CONTRATO Nº004/2019.

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI REALIZAM O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE RIO CLARO E A EMPRESA ANDERSON LUIZ PASQUALINI MEI DESTINADO A EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, GERENCIAMENTO DE DATA CENTER E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, PARA ATENDER O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO MUNICÍPIO DE RIO CLARO.

INÍCIO DO CONTRATO: 12/11/2019. VALOR TOTAL/ANUAL: 8.880,00 REAIS.

PREÂMBULO

Pelo presente termo de contrato que entre si realizam de um lado, o **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DE RIO CLARO**, sediado na Avenida 42, número 844, Bairro Alto do Santana, CEP. 13504-180, nesta cidade de Rio Claro, Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ/MF sob o nº09.345.021/0001-13, doravante denominado simplesmente de **CONTRATANTE**, neste ato representado por força do contido na Portaria nº13.933 de 15/02/2016 e da Lei Complementar nº023 de 20/09/2007, pelo **Sr. Lineu Vianna de Oliveira**, superintendente, portador do RG sob nº11.940.342 e do CPF/MF sob nº051.829.948-18, e do outro lado à empresa, **ETERNETY SOLUÇÕES EM T.I. ,** sediada na Rua 20, número 693, Bairro Jardim Claret, Cep: 13503-310 na cidade de Rio Claro, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº13.905.810/0001-39, neste ato, representada por **Sr. Anderson Luiz Pasqualini**, diretor, casado, portador do RG nº 40.509.087-0 e do CPF/MF nº319.287.388-42, doravante denominada de **CONTRATADA**, tem entre si, justos e contratados, na presença das testemunhas infra-assinadas, aplicando-se a Lei Federal n. 10.520/2002 e, subsidiariamente, sujeitando-se, ainda, às normas da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, no que couber e sob as cláusulas constantes neste contrato.

LOCAL E DATA

O presente contrato foi lavrado no Instituto de Previdência de Rio Claro, aos **12 dias do mês de novembro do ano de 2019.**

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. O objeto da licitação é a contratação de **empresa especializada na execução de serviços de manutenção, gerenciamento de data center e monitoramento da infraestrutura de tecnologia da informação,** para atender o Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, nas condições especificadas, delimitadas e devidamente quantificadas conforme **ANEXO Nº001/2019,** parte indissociável deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO E DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura deste instrumento de contrato.

2.3. O prazo de execução da prestação dos serviços poderá ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, limitada a sessenta meses, de acordo com o Inciso II do Art. 57 da Lei 8.666/93 e suas alterações posteriores.

2.4. Durante todo o período de execução contratual, a Contratada deverá prestar suporte técnico, via atendimento remoto, por telefone, e, excepcionalmente, in loco sempre que necessário; bem como realizar manutenção técnica preventiva e corretiva nos softwares para atender o Instituto de Previdência do Município de Rio Claro.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO VALOR CONTRATUAL

3.1. O valor global estimado do presente termo é de **R$ 8.880,00 reais (oito mil e oitocentos e oitenta reais) por ano, dividido em 12 meses/parcelas de R$ 740,00 reais.**

3.2. No valor estipulado já estão inclusos todos os tributos, taxas, encargos, impostos, seguros, benefícios e demais despesas inerentes a prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA: DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, pelo Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, obedecendo a ordem cronológica, em até o dia cinco (05) do mês seguinte ao de prestação dos serviços, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal encaminhada ao setor administrativo para liquidação.

4.1.1. A não ocorrência do pagamento na data aprazada acarretará na incidência de correção monetária sobre o valor devido pela aplicação do IPCA, ou índice que vier substituí-lo, relativo ao mês da entrega e aplicação entre o vencimento e a data do efetivo pagamento;

4.2. A documentação fiscal corresponde a Nota Fiscal, no caso de incorreções no documento fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da apresentação da carta de correção pela Contratada.

CLÁUSULA QUINTA: DO REAJUSTE DE PREÇOS

5.1. Em havendo prorrogação contratual os preços serão reajustados com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), desde que autorizado pelo CONTRATANTE, tomando-se por mês base o de assinatura do contrato.

CLÁUSULA SEXTA: DOS RECURSOS FINANCEIROS

6.1. Os recursos financeiros para pagamento das despesas com a prestação dos serviços correrão por conta do Instituto de Previdência de Rio Claro e atendidos por conta da **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA Nº. 20.01.09.122.4001.2224 3.3.90.40.09** do presente exercício e do exercício vindouro.

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Arcar com todas as despesas, diretas e indiretas, decorrentes do fornecimento de mão de obra, transportes, alimentação e estadia de pessoal, pagamentos de seguros, tributos, encargos, impostos, taxas e demais obrigações vinculadas à legislação tributária, trabalhista e previdenciária.

7.2. Executar os serviços com zelo e ética, assim como, com garantia e qualidade.

7.3. Cumprir fielmente o presente contrato, inclusive os prazos de execução dos nos termos acordados, executando-os sobre sua inteira responsabilidade.

7.4. Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os produtos onde se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução.

7.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

7.6. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou diminuições efetuadas até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

7.7. Responsabilizar-se pelos danos causados ao contratante ou a terceiros decorrente de sua culpa ou dolo, na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento efetuado pela administração.

CLÁUSULA OITAVA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Providenciar os pagamentos devidos à contratada, nos prazos acordados, e de acordo com as Notas Fiscais emitidas e atestados pelo responsável pela fiscalização.

8.2. Fiscalizar e acompanhar a prestação dos serviços, através de servidor designado especialmente para este fim.

8.3. Comunicar à contratada, através do executor designado, toda e quaisquer irregularidades ocorrida na prestação dos serviços e exigir as devidas providências que demandem da contratada.

8.4. Designar o responsável pelo acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços.

8.5. Atestar a execução da prestação dos serviços efetivamente realizada e conforme as especificações técnicas dos serviços.

CLÁUSULA NONA: DO INADIMPLEMENTO E SANÇÕES

9.1. A contratada sujeitar-se-á, em caso de inadimplência de suas obrigações, sem prejuízo de responsabilidade civil e criminal, as seguintes sanções administrativas:

9.1.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global ora ajustado, caso ocorra desistência total ou parcial da prestação dos serviços, objeto deste contrato;

9.1.2. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor global da parcela-mensal, por dia de atraso na prestação dos serviços.

9.1.3. Suspensão temporária de participar em licitação ou contratar com o Instituto de Previdência do Município de Rio Claro pelo prazo de até 05 (cinco) anos, declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, que será concedida após a contratada ressarcir a entidade autárquica os prejuízos causados.
9.2. O valor da multa aplicada será deduzida pelo Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, pôr ocasião do pagamento, momento em que o responsável pela fiscalização comunicará ao prestador dos serviços.
9.3. Se não for possível descontá-lo por ocasião do pagamento, a contratada recolherá, voluntariamente, a multa por meio de DOCUMENTO DE ARRECADAÇÃO MUNICIPAL em nome do Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, se não o fizer, será encaminhado a PROCURADORIA JURÍDICA da entidade autárquica ou, na sua falta, à PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO para cobrança em processo de execução, e será considerado inadimplente e inidôneo para licitar com a Administração Pública.
9.3.1. As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a contratada da responsabilidade sobre perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.
9.4. Poderão ser aplicadas ainda a Contratada, as penas de suspensão temporária de participação em procedimento licitatório e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 2 (dois) anos e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar.
9.5. A Contratada será responsável por todo ou qualquer acidente ou danos causados diretamente a Contratante ou a terceiros durante o prazo de fornecimento do objeto contratado, inclusive o pagamento de indenizações, nos termos do art. 70 da Lei Federal n. 8.666/93.
9.7. No descumprimento de quaisquer obrigações licitatório-contratuais, poderá ser aplicada multa indenizatória de 20% (vinte por cento) do valor do objeto licitado.
9.8. No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA DÉCIMA: DA RESCISÃO

10.1. A falta de cumprimento das obrigações assumidas no presente contrato ou a incidência de comportamento descrito no art. 78 da Lei n. 8.666/93, dará direito a CONTRATANTE a rescindir unilateralmente o contrato, independentemente de interpelação judicial, sendo aplicáveis ainda os artigos 79 e 80 da mesma lei, sendo inadimplente a CONTRATADA, além dos seguintes casos:
a) Atraso injustificado por mais de 15 (quinze) dias consecutivos do início da prestação dos serviços;
b) Interrupção dos serviços sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
c) Desatendimento das determinações regulares de representantes que forem designados pelo CONTRATANTE, para acompanhar, na qualidade de fiscal, a prestação dos serviços;
d) Descumprimento de qualquer determinação do CONTRATANTE, feita em base contratual;
e) Transferência dos serviços, objeto do presente contrato a terceiros, no todo ou em parte, sem a prévia e expressa autorização do CONTRATANTE;
f) Cometimento reiterado de falhas na prestação dos serviços;
10.1.1. O Contratante poderá, também, rescindir o presente contrato para atender o interesse e conveniência administrativa, mediante comunicação a CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, desde que seja efetuado o pagamento dos serviços efetivamente prestados até a data da rescisão contratual.
10.2. Declarada a rescisão contratual em decorrência de qualquer um dos fundamentos do item anterior, a contratada receberá exclusivamente o pagamento dos serviços prestados e recebidos, deduzido o valor correspondente as multas porventura existentes.
10.3. Não caberá a Contratada indenização de qualquer espécie seja a que título for, se o contrato vier a ser rescindido em decorrência de descumprimento das normas nele estabelecidas ou para atender o interesse e conveniência administrativa.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: DA RESPONSABILIDADE CIVIL:

11.1. A Contratada, responderá por perdas e danos, que vier a sofrer o CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da contratada, ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais, a que estiver sujeita.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO FORO:

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca da cidade de Rio Claro, Estado de São Paulo, para solução de qualquer questão suscitadas em decorrência do presente contrato, não resolvida por via administrativa, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo e assim ajustado, após lido as partes firmam o presente termo, em 03 (três) vias de igual teor, assinado pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA para que produzam seus efeitos jurídicos e legais, na presença de 02 (duas) testemunhas igualmente subscritas.

Rio Claro, 12 de novembro de 2019.

Lineu Vianna de Oliveira
SUPERINTENDENTE - IPRC

Anderson Luiz Pasqualini
DIRETOR - ETERNETY SOLUÇÕES T.I

Eduardo Costa de Lima
DIRETOR ADMINISTRATIVO - IPRC
TESTEMUNHA Nº01

Elisabete Wenzel
DIRETORA FINANCEIRA CONTÁBIL – IPRC
TESTEMUNHA Nº02

ANEXO 001/2019

O objeto da licitação é a contratação de **empresa especializada na execução de serviços de manutenção, gerenciamento de data center e monitoramento da infraestrutura de tecnologia da informação,** para atender o Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, nas condições especificadas, delimitadas e devidamente quantificadas neste **ANEXO 001/2019,** parte integrante e indissociável do Contrato Nº004/2019.

01. OBJETO:

Contratação de empresa especializada na execução de serviços de manutenção, gerenciamento de data center e monitoramento de infraestrutura de tecnologia da informação, para atender o Instituto de Previdência do Município de Rio Claro, conforme os equipamentos utilizados pela Autarquia:

QTDE	Serviço	Sistema Operacional
01	SERVIDOR PROXY	LINUX
01	FIREWALL UTM	MK RB 3011
01	SERVIDOR CONAM	LINUX
01	SERVIDOR ARQUIVOS	WINDOWS SERVER
01	STORAGE 4 TB	LINUX
01	SERVIDORES AD	WINDOWS SERVER
11	DESKTOP	WINDOWS
02	NOTEBOOK	WINDOWS
01	SWITCH CORE	HP

02. ESPECIFICAÇÃO DOS OBJETO:

Entende-se por Manutenção Preventiva: vistorias periódicas com intervalos predeterminados destinados a reduzir a probabilidade de falhas ou a degradação do funcionamento de qualquer um dos itens que compõem a solução.
Entende-se por Manutenção Corretiva: a série de procedimentos a recolocar os sistemas em seu perfeito estado de funcionamento após falha incluindo a mão-de-obra para substituição dos componentes danificados.
A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos do Instituto, contempla os serviços de instalação e configuração dos equipamentos e acompanhamento do desempenho da rede de dados, assim como, ajustes necessários para melhorias nos sistemas.
No início do contrato, a Contratada efetuará uma revisão geral de todo o sistema instalado, onde em conjunto com o Instituto serão definidas as necessidades e prioridades, incluindo as manutenções, instalações e readequação para o perfeito funcionamento dos mesmos.
Ao longo da vigência do contrato, todos os serviços serão prestados de acordo com as especificações abaixo:
A contratada deverá manter técnicos em regime de plantão de 8 horas por dia, incluindo, atendimento por
A contratada deverá fornecer um número ou um código de protocolo contendo data, horário para identificação e individualização de cada chamado técnico efetuado pela contratante, bem como para acompanhamento e controle dos serviços.

03. MANUTENÇÃO PREVENTIVA:

A Manutenção Preventiva deverá ser realizada conforme procedimentos aprovados pelo Instituto.
Os funcionários da Contratada deverão portar instrumentos, ferramentas e todos os demais equipamentos de segurança necessários a execução das atividades.

04. MANUTENÇÃO CORRETIVA:

A Manutenção corretiva deverá ser realizada conforme procedimentos aprovados pelo Instituto.
Os funcionários da Contratada deverão portar uniforme, instrumentos, ferramentas e todos os demais equipamentos de segurança necessários a execução das atividades.

05. SERVIÇOS OPERACIONAIS EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

Os serviços operacionais reúnem as atividades periódicas de cunho operacional que visam manter e aprimorar os

mecanismos e processos de segurança da informação no ambiente de TI da Contratante, comtemplando as seguintes características:

06. PLATAFORMA WINDOWS SERVER 2008 / 2012 ou atual - NÍVEL 3*:
O suporte de nível 3 para os servidores, contempla:
Avaliação de problemas com relatórios;
Apontamentos específicos e tratamento dos chamados;
Resolução de problemas;
Atualizações de segurança;
Reparos e/ou reinstalações;
Gerenciamento de VLAN´s;
Gerenciamento de Active Directory;
Gerenciamento de GPO´s;
Gerenciamento de DHCP / DNS;
Gerenciamento de políticas de segurança;
Gerenciamento de Clusters;
Configurações de clusters para balanceamento de carga de banco de dados e aplicações web (IIS.NET);
Gerenciamento e instalação de software de segurança, antivírus (servidor), webfilters, cloudflare, etc.;
Gerenciamento da rede;
Testes e documentação;

07. PLATAFORMA UNIX / LINUX - FIREWALL E PROXY:
O suporte para os servidores plataforma Unix, contempla:
Instalação / manutenção de FW (em cluster);
Instalação / manutenção de proxys para internet (em cluster e balanceamento de carga);
Avaliação de problemas com relatórios;
Resolução de problemas;
Atualizações de segurança; o Reparos e/ou reinstalações; o Gerenciamento de VLAN´s; o Gerenciamento de GPO´s;
Gerenciamento de políticas de segurança para servidor web;
Gerenciamento de políticas de segurança;
Gerenciamento da rede;
Infiltração / configuração de chat corporativo;
Testes e documentação;

08. SUPORTE NETWORKING:
O suporte para networking contempla:
Restabelecer o funcionamento normal do Sistema de Comunicação Via Rádio após implementações corretivas e evolutivas;
Realizar visita técnica para manutenção preventiva nos equipamentos que compõem o Sistema;
Ativação, instalação e configuração dos equipamentos da rede de rádios wireless;
Suporte às conexões wireless;
Atualizações de firmware e segurança;
Resolução de problemas;
Configuração de Switch´s;
Configurações de VLAN´s;
Segmentação de rede;
Controle de broadcast;
IPV6;
IPV4;
QoS;
Reparos e / ou reinstalações;
Gerenciamento de políticas de segurança;
Gerenciamento da rede;
Testes e documentação;

09. SUPORTE STORAGE:

O contrato de suporte à Storage contempla:
Avaliação de problemas com relatórios;
Atualizações de firmware e segurança;
Configuração de storage para os servidores (físicos e virtuais);
RAID´s;
LUN´s;
Gerenciamento;
Configurações de VLAN´s;
Reparos e/ ou reinstalações;
Resolução de problemas;
Testes e documentação.

10. SUPORTE VIRTUALIZAÇÃO (XENSERVER OU VMWARE):
O contrato de suporte virtualização (Citrix XenServer ou VMWARE), contempla:
Avaliação de problemas com relatórios;
Atualizações de firmware e segurança;
Instalação e configuração do XenServer 6.0.xx, 6.1, 6.2, superior ou outro software de virtualização compatível com nossos servidores atuais e futuros;
Gerenciamento de virtual machines;
Gerenciamento de rede e VLAN´s;
Reparos e/ou reinstalações;
Testes e documentação;
Resolução de problemas.

11. AVALIAÇÕES DE SEGURANÇA DA REDE E SISTEMAS:
O contrato de avaliações de segurança da rede contempla:
Relatórios periódicos de vulnerabilidades dos servidores UNIX, LINUX, WINDOWS;
Relatórios periódicos de vulnerabilidades dos servidores WINDOWS (sistemas e AD), identificáveis (Interno e Externo);
Relatórios da relação RISCO/DANO das vulnerabilidades encontradas;
Apresentar políticas de segurança para prevenção e mitigação de riscos e danos;
Relatórios periódicos de vulnerabilidades dos sistemas web desenvolvidos pelo município, identificáveis (Interno e Externo);
Relatórios dos níveis de confiabilidade, disponibilidade e manutenção dos equipamentos e sistemas; sugestões e implantações de melhorias;
Execução quinzenal das avaliações de segurança;

12. INTERNET GRATUITA WIFI:
Implantação, ativação e manutenção corretiva e dos pontos de internet gratuita (Hot Spot) do INSTITUTO.

13. SUPORTE EM COMPUTADORES (DESKTOP E NOTEBOOK):
O contrato de suporte em computadores contempla:

- Avaliação de problemas com relatórios;
- Manutenção preventivas e corretivas;
- Instalação e configuração de sistemas operacionais e aplicativos diversos;
- Instalação e manutenção em antivírus;
- Ativação e monitoramento do firewall do SO;
- Atualizações de firmware e segurança;

14. NORMAS:
Os serviços executados deverão seguir os parâmetros definidos em normativas técnicas com vistas a garantir o pleno funcionamento das manutenções / instalações envolvidas.
Cabe informar ainda que as práticas de cabeamento de telecomunicações desenvolvidas pela TIA/EIA e ISO suportam uma extensa faixa de aplicações de telecomunicações (voz, dados, texto, vídeo e imagem) que operam em ambiente aberto atendendo a múltiplos produtos e fabricantes e, como tal, podem ser conflitantes com os

padrões de redes telefônicas desenvolvidas pela TELEBRÁS. Assim, cuidados especiais devem ser observados na implantação da rede física.

15. ISO/IEC:
A ISO (International Organization for Standardization) e a IEC (International Electrotechnical Comission) formam o sistema de normatização internacional. Para a área de tecnologia da informação, a ISO e IEC formaram um comitê conjunto (ISO/IEC JTC 1). Um subcomitê chamado Interconnection of Information Technology Equipment elaborou a norma para cabeamento estruturado ISO/IEC 11801. Essa norma especifica um cabeamento genérico para uso em edifícios comerciais que pode compreender um ou mais prédios em um campus, em áreas de raio até 3 km e até 1.000.000 m2 de espaço de escritórios, atendendo entre 50 e 50.000 pessoas. A edição atual foi publicada em 2002.

16. ANSI/TIA/EIA:
No âmbito de cabeamento e componentes, a ANSI/TIA/EIA tem representado o grande avanço nesta área. Um grupo foi formado em 1985 num esforço para endereçar a falta de padrões para cabeamento para prédios. Sua intenção inicial foi identificar os requisitos mínimos que suportarão os ambientes multiprodutos e multiprovedores, permitindo o planejamento e a instalação de sistemas de telecomunicação sem o conhecimento do equipamento específico a ser instalado. Desde então, estas normas são continuamente atualizadas através de revisões a cada 5 anos e a emissão de adendos e boletins técnicos (TSBS) permitindo que as normas estejam sempre alinhadas e atualizadas em relação à evolução da indústria.

17. ANSI / TIA / EIA – 568 (Commercial Building Telecommunications Standard):
É a norma que especifica um sistema de cabeamento de telecomunicações genérico para edifícios comerciais que deve suportar produtos diversos, e de diversos fornecedores. Também fornece informações que podem ser usadas para projetos de produtos de telecomunicações para as instalações. A norma é dividida em:

- EIA/TIA 568C. 0: possui as definições comuns para cabeamento estruturado. Definições como tipo de arquitetura e dos elementos de um cabeamento estruturado, distâncias;
- EIA/TIA 568C. 1: possui as definições comuns para as áreas de cabeamento estruturado e subsistemas. Definições como backbone, área de trabalho, as salas de telecomunicações, etc;
- EIA/TIA 568C. 3: possui as definições comuns para um cabeamento óptico. Todos os requisitos para as fibras ópticas, cordões ópticos, conectores, etc;
- EIA/TIA 568C. 2: possui as definições comuns para um cabeamento estruturado. Definições de desempenho dos componentes e do cabeamento; Inclusão dos requisitos para CAT 6A.

18. ANSI / TIA / EIA – 568-C. 0:
Estabelece a topologia de um cabeamento genérico e os meios de transmissão reconhecidos que oferece diretrizes para o planejamento e instalação de uma infraestrutura de cabeamento estruturado capaz de suportar um ambiente de múltiplos fabricantes e aplicações.

19. CARACTERÍSTICAS DAS SOLUÇÕES A SEREM UTILIZADAS NOS SERVIÇOS OPERACIONAIS:
A empresa contratada será responsável por implantar a solução de gerência no datacenter e por manter a disponibilidade de seus itens de configuração, incluindo backup e restauração, em espaço e condições disponíveis informadas no presente termo de referência.
Deverão ser observadas as especificações do ambiente da contratante informadas neste termo de referência. A implementação dos agentes locais nos dispositivos, será realizada pela empresa contratada, de acordo com os instruções e acompanhamento da contratante.
Ao término do contrato, seja ele motivado por qualquer fator, a empresa contratada deverá fornecer em mídia a ser definida, os logs e bases de dados e demais arquivos e configurações, contendo todas as informações utilizadas no decorrer do contrato em formato que mantenha compatibilidade com as principais soluções de mercado, de forma a propiciar e facilitar as restaurações e pronto uso em nova solução contratada.

20. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE DISPONIBILIDADE E PERFORMANCE:
Solução deverá monitorar parâmetros de equipamentos de rede de computadores e saúde e integridade de servidores.

Deverá possuir um mecanismo de notificação flexível que permita aos usuários configurarem alerta de e-mail baseado em praticamente qualquer evento, permitindo uma rápida reação para problemas em servidores.
Todos os relatórios e estatísticas, bem como os parâmetros de configuração, deverão ser acessados através de uma ferramenta Web que será o front-end do produto. Esta ferramenta web deverá assegurar que o status da rede e da saúde dos servidores possa ser avaliado a partir de qualquer localização.
Características técnicas mínimas:
Interface de gerenciamento com tecnologia web;
Suportar conexões seguras via SSL;
Dispositivo de descoberta automática de ativos de rede;
Gerenciamento e acesso centralizado das informações;
Monitoramento distribuído com administração centralizada via web;
Monitoramento em tempo real;
Monitoramento de alertas para disponibilidade, integridade, entre outros;
Possuir agente nativos de alto desempenho para sistema operacional Linux, Unix e Windows;
Agentes para plataformas 32 e 64 bits;
Monitoramento sem agente;
Suportar IPv6;
Monitoramento de páginas web;
Monitoramento a nível de negócios;
Monitoramento SLA;
Alertas via e-mail, SMS, mensagem instantânea e via script configurado;
Suporte para pesquisa e mecanismos de trapping;
Suporte ao protocolo SNMP;
Suporte aos bancos de dados: MySQL, PostgreSQL, Oracle e SQLite;
Suporte a Triggers;
Relatórios em tempo real de SLA's;
Geração de gráfico em tempo real;
Navegação pelos gráficos em linha de tempo;
Geração de mapas de rede;
Geração de telas personalizadas dos itens monitorados;
Modelos pré-configurados de hosts;
Acesso rápido aos problemas encontrados e estatísticas;
Autenticação segura por usuário;
Autenticação segura por LDAP (Active directory);
Execução de comandos remotos;
Permissões de usuário flexíveis;
Visão de alto nível (negócios) dos recursos monitorados;
Log de auditoria;
Facilidade de integração com sistemas de terceiros;

21. COBERTURA DE CHAMADOS:
Chamados por telefone ou internet;
Suporte remoto e on-site quando necessário;

22. CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS (SUPORTE E SOLUÇÃO DO PROBLEMA):
Baixo - em até 72 horas;
Médio - em até 48 horas;
Alto - em até 24 horas;
Crítico - em até 12 horas;
A classificação apresentada acima deverá ser estipulada conforme acordo entre ambas as partes, priorizando a necessidade do contratante.

23. PRAZO CONTRATUAL:
O contrato original deverá ter duração de 12 (doze) meses corridos e consecutivos, com possibilidade de renovação por até 48 (quarenta e oito) meses, por acordo mútuo entre as partes, respeitando, sempre, o interesse público.

24. CAPACIDADE TÉCNICA:

Comprovar que possui no mínimo 01 (um) profissional com certificação oficial baseado nos princípios e fundamentos de redes IP (CCNA ou equivalente com no mínimo de 360 hrs), a fim de assegurar que as melhores práticas e configurações adequadas serão utilizadas nesse projeto;

Comprovar, no dia do certame, que possui no mínimo 01 (um) profissional com certificação oficial em segurança da Informação, o qual deverá ser alocado na execução do projeto, uma vez que dados sensíveis e confidenciais irão trafegar através de rede lógica.

Rio Claro, 12 de novembro de 2019.

Lineu Vianna de Oliveira
SUPERINTENDENTE - IPRC

Anderson Luiz Pasqualini
DIRETOR - ETERNETY SOLUÇÕES T.I

Eduardo Costa de Lima
DIRETOR ADMINISTRATIVO - IPRC
TESTEMUNHA Nº01

Elisabete Wenzel
DIRETORA FINANCEIRA CONTÁBIL – IPRC
TESTEMUNHA Nº02