratos comprobatórios do recolhimento do FGTS e da contribuição social previdenciária (INSS) na forma dos artigos 10 e 11 da Portaria-TCU nº 297/2012, os quais poderão ser enviados por meio dos relatórios emitidos pelo programa SEFIP:

Relação de Empregados – RE (do SEFIP) (dos técnicos residentes) completa com salário dos empregados, acompanhada dos seguintes relatórios:

1. Analítico GRF (Composição do valor do FGTS);
2. Analítico GPS (Composição do valor do INSS);
3. Comprovante de Declaração à Previdência (Fatos Geradores);
4. Protocolo de Envio do Arquivo SEFIP à Previdência Social (protocolo de entrega das informações à Previdência);
5. Cartão de ponto ou livro de ponto do(s) funcionário(s)/técnico(s), que consta(m) na relação de empregados da SEFIP, com sua(s) respectiva(s) assinatura(s);
6. Certidão Negativa do INSS – CND;
7. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
8. Certidão Conjunta de Tributos Federais e Dívida Ativa da União;
9. Prova de inexistência de débitos perante a Justiça do Trabalho através da emissão da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
10. Certidão negativa de débitos junto às fazendas estadual ou distrital e municipal do domicílio sede da CONTRATADA.

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Rejeitar todo ou em parte os produtos entregues em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência;

Notificar a CONTRATADA, por telefone/e-mail/sistema, para a retirada imediata do material, quando apresentar problemas relacionados a especificações básicas e/ou aquele em que for constatado dano em decorrência;

 Comunicar à CONTRATADA, por telefone/e-mail/sistema, quando verificar condições inadequadas ou iminência de ocorrência de falhas no funcionamento do objeto para a adoção das providências saneadoras, em todo o período do contrato e onde quer que se faça necessária a intervenção.

Responsabilizar-se pelo pagamento dos serviços prestados no contrato, após atendimento de todas as exigências constantes neste Termo de Referência, em até 30 dias corridos da emissão da fatura.

 Responsabilizar-se pelos pontos elétricos e lógicos onde serão instalados os equipamentos, de acordo com suas exigências técnicas.

 Promover o acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços contratados, por meio de funcionários ou comissão designados para esse fim, na forma prevista na Lei Federal nº 13.303/16, procedendo ao atesto das respectivas Notas Fiscais/Faturas, com ressalvas e glosas que se fizerem necessárias, nos termos da Lei Federal nº 13.303/16, exigindo seu fiel e total cumprimento.

Indicar o local onde os serviços serão prestados;

Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas no contrato, inclusive prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados.

Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços.

Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

Indenizar a CONTRATADA nos casos de danos decorrentes de eventual furto ou roubo dos equipamentos instalados, ocorridos nas dependências do (DEPARTAMENTOTI). Essa indenização ocorrerá com base nos valores originais, mediante a apresentação das notas fiscais de compra, descontando-se os valores de depreciação dos mesmos, no valor de 20% ao ano, conforme tabela: http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/anexoOutros.action?idArquivoBinario=36085. Os casos de desastres naturais não serão cobertos pelo (DEPARTAMENTOTI).

LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA

Para fins de início do faturamento, todas as condições estabelecidas neste termo deverão ser atendidas, mediante emissão do Termo de Recebimento Definitivo de cada equipamento entregue e ativado;

O recebimento definitivo somente existirá após documento formal emitido pelo (DEPARTAMENTOTI), certificando o mesmo. Após isso, as máquinas com recebimento definitivo também serão faturadas;

A contagem dos dias a serem faturados deverá considerar o dia em que o equipamento entrou em operação, porém a fatura só deverá ser emitida após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo destas máquinas, atendidas as condições estabelecidas neste termo de referência.

 Mensalmente, o fiscal do contrato emitirá a medição dos serviços no Portal Web da CONTRATADA, na qual constará os serviços que foram prestados, quantitativos, valores, descontos e multas.

Somente após atesto da medição, pelo fiscal do contrato, a CONTRATADA estará autorizada a emitir a fatura/nota fiscal do serviço medido;

Toda fatura/nota fiscal emitida deverá ser enviada, acompanhada da documentação constante no item 19 deste documento;

 Nos valores a serem pagos à CONTRATADA deverão estar inclusos as despesas de mão de obra direta e indireta, encargos trabalhistas, previdenciários, tributários (federais, estaduais e municipais) e comerciais, materiais de consumo, transporte, margem de lucro e demais despesas  
diretas, indiretas e conexas.

 No momento do aceite/atesto do Gestor do Contrato da CONTRATANTE, deverá ser analisado o atendimento do SLA – Acordo de Nível de Serviço, devendo, em casos de não atendimento, realizar a glosa de multa conforme critérios definidos neste Instrumento e, comunicada a CONTRATADA do valor a ser glosado.

As faturas/notas fiscais poderão ser enviadas através do e-mail subcoad@rn.gov.br, bem como para o fiscal do contrato;

 Com as documentações deferidas e a fatura/nota fiscal atestada pelo fiscal do contrato, o pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias úteis, esse prazo só começa a contar após o envio de toda documentação e fatura/nota fiscal.

QUALIFICAÇÕES

A licitante deverá apresentar ao (DEPARTAMENTOTI), no ato da assinatura do contrato:

Declaração de que possui infraestrutura e equipe suficientes para apoiar, operar e suportar operações da Contratante, podendo o (DEPARTAMENTOTI), realizar visita ao local de atendimento para fins de comprovação. O funcionamento para atendimento e suporte deverá compreender o horário comercial, de 08h às 14h ou de 7:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30, nos dias úteis de segunda a sexta-feira, sem vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

Declaração (ou os certificados devidamente autenticados em cartório) de que a empresa possui técnico(s) capacitado(s), treinado(s) e certificado(s) para atuar(em) nas dependências do (DEPARTAMENTOTI), bem como para prestar(em) toda assistência técnica corretiva nos equipamentos e softwares disponibilizados;

O fornecedor deverá indicar um PREPOSTO que atuará como representante oficial na cidade de Natal-RN para resolver e sanar possíveis dúvidas e problemas. A indicação do PREPOSTO deverá ser informada antes da assinatura do contrato.

A CONTRATADA deverá utilizar recursos técnicos cuja qualificação atenda ao escopo deste edital, para tanto, deverá observar as normas da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e Sindicato da Categoria.

A CONTRATADA poderá prestar os serviços (eventuais e/ou recorrentes) através da sua rede de parceiros, mas nestes casos, será a única responsável por danos e custos trabalhistas, impostos e outros e a CONTRATANTE não será penalizada em nada durante a vigência do contrato ou outros danos que venham a ocorrer depois da vigência do contrato, mas que se refiram ao presente contrato.

Declaração de que todos as peças, a serem utilizadas em toda a vigência contratual, serão fornecidos originais para utilização no (DEPARTAMENTOTI), garantindo a qualidade e o bom funcionamento destes.

 No mínimo duas (02) Declarações e/ou Atestados de Capacidade Técnica, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou igual ou superior a 50% dos serviços, em termos de quantitativos de equipamentos, com características semelhantes e compatíveis com as do objeto desta licitação, contendo a descrição e quantidade dos equipamentos.

Comprovação que a empresa possui, no mínimo, 05 (cinco) anos de experiência na área de outsourcing de computadores e possuir vínculo empregatício com a empresa licitante, durante toda a vigência contratual. A licitante deverá comprovar, no ato da assinatura do contrato, apresentando um dos seguintes documentos:

Cópia da ficha de registro de empregados;

Cópia do ato de investidura em cargo de direção;

Cópia do contrato social;

 Contrato civil de prestação de serviços, a fim de comprovar que o(s) profissional(is) pertence(m) ao quadro técnico da empresa, ou é seu diretor ou sócio.

 A CONTRATADA não transferirá, não sublocará para outra firma, nem no todo, nem em parte, o objeto deste Termo de Referência, sem a devida anuência, por escrito, da CONTRATANTE;

A CONTRATADA será responsável pelo transporte de quaisquer equipamentos, em caso de necessidade de manutenção fora do local em que foram instalados, bem como a transferência de equipamentos entre locais de instalação do (DEPARTAMENTOTI).

DA GARANTIA CONTRATUAL

Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

1. Caução em dinheiro;
2. Seguro-Garantia;
3. Fiança bancária;

A garantia a que se refere o item 14.1 não excederá a 5% (cinco por cento) do valor do contrato e será atualizada, nas mesmas condições, na hipótese de modificação do contrato originalmente pactuado.

Para serviços de grande vulto envolvendo complexidade técnica e riscos ﬁnanceiros elevados, a critério do (DEPARTAMENTOTI), o limite de garantia previsto no item poderá ser elevado para até 10% (dez por cento) do valor do contrato.

A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a execução e recebimento deﬁnitivo do objeto contratual, mediante apresentação de certidão negava de regularidade com o INSS relativa à baixa da matrícula do CEI e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente com base na variação do índice da caderneta de poupança.

Caso seja adotada a ﬁança bancária ou o seguro garantia, o prazo de validade do instrumento deve ser equivalente ao prazo de execução contratual somado ao prazo de vigência.

Nos casos de contratos que importem na entrega de bens pelo (DEPARTAMENTOTI), dos quais o contratado ﬁcará depositário, à garantia deverá ser acrescida o valor destes bens.

O não recolhimento, pelo contratado, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes.

Nas contratações de prestação de serviços terceirizados, o instrumento de garantia oferecido pela contratada deverá, obrigatoriamente, garantir ao (DEPARTAMENTOTI), até o limite máximo de indenização, a retenção, compensação ou glosa administrava ou o reembolso dos prejuízos comprovadamente sofridos em relação às obrigações de natureza trabalhista e previdenciária de responsabilidade do tomador oriundas do contrato principal, nas quais o (DEPARTAMENTOTI) venha arcar com os pagamentos dessas verbas em decorrência de sentença condenatória transitada em julgado ou, ainda, nas hipótese de acordo entre as partes com prévia anuência do terceiro garantidor e consequente homologação do Poder Judiciário.

A Contratada deverá apresentar ao (DEPARTAMENTOTI) a garantia de execução contratual, no prazo de até 8 (oito) dias úteis após a celebração do respectivo instrumento, sob pena de aplicação de multa e rescisão do contrato, se for o caso.

O (DEPARTAMENTOTI) efetivará a glosa administrava quando da prolação da sentença ou homologação de acordos que não excluam expressa e deﬁnitivamente o (DEPARTAMENTOTI) do pólo passivo da reclamação trabalhista, limitada ao valor integral da condenação/acordo.

O (DEPARTAMENTOTI) efetivará a glosa administrava da última parcela/medição, a qual ﬁcará destinada à quitação de eventuais débitos trabalhistas e previdenciários relacionados ao contrato.

Os valores retidos poderão ser utilizados para pagamento à contratada, assim que ela comprovar o cumprimento de suas obrigações, ou pagamento direto aos seus empregados caso as circunstâncias assim recomendem.

O (DEPARTAMENTOTI) poderá depositar os valores retidos cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento dos salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS, quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração, dentre outras razões, por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento.

A caução inicial será reforçada durante a execução dos serviços contratados, de forma a totalizar sempre 5% (cinco por cento) do valor vigente do INSTRUMENTO CONTRATUAL (preços iniciais e reajustamentos se houver).

A garantia contratual poderá ser complementada na hipótese de acréscimos de valor durante a vigência do contrato.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS/SLA)

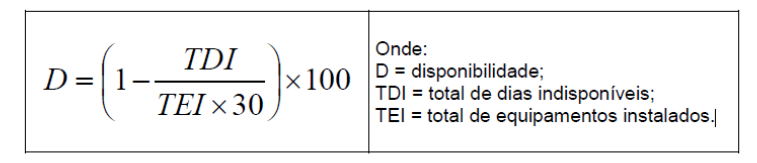
A CONTRATADA deverá garantir o mínimo de 95% (noventa e nove) de disponibilidade do Total de Equipamentos Instalados (TEI), a ser medida mensalmente (30 dias), com base nos chamados de suporte por parada de equipamentos, nos casos de necessidade de reparo ou de peças. O não cumprimento do estabelecido neste documento poderá implicar em advertência formal emitida pela SUBINFO.

A CONTRATADA deverá envidar esforços para atender e resolver os chamados técnicos de acordo com a Tabela 2 - Prazos de atendimento e resolução de problemas.

|  |  |
| --- | --- |
| Tabela 2 - Prazos de Atendimento e resolução de problemas | |
| LOCALIDADE | Prazos |
| (DEPARTAMENTOTI)-SEDE | 06 Horas |
| NATAL (Região metropolitana) | 24 Horas |
| DEMAIS LOCALIDADES | 48 Horas |

Formula para cálculo do SLA/ANS

A disponibilidade será calculada para todo o parque de equipamentos à disposição do (DEPARTAMENTOTI), em um período de 01 (um) mês, da seguinte forma:



Para todos estes efeitos, um mês sempre equivalerá a 30 (trinta) dias.

 A fiscalização, em ação conjunta com a equipe técnica da CONTRATADA, poderá suspender os prazos de SLA para efeito de aplicação de multas em situações não previstas neste instrumento, desde que devidamente fundamentadas e autorizadas pela SUBINFO.

Os meios e procedimentos a serem adotados para garantia da disponibilidade destas cláusulas de SLA serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não podendo, para tanto, exigir pagamento adicional além daqueles já previstos neste documento.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)

Uma vez descumprido a SLA, a CONTRATADA será multada na razão de 30% (trinta por cento) do Valor de Locação por Máquina – VLM, por dia de indisponibilidade do equipamento, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato referente ao mês corrente, calculados da seguinte forma:

Após o término do prazo estabelecido no item 15.2:  
Multa = TDI x 0,3 x VLM  
Em que:  
Multa = valor em reais (R$);  
TDI = quantidade Total de Dias Indisponíveis;  
VLM = Valor de Locação por máquina  
A multa deve ser calculada para cada equipamento com valor diferente.

Conforme estabelecido neste termo, a multa será calculada para cada dia útil em que a máquina ficar indisponível, sendo o valor final a soma do TDI de todas as máquinas.

RESCISÃO CONTRATUAL

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas no art. 78 da [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666compilado.htm).

Processo de encerramento do contrato

Para o PROCESSO DE DESATIVAÇÃO serão executados os processos necessários para encerramento dos serviços contratados, os quais  
destacamos os seguintes Grupos de Serviços:

1. Oficialização do Encerramento do Contrato
2. Backup de Segurança
3. Desmobilização dos Ativos e Serviços
4. Limpeza de Discos
5. Termo de Encerramento do Contrato

Todos os serviços descritos nesta seção visam garantir uma transição/encerramento tranquila e transparente, evitando prejuízos e eventuais custos extras a ambas as partes.

 Todos os serviços descritos nesta seção serão iniciados durante os 30 últimos dias de contrato e serão avaliados e analisados semanalmente.

A CONTRATANTE encaminhará a CONTRATADA, com 60 (sessenta) dias de antecedência do encerramento oficial do contrato, um Ofício de Encerramento comunicando que o contrato será finalizado.

A oficialização garante a CONTRATANTE e CONTRATADA tomar todas as ações necessárias para preparação do ambiente interno visando o encerramento do contrato.

A CONTRATADA, após recebimento do Ofício de Encerramento, encaminhará a CONTRATANTE uma relação contendo nome, telefone, email, departamento das pessoas que farão parte da equipe responsável pela desmobilização dos serviços.

 A CONTRATANTE, após recebimento da relação da equipe, formalizará em sua estrutura interna o Encerramento do Contrato com a CONTRATADA visando garantir que os usuários internos tenham ciência das próximas ações e prazos visando o atendimento do cronograma estabelecido.

 A CONTRATANTE deverá realizar, até 1 (um) dia antes do encerramento do Contrato, todas as cópias de arquivos dos usuários os quais estão armazenados nos ativos que fazem parte do escopo contratado.

A CONTRATADA não terá nenhum envolvimento nos processos de cópia de arquivos, visando evitar futuros questionamentos após encerramento do contrato.

A CONTRATADA deverá proceder com a limpeza de discos, após o encerramento do contrato, com as seguintes características:

Antes da coleta a CONTRATADA deverá proceder com a sanitização (DoD 5220.22-M) dos discos (SSDs) dos equipamentos contratados.

A CONTRATANTE deverá, até 1 (um) dia após o encerramento do Contrato, encaminhar ofício de Autorização para Retirada dos Ativos, autorizando a CONTRATADA a enviar sua equipe para iniciar os procedimentos de retirada/coleta dos ativos.

A CONTRATADA, 1 (um) dia após o encerramento do Contrato, está autorizada a desmobilizar toda infraestrutura e equipe técnica envolvida na prestação dos serviços, incluindo seus técnicos (1º, 2º e 3º Nível). O recolhimento de todos os equipamentos deve ser realizado pela CONTRATADA e não poderá ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

A CONTRATADA deverá realizar a embalagem de todos os ativos que fazem parte do escopo dos serviços contratados.

 A CONTRATADA deverá, no mesmo dia da embalagem dos equipamentos, mobilizá-los para um local fora das dependências do órgão.

ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Aceitar nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado.

DISPOSIÇÕES GERAIS

O licitante/fornecedor vencedor tem por obrigação cotar/fornecer o(s) produto(s) exatamente conforme especificado neste Termo Referência.

 Todos os serviços prestados devem seguir as melhores práticas definidas pela ITIL – Information Technology Infrastructure Library®, cujos serviços serão avaliados por meio de Requisições de Nível de Serviço - RNS, conforme quantitativos e especificações técnicas detalhadas constantes neste Instrumento, a fim de atender às necessidades da CONTRATANTE.

Declaração informando o nome de todos os softwares que compõem a solução, acompanhados dos respectivos manuais ou folders/prospectos técnicos para comprovação das funcionalidades e/ou características constantes neste processo – Especificação dos Ativos.

Não serão admissíveis quaisquer alegações, por parte do licitante/fornecedor vencedor, sobre o desconhecimento da existência deste Termo de Referência e de suas informações.

É também obrigação do fornecedor vencedor apresentar todas as documentações exigidas no momento da assinatura do contrato, bem como a documentação técnica conforme exigência descrita nos termos deste documento. A falta de algum documento poderá incorrer na recusa do(s) equipamento(s).

Deverá constar, obrigatoriamente, na proposta (ANEXO 01), a qual deverá ser emitida com papel timbrado da empresa licitante, a marca, modelo e configurações dos produtos ofertados.

No caso de ser impossível ao licitante atender algum detalhe exigido neste Termo de Referência, deverá o mesmo descrever completamente os aspectos que estão em desacordo e apresentar argumentos técnicos que possibilitem a alternativa para análise do (DEPARTAMENTOTI) antes da assinatura do contrato.

Será considerado vencedor, o licitante que ofertar o menor preço para o lote único e atender a todos os requisitos do Termo de Referência e seus anexos.

Deverão ser fornecidos e instalados apenas equipamentos e componentes novos e de primeiro uso, sendo vedado o uso de produtos recondicionados, reciclados ou provenientes da reutilização de material já empregado;

A eventual e indispensável retirada para conserto externo de qualquer equipamento, somente poderá ser efetuada com permissão formal registrada pelo Centro de Atendimento Técnico do (DEPARTAMENTOTI). Além disso, todos os dados do HD do computador deverão ser totalmente apagados entes do equipamento ir para manutenção externa;

A CONTRATADA deverá comprovar, sempre que requerido pela Subcoordenadoria de Informática - SUBINFO e/ou fiscais do contrato, por meio de cópias das notas fiscais originais, a procedência das peças, partes de peças e componentes, bem como de outros materiais necessários à prestação dos serviços;

Deverá ser realizada uma reunião entre os técnicos da CONTRATADA e do (DEPARTAMENTOTI) para definição do cronograma de instalação dos equipamentos e/ou software, de maneira a não gerar transtornos;

A empresa deverá substituir, definitivamente, por outro equipamento ainda não usado e com as mesmas especificações e marca do primeiro, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da abertura do chamado feita pelo (DEPARTAMENTOTI), o equipamento que, no período do contrato, for objeto de, no mínimo, 03 (três) ocorrências de mesma natureza; caso a empresa não substitua o mesmo dentro do prazo aqui estabelecido, o equipamento será considerado quebrado e passará a incidir o prazo estabelecido no SLA.

**ANEXO 01 – Modelo de Proposta de Preços**

Tabela 3 - Itens da proposta.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITEM | DESCRIÇÃO | UNIDADE | QTD | VALOR UNITÁRIO MENSAL | VALOR TOTAL MENSAL |
| 1 | Computador(DESKTOP)- TIPO 1 | MENSAL | 700 |  |  |
| 2 | Computador(DESKTOP)- TIPO 2 | MENSAL | 50 |  |  |
| 3 | Notebook - Tipo 1 | MENSAL | 30 |  |  |
| 4 | Notebook - Tipo 2 | MENSAL | 10 |  |  |
| 5 | Monitor Extra | MENSAL | 100 |  |  |
| 6 | Software de gestão (web) | MENSAL | 1 |  |  |
| 7 | Técnico residente | MENSAL | 2 |  |  |
|  | TOTAL DE EQUIPAMENTOS | MENSAL | 890 | R$ | R$ |

DESCRIÇÃO

A quantidade mínima geral a ser contratada é de 740 equipamentos, conforme ANEXO 03. A quantidade máxima pode chegar a 890 equipamentos durante a vigência total do contrato.

Descriminar Marca e modelo dos equipamentos ofertados.

- O custo global mensal estimado para 12 meses dos serviços é de R$\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
- No custo global informado estão inclusos todos as peças, impostos e taxas para a plena realização dos serviços solicitados de forma continuada (em dias úteis), garantindo o funcionamento dos equipamentos ofertados.  
- Validade da proposta: Não inferior a 60(sessenta) dias.

Local e data da proposta

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do(a) representante da empresa licitante

**ANEXO 02 – Cidades onde serão instalados os equipamentos**

Cidades para instalação dos equipamentos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabela 4 - Cidades onde os ativos serão instalados | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**ANEXO 03 - QUANTITATIVO MÍNIMO**

A Tabela 5 apresenta a descrição e quantidade mínima dos itens solicitados:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabela 5 - Descrição e quantitativo mínimo de itens solicitados | | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | UND | QUANTIDADE |
| 1 | Computador TIPO 1 – processador - frequência de 3 GHZ, 8 GB de RAM e SSD de 256 GB, Monitor | MENSAL | 600 |
| 2 | Computador TIPO 2 – processador - frequência de 3 GHZ, 32 GB de RAM e SSD de 480 GB, Monitor | MENSAL | 50 |
| 3 | Notebook TIPO 1 – processador - frequência de 1,6 GHZ, 8 GB de RAM e SSD de 256 GB | MENSAL | 30 |
| 4 | Notebook TIPO 2 – processador - frequência de 2 GHZ, 16 GB de RAM e SSD de 256 GB | MENSAL | 10 |
| 5 | Monitor – do mesmo tipo e modelo do fornecido nos computadores tipo 1 e 2 | MENSAL | 50 |
|  | TOTAL DE EQUIPAMENTOS | MENSAL | 740 |