PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUI
Secretaria Municipal da Fazenda
Núcleo de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para gestão do suporte técnico na área de Tecnologia da Informação – TI na Prefeitura Municipal de Itaqui e Câmara Municipal de Vereadores de Itaqui.

2. DAS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. A empresa atenderá todas as demandas na área de TI da Prefeitura Municipal de Itaqui e Câmara Municipal de Vereadores de Itaqui. O atendimento será de forma presencial, os técnicos deverão permanecer no local onde os serviços serão prestados, à inteira disposição das entidades contratantes, respeitando os locais e horários de atendimento.
2. Deverão abranger todos os campos relacionados à Tecnologia da Informação, sendo:
    1. **Hardware**: Efetuar a gestão e manutenção dos recursos físicos de toda a rede e equipamentos de informática como computadores, rádios, roteadores, switches, servidores, centrais VoIP, telefones VoIP, DVRs, câmeras de videomonitoramento e impressoras. Quanto às impressoras, somente será realizada a avaliação inicial do problema, não ficando sob responsabilidade da Contratada o conserto das mesmas. Quantos as câmeras de videomonitoramento somente será realizada a avaliação inicial do problema, não fica sob responsabilidade da Contratada a instalação de novos pontos; Implementar, gerenciar, identificar e solucionar problemas em ambientes de redes e sistemas baseados tanto na plataforma Windows como na plataforma Linux. Instalação e configuração dos sistemas bem como suporte aos mesmos; Promover a manutenção da estrutura física e lógica da rede de dados. Realização de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos. Executar a atualização e substituição de componentes tecnológicos. Identificar as melhores soluções para todo o parque computacional da Contratante. Manutenção e configuração dos computadores de patrimônio da Contratante; A manutenção dos computadores envolve: Configuração

e Instalação de sistema operacional, formatação, realização de backup dos dados existentes no computador, remoção de vírus, configuração e instalação de programas solicitados pelos servidores desde que estejam de acordo com a política de uso de software licenciado da Contratante; Qualquer necessidade de substituição de componentes, peças ou hardware será notificada a Secretaria responsável pelo equipamento, ficando assim sob responsabilidade da Contratante a aquisição do mesmo e sob a responsabilidade da Contratada a sua substituição.

2. **Software**: Prover a proteção e integridade das informações armazenadas nos servidores e em computadores locais, através de rotinas de backup bem definidas no caso dos servidores e configuração de atualização de softwares antivírus em computadores clientes de rede; Apoio na manutenção dos servidores de dados e internet da Contratante. Prestar suporte, instalação e configuração de aplicações em ambientes com características específicas, ex: Bolsa Família, CADSUS, SIPNI, SITAGRO, e-Sus, sistemas dependentes de Certificado Digital, Bancos, Receita Federal, TCE-RS, entre outros.
3. **Consultoria:** Garantir à Contratante o uso de tecnologias inovadoras e eficazes na implementação de melhorias e na resolução de problemas; Avaliação constante dos recursos físicos da rede municipal de dados e dos upgrades necessários nos servidores e estações; Consultoria em licenciamento de software proprietário bem como na aquisição de licenças para o setor público; Consultoria e implementação de novos serviços de rede utilizando tecnologias Microsoft ou Linux, visando atender novas demandas da Contratante.
4. **Projetos**: Elaboração de projetos de rede LAN e WAN usando as tecnologias wireless IEEE 802.11, fibra-óptica IEEE 802.8 e cabeamento estruturado IEEE 802.3; CIDADE DIGITAL (aplicável somente a Instituição Prefeitura Municipal de Itaqui) - Análise da estrutura da rede de dados wireless municipal existente, incluindo antenas e transmissores, promovendo periódicas avaliações quanto a necessidade de upgrades em sua estrutura física e lógica; Planejar a ampliação da rede de dados municipal; Acompanhamento e participação na implantação e posterior execução de projetos correlacionados designados pelo NTI.

3. Infraestrutura para atendimento:

1. **Prefeitura Municipal de Itaqui**

1. Computadores: 520
2. Impressoras: 151
3. Antenas de Rádio: 32
    1. A Prefeitura Municipal de Itaqui dispõem de uma rede privada wireless para interconexão entre as secretarias, composta de dois pontos de retransmissão, através dos quais os setores localizados fora da sede tem acesso a internet, sistemas administrativos e financeiros, telefonia VOIP. Atualmente a Prefeitura padroniza sua rede externa de dados com equipamentos da empresa Ubiquiti Networks priorizando a qualidade do serviço através do protocolo TDMA oferecido por esta fabricante.
4. Servidores: 10
    1. Todos os servidores utilizam software livre em sua base - sistema operacional Linux, sendo 04 destes virtualizados;
5. Servidores VoIP: 04
    1. Todos os servidores utilizam software livre em sua base, sistema operacional Linux, com plataforma PBX Livre.
6. Telefones VoIP: 105
7. Possui ainda Switches, nobreaks, estabilizadores, roteadores Wi-Fi e demais componentes e periféricos necessários para o funcionamento dos equipamentos que compõem a infraestrutura.

2. Câmara Municipal de Itaqui

1. Computadores: 35
2. Impressoras: 23
3. Servidores: 01
    1. Servidor com software livre - Linux.
4. Possui ainda Switches, nobreaks, estabilizadores, roteadores Wi-Fi e demais componentes e periféricos necessários para o funcionamento dos equipamentos que compõem a infraestrutura.

3. LOCAL E FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. **Local:**
    1. **Prefeitura Municipal de Itaqui**: Presencial no Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI por no mínimo 03 (três) profissionais, atendendo quando necessário diretamente (in loco) nas Secretarias, Departamentos, Assessorias, Escolas e Creches Municipais, Universidade Aberta do Brasil – UAB, ESF's e Postos de Saúde, Lar da Juventude São Patrício, SINE, Fundação Venâncio Ramos, Fundo de Aposentadoria e Pensão do Servidor e demais setores que compõem sua estrutura, no horário de expediente.
        1. Quanto aos locais de atendimento, todos localizam-se no perímetro urbano, com exceção de 04 (quatro) escolas situadas no interior do município. Nestes casos a Contratante ficará responsável em disponibilizar um veículo para transporte do técnico quando necessária manutenção, sendo as Escolas:
            1. Escola Municipal João Matas Solés, distante 27 quilômetros da cidade;
            2. Escola Municipal Osório Braga, distante 95 quilômetros da cidade
            3. Escola Municipal Luis Sanchotene, distante 35 quilômetros da cidade;
            4. Escola Municipal Clarimundo Pinto, distante 24 quilômetros da cidade.
    2. **Câmara Municipal de Vereadores**: Presencial no Centro de Processamento de Dados - CPD, no horário de expediente administrativo por no mínimo 01 (um) profissional, atendendo quando necessário diretamente (in loco) nos Departamentos, Assessorias e Gabinetes, e nos demais setores que compõem sua estrutura, no horário de expediente.
2. **Horários:**
    1. **Prefeitura Municipal de Itaqui**: Segunda à Sexta-feira das 7:00 às 13:00 (expediente administrativo da PMI) e das 14:00 às 17:00, sendo que nos seguintes horários: 07hs às 08hs e das 12hs às 13hs a CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos 01 (um) profissional em atendimento.
    2. **Câmara Municipal de Vereadores**: Segunda à Sexta-feira das 07:30 às 13:00 (expediente administrativo da CMI).
    3. Deverá, ainda haver disponibilidade da empresa contratada, fora dos

horários estabelecidos, por exemplo: finais de semana, caso haja necessidade de algum upgrade da rede wireless ou manutenção dos servidores previamente programada, ou outra necessidade que o responsável pelo NTI julgar necessária apoio da Contratada.

4. Nos casos do item 3.2.3 a Contratada será previamente notificada, e a demanda será registrada no sistema de suporte do NTI, exceto nos em casos de emergência ou sinistro.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Exige-se que pelos menos um dos profissionais disponibilizados pela Contratada a fim de atender este Contrato possua:
    1. Certificado oficial na área de sistemas operacionais para rede, fornecido por empresa fabricante de software livre ou proprietário;
    2. Certificado oficial em gestão de equipamentos e rede wireless, emitido por empresa fabricante de equipamentos wireless: Certificação Oficial Ubiquiti AirMAX;

5. PRAZO DO CONTRATO

1. A contratação terá validade de 180 dias ou até que a Licitação seja homologada, o que vier primeiro.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. A contrata deverá seguir os regulamentos e normas estabelecidas pelo NTI.
2. A contratada deverá registrar todas as atividades realizadas no sistema de controle de suporte do NTI, para fins de fiscalização e controle de prazos de atendimento.
3. A contratada estará sob a supervisão direta do NTI, estando sujeita a prestar esclarecimentos de qualquer atividade realizada a qualquer tempo.
4. A contratada deverá adequar o período de férias de seus funcionários nos seguintes períodos:
    1. Prefeitura Municipal de Itaqui: Durante as férias escolares municipais de verão (Dezembro à Fevereiro) e inverno (Junho à Julho);
    2. Câmara de Vereadores de Itaqui: Preferencialmente durante recesso da Casa (Janeiro e Fevereiro);

5. A contratada deverá disponibilizar ao responsável do NTI número para contato telefônico visando atender possíveis acionamentos fora dos horários pré-estabelecidos, em casos de extrema necessidade de realizar manutenções corretivas ou quando de ocorrências que venham a comprometer a segurança ou estabilidade dos serviços disponibilizados pelo NTI.
6. Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, Contrato e neste Termo de Referência.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ocorridas.
2. Acompanhar, fiscalizar e avaliar o cumprimento do objeto desta Contratação;
3. Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, Contrato e neste Termo de Referência.

Anderson Filipe Cezar Ortiz
Analista Programa de Sistema - CPD 4485
Secretaria da Administração
Núcleo de Tecnologia de Sistema