



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO DA REQUISIÇÃO 2023/000106

Memorial Descritivo

DESCRIÇÃO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE AVANÇADO PARA MANUTENÇÃO DO AMBIENTE DE REDE COMPUTACIONAL

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA A CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE AVANÇADO PARA MANUTENÇÃO DO AMBIENTE DE REDE COMPUTACIONAL, PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES:

1. Serviços previstos tanto para resolução de problemas como para preveni-los, dando soluções adequadas às ocorrências através de suporte técnico presencial, remoto e telefônico em:

1.1 Servidores físicos/virtuais (VM's) MS Windows com serviços de rede (AD, PDC e BDC, Hyper-V FailOver Cluster, IIS, DNS, DHCP, WINS, GPO's, VPN, Licenciamento TS, análise de logs, gateway, roteamento, etc.).

1.2 Servidores físicos/virtuais (VM's) Linux em suas diversas distribuições (Red Hat, Debian, etc.).

1.3 Microcomputadores tipo Desktop PC, Workstation e terminais multiusuários (NComputing) MS Windows, contemplando instalação de softwares, manutenção e instalação de sistema operacional quando necessário.

1.4 Serviços de conexão lógica entre todas as unidades externas do SEMAE (interligadas por radiofrequência através de Canopy Motorola/Ubiquiti, fibra óptica e/ou VPN's).

1.5 Todos os serviços do produto Blockbit UTM (NGFW BB1000), através de profissional certificado pela Blockbit.

1.6 Rede wireless indoor com equipamentos diversos (D-Link, Cisco, Ubiquiti, etc.).



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO DA REQUISIÇÃO 2023/000106

1.7 Rotinas de backup de servidores instalados nas dependências do SEMAE.

1.8 Migração de servidores, caso o SEMAE venha a adquirir novos equipamentos para atualização tecnológica.

1.9 Serviços de computação em nuvem.

1.10 Serviços de configuração e instalação de storages e NAS.

1.11 Serviços de acionamento de garantia e suporte em equipamentos e links de internet.

1.12 Serviços de configuração de switches incluindo administração e controle de VLAN's.

1.13 Serviços de crimpagem e identificação de cabeamentos, incluindo organização de racks.

1.14 Diagramação e identificação dos serviços/equipamentos para melhor entendimento.

1.15 Administração da volumetria de dados e capacidade de armazenamento do ambiente e respectivos servidores.

2. Deverá ser fornecida documentação de todos os procedimentos previstos e executados.

3. Deverá ser implantado serviço de monitoramento de todos os serviços de rede, com informações para análise coletadas e enviadas para a contratada e SEMAE de forma automática através de ferramentas automatizadas implementadas no ambiente.

4. Alertas sobre problemas potenciais e interrupção de serviços essenciais deverão ser enviados antevendo as ocorrências ou, na

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO DA REQUISIÇÃO 2023/000106

impossibilidade, imediatamente após a ocorrência dos mesmos; deverá abranger os tópicos de desempenho, disponibilidade, planejamento de capacidade, estabilidade, proteção a falhas e segurança de acesso.

5. Condições de execução dos serviços:

5.1 O suporte será feito por meio de visitas técnicas diárias ao local em dias úteis (4 horas/dia); via telefone, via e-mail ou monitoramento remoto (via Web) em casos excepcionais.

5.2 Para os serviços a serem executados em situações críticas ou paradas inesperadas de serviços de rede (dentro do horário comercial), a contratada deverá ter um prazo para atendimento inicial de até 1(uma) hora, devendo o mesmo ser solucionado no prazo estipulado pelo fiscal do contrato, o qual não será superior a 6 (seis) horas. Estes serviços poderão ser executados remotamente ou na impossibilidade de comunicação entre contratada e SEMAE, a contratada deverá vir até o SEMAE para execução dos serviços.

5.3 O SEMAE poderá solicitar serviços através de telefone, e-mail ou ferramenta via web. O horário de atendimento desses serviços deverá ser em horário comercial e deverá estar computado no valor fixo mensal.

5.4 Nos casos de serviços a serem executados no local que implicarem em serviços que requer parada nos serviços de rede, deverão ser agendados após o término do horário de atendimento ao público (às 16h30m), com reprogramação da visita diária.

5.5 Para os serviços que forem executados em situações críticas ou paradas inesperadas de serviços de rede haverá uma franquia mensal de 18 (dezoito) horas.

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO DA REQUISIÇÃO 2023/000106

5.6 A contratada poderá fazer uso de ferramentas de monitoramento e diagnóstico, tal que não interfira no tráfego da rede interna, após análise e aprovação do SEMAE.

5.7 A contratada deverá fornecer relatório mensal com a documentação de todos os procedimentos que foram previstos e executados tanto por via remota como no SEMAE.

5.8 A contratada deverá disponibilizar sistema de Service Desk baseado em práticas de ITIL através da internet com acesso controlado e seguro, para abertura de chamados e devido acompanhamento com fornecimento de usuário e senha para a contratante.

6. Documentos:

6.1 A empresa deverá apresentar juntamente com a documentação:

- Atestado de capacidade técnica de empresa pública ou privada emitido em papel timbrado pela empresa que contratou o serviço contendo: nome da empresa declarante, identificação do nome e assinatura do responsável e telefone para contato, afirmando a boa qualidade nos serviços prestados de suporte técnico em ambiente de rede.

6.2 Quando da assinatura do contrato, deverá ser entregue:

- Declaração que a contratada possui profissional certificado pela Blockbit, que deverá suportar a demanda e o ambiente da contratante.

7. Aspectos gerais:

7.1 O contrato de suporte poderá ser prorrogado nos termos da Lei 8666/93.





SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO DA REQUISIÇÃO 2023/000106

7.2 A contratada obriga-se a manter sigilo sobre informações confidenciais a que tiver acesso durante a realização dos serviços.

7.3 A contratada deverá prestar o referido suporte nos ambientes operacionais Windows e Linux.

7.4 Para os serviços no SEMAE, os mesmos deverão ser executados na Divisão de Tecnologia da Informação, na rua XV de Novembro, 2200, Bairro Alto ou nas unidades externas quando necessário, todas dentro do município de Piracicaba-SP.

7.5 As despesas com deslocamento, pedágios, estadias, alimentação ou quaisquer outras devem estar previstas no valor mensal do contrato.

7.6 Deverão ser informados todos os meios de contato (telefone fixo, celular, e-mail, etc.) para pronto atendimento quando solicitado.

José Odivaldo Chitolina Junior

Divisão de Tecnologia da Informação