

# ANEXO I

Convite nº 03/2006

- Serviços de Consultoria e Suporte Técnico em Informática -

## Objeto, seus Requisitos Obrigatórios e Ambiente Operacional

### 1. Objeto

**1.1.** A prestação de serviços de *Consultoria e Suporte Técnico* será realizada em período 24 x 7, em ambiente computacional multiplataforma, com 360 (trezentas e sessenta) horas técnicas anuais, de atendimento *on-site*, pré-contratadas e cumulativas, além da possibilidade, se necessário, do uso de horas avulsas sob demanda, para suporte, consultoria e *helpdesk*;

**1.2.** Desta forma, para fins de efetivação do Contrato, serão consideradas as 360 ht, pelo período de doze meses de vigência do contrato. O excedente deste serviço, será sob demanda, calculado pelo valor proposto; O contratante poderá utilizar as horas técnicas para fins de treinamento, conforme a sua necessidade e/ou demanda;

### 2. Atribuições da Contratada

**2.1.** Quanto à ***Consultoria Técnica***, os serviços serão prestados na elaboração e execução de projetos que envolvam *software's* em ambientes multiplataforma - *Microsoft, Linux* e aplicativos de rede e infra-estrutura, bem como a disponibilidades e atualização da documentação do ambiente computacional do SENAR-RS, incluindo serviços, redes e sub-redes, protocolos, versões de *softwares* e demais características.

**2.2.** Quanto ao ***Suporte Técnico***, os serviços serão prestados de 2 (duas) formas: ***acesso remoto*** ou ***on-site***, atendendo às seguintes especificações:

**2.2.1** Prioritariamente, e conforme as necessidades do Contratante, os atendimentos serão realizados via ***acesso remoto***, sendo acionados por telefone, e-mail ou outra forma eletrônica;

**2.2.2** Instalação e configuração de software nos servidores padrão do SENAR/RS;

**2.2.3** Instalação e configuração de software em ambiente Microsoft e GNU-Linux;

**2.2.4** Instalação e configuração de atualizações de firmware e software (patches);

**2.2.5** Integração entre software Microsoft e GNU-Linux e todo ambiente computacional do SENAR, que inclui o **Ambiente Operacional** descrito no "item 6", deste Anexo, e as demais plataformas de hardware e software em uso no SENAR;

**2.2.6** Integração do software GNU-Linux com a Internet;

**2.2.7** Auxílio na recuperação de dados em mídias corrompidas;

**2.2.8** Auditoria e análise de logs.

***Nota:*** Os chamados constarão de abertura e registro do atendimento, e deverão ser lançados no sistema de controle da Contratada.

### 3. Condições de Prestação dos Serviços

**3.1.** Os serviços de *Suporte Técnico Remoto* deverão ser em número *ilimitado* de atendimento, em período 24 x 7 e sem custo adicional;

**3.2.** Os serviços de *Consultoria Técnica* e de *Suporte Técnico "on-site"* terão o total de 360 (trezentas e sessenta) horas técnicas contratadas para o período de 12 (doze) meses;

**3.3.** O *chek list* mensal sobre o ambiente computacional envolvendo a aplicação de *patches* ou correções, bem como *services packs* e análise de *logs* para verificação e correção de problemas serão realizados nas dependências do Contratante, sem custo adicional e sem uso das horas técnicas contratadas, em dia a ser combinado;

**3.4.** Os serviços de *Consultoria* e *Suporte Técnico* atenderão as seguintes condições:

**3.4.1.** Será solicitado pelo SENAR-RS por meio de chamado telefônico ou *e-mail*, momento em que será informado: **(<sup>1</sup>)** Se o chamado é **urgente** ou **normal**; e **(<sup>2</sup>)** se o atendimento será **on-site** ou **remoto**;

**a)** Quando prestados em quaisquer das dependências do SENAR-RS, serão contabilizadas horas técnicas de Consultoria ou Suporte *on-site*, que serão deduzidas das 360 (trezentas e sessenta) horas técnicas contratadas;

**b)** Quando prestados "remotamente" serão contabilizados como atendimentos remotos e não serão deduzidas das 360 (trezentas e sessenta) horas técnicas contratadas.

**3.4.2.** Os chamados deverão ser atendidos em até **Uma Hora**, quando se tratar de **Chamados Urgentes**, a critério do SENAR-RS; e deverão ser atendidos em até **Um Dia Útil**, quando se tratar de **Chamados Normais**, a critério do SENAR-RS.

**3.4.3** Serão prestados exclusivamente pelos técnicos indicados pela Contratada, **(Anexo II)**, e atendendo aos seguintes horários:

**a) Horário normal**, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 18h00. A contabilização destas horas e atendimentos será de 1 h/t (uma hora técnica) para cada hora de serviço;

**b) Horário especial**, em dias úteis de segunda a sexta-feira, das 18h01 às 7h59, e nos sábados, domingos e feriados. A contabilização destas horas técnicas e atendimentos será de 1,5 (uma hora e meia), cada hora de serviço executado.

**3.5** O atendimento *on-site* deverá ser prestado nos endereços que constam no "item 4", deste Anexo. Os serviços contratados envolverão:

**3.5.1** Suporte realizado por técnicos da contratada, através da central 0800 para abertura, acompanhamento e solução dos chamados sempre que possível;

**3.5.2** Suporte realizado por técnicos certificados, conforme indicação no Anexo II, e por atendimento telefônico, ou remoto, ou ainda nos próprios locais definidos neste Anexo;

**3.6** Não será franqueada a contratada a terceirização dos serviços de suporte;

**3.7** Os técnicos quando em atendimento *on-site*, deverão estar munidos de *notebook*, ficando a contratante responsável apenas pelo fornecimento de ponto lógico e elétrico para a realização do serviço;

**3.8** Os profissionais que prestarão atendimento ao SENAR-RS deverão, obrigatoriamente, ter vínculo por prazo indeterminado com a contratada;

**3.9** Deverá ser rigorosamente observado o princípio da continuidade a cada chamado aberto, ou seja, depois de agendado e dado início à tarefa, o técnico deverá concluí-la sem interrupções salvo por solicitação da contratante.

#### **4. Serviços e Produtos Agregados Mínimos**

A licitante deverá disponibilizar sem ônus para a SENAR-RS:

**4.1.** Sistema para acompanhamento dos chamados e atendimentos de suporte realizados, base de soluções em Banco de dados Relacional, o qual se adapte ao Ambiente Operacional "item 6", deste Anexo, sem necessidade de inserção de novos produtos ou troca de versões dos já existentes, devendo o sistema ser instalado, disponibilizado e efetuado treinamento, no ambiente da contratante, para seu uso interno, desde o início da contratação, permanecendo após o término desta como sessão de uso caso de propriedade da contratada, ou transferência de direito de uso em caso de não ser de propriedade da contratada;

**4.2.** Software para realizar serviços de monitoração de servidores, ativos de rede e serviços de *backend*, o qual se adapte ao Ambiente Operacional, "item 6" deste Anexo, sem necessidade de inserção de novos produtos ou troca de versões dos já existentes no ambiente tecnológico do SENAR/RS, bem como dar continuidade aos monitoramentos já existentes (ativos e passivos), conforme descrito no "item 6.6" deste Anexo;

#### **5. Locais**

Os serviços serão realizados em três ambientes, sendo eles:

##### **5.1. Na Sede do SENAR-RS**

Praça Professor Saint' Pastous de Freitas, nº 125 – 3º andar  
Bairro Cidade Baixa  
Porto Alegre – RS

##### **5.2. Na Divisão de Planejamento e Projetos do SENAR-RS**

Av. Borges de Medeiros, nº 541 – Conjs. 401 e 402  
Bairro Centro  
Porto Alegre – RS

##### **5.3. No Centro de Formação Profissional Rural do SENAR-RS**

Parque Estadual de Exposições Assis Brasil  
Av. Cecília Kroeff, esquina Av. Rio Branco – Portão 7  
Esteio – RS

#### **6. Características do Ambiente Operacional**

As principais características do ambiente operacional do SENAR são as seguintes:

##### **6.1. Sistemas operacionais dos computadores servidores:**

**6.1.1** Microsoft Windows NT Server.

**6.1.2** Microsoft Windows 2000 Server.

**6.1.3** Microsoft Windows 2003 Server.

**6.1.4** Linux.

- 6.1.5** Microsoft Windows 2000 Small Business
- 6.2** Sistema operacional das estações de trabalho: Microsoft Windows 98 e superiores.
- 6.3** Sistemas gerenciadores de banco de dados:
  - 6.3.1** Microsoft SQL Server 2000
  - 6.3.2** MySql
  - 6.3.3** PostGreSQL
- 6.4** Outros:
  - 6.4.1** Servidor web: Apache versão 1.3.27 e superiores
  - 6.4.2** Servidor de e-mail: Sendmail; Postfix.
  - 6.4.3** Squid.
  - 6.4.5** Samba.
  - 6.4.6** Microsoft Exchange Server 5.5 / 2000.
  - 6.4.7** HP Openview Data Protector
  - 6.4.8** Servidor web: IIS
  - 6.4.9** DNS secundário
  - 6.4.10** Terminal Services
  - 6.4.11** VPN (host to host – open vpn); (client to host – PPTP, L2TP)
  - 6.4.12** Firewall ISA Server / IP Tables
  - 6.4.13** Máquina Virtual; VMWare
- 6.5** Estrutura de Rede:
  - 6.5.1** Switch 3Com e D-Link.
  - 6.5.2** Roteadores Cisco
- 6.6** Monitoramento
  - 6.6.1** Passivo – CACTI RRD SNMP
  - 6.6.2** Ativo – NAGIOS RRD SNMP.

...