

**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA**

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq

DAD/CGADM/COINF/**SERVIÇO DE LICITAÇÃO – SELIC**

SEPN 507, Bloco B, Ed. Sede CNPq, Sala 211, CEP: 70.740-901, Brasília-DF

Fone: **61-2108.9348** - Fax: **61-2108.9219**

Para/To:	Nº de páginas/Nº of. pages: 06
De/From: Silvana Luz Simões	Data/Date: 28 / 08/ 2007
Ref.: Solicitação de proposta	ATT.:

Prezados Senhores,

Necessita este Conselho de proposta para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de capacitação, atualizações de versão, suporte e assistência técnica de solução de segurança da informação implantada na rede de computadores do CNPq, constituída de módulos de antivírus, anti-spam, e IDS (Intrusion Detection System), conforme especificações técnicas e demais condições descritas abaixo:

- SERVIÇOS, QUANTIDADES E FORMA DE PAGAMENTO:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE.	FORMA DE PAGAMENTO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
01	Capacitação	Módulo	3 (três)	Uma única vez		
02	Atualizações de versão durante o período contratual	Licenças de uso	Vide quadro item 4 - Ambiente	ANUAL		
03	Suporte e Assistência Técnica	Chamados	Ilimitado	MENSAL	n/a	

Os preços unitário e total devem considerar o serviço prestado em todo o período da vigência contratual.

O pagamento para o item 01 – Capacitação será realizado após a realização de todas as capacitações, a partir da emissão de termo de recebimento definitivo para o item.

O pagamento para o item 02 – Atualizações de Versão será realizado uma única vez após o prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato, correspondendo a cobertura por todo o período contratual.

O pagamento para o item 03 – Suporte e Assistência Técnica será realizado mensalmente, correspondendo a um doze avos (1/12) do valor global deste item.

Os valores a serem pagos serão calculados com base no valor de pagamento do respectivo item, debitado os valores das multas decorrentes da aplicação das sanções previstas neste instrumento.

- AMBIENTE

Os serviços a serem prestados devem atender ao ambiente computacional do CNPq descrito a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	Quantidades
01	Software F-Secure Antivírus	1.200 usuários
02	Software eTrust Intrusion Detection Elite versão 3.0 WG (Computer Associates)	Licença para 5.000 sessões simultâneas
03	Software eTrust Secure Content Manager Suite r8 com eTrust AV (Computer Associates)	1.200 usuários
04	2 (dois) Appliances – equipamentos SUPERMICRO com 22 processadores AMD Opteron 2GHz – 4GB RAM, 2 discos rígidos SCSI (40GB e 80GB), 2 portas Ethernet 1Gb/s, sistema operacional Windows 2000 Server – SP4.	22 (dois) appliances em cluster ativo/ativo

- DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Capacitação

A CONTRATADA deverá promover cursos oficiais do fabricante da solução implantada de modo a capacitar 6 (seis) técnicos, indicados pelo CONTRATANTE, a executar, com perfeição e segurança, as atividades de configuração, administração dos produtos e seus insumos, customização dos softwares e demais aspectos relevantes à adequada gerência e uso operacional da solução.

A CONTRATADA deverá apresentar roteiro especificando os tópicos a serem abordados na capacitação para aceite ou complementação prévia por parte do CONTRATANTE.

A capacitação deverá ser realizada para cada item abaixo indicado, de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE, com o uso de infra-estrutura física e computadores a serem disponibilizados pelo CONTRATANTE e material instrucional fornecido pela CONTRATADA, para cada um dos participantes.

Módulo de Software F-Secure Antivírus;

Módulo de Software eTrust Intrusion Detection Elite;

Módulo de Software eTrust Secure Content Manager Suite r8;

Durante o período contratual a CONTRATADA deverá prestar, além da Capacitação, os serviços descritos nos itens 5.4 – Atualizações de Versão, 5.5 – Suporte e Assistência Técnica e 5.6 – Instalação, Configuração e Testes, nas instalações do CONTRATANTE, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE, e sem limite do número de atendimentos.

A prestação dos serviços descritos nestes itens acima, se dará por intermédio de registro de **chamados** à CONTRATADA, que deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

Todos os serviços prestados deverão estar disponíveis em regime ininterrupto, ou seja, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Qualquer serviço a ser prestado deverá ser iniciado, por parte da CONTRATADA, a partir do chamado registrado em sistemática própria da CONTRATADA, quer seja por telefone, e-mail, fax ou web site, com registros armazenados para possível rastreamento de atividades, devendo a Licitante informar na sua proposta, os recursos disponíveis para esta finalidade.

A CONTRATADA deverá fornecer mecanismo de registro do chamado aberto pelo CONTRATANTE, onde estejam informados o número do chamado; atendente, data e hora de sua abertura; atendente, data e hora de seu fechamento.

Atendimento inicial no prazo máximo de **03 (três) horas corridas**, contadas a partir da abertura do chamado feito pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

Apresentação e implementação de solução de contorno operacional no prazo máximo de **8 (oito) horas corridas**, contadas a partir da abertura do chamado feito pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

A solução de contorno operacional consiste da implementação de mecanismo alternativo que cesse as consequências negativas do problema original e permita a continuidade do uso e operação dos recursos de informática do CONTRATANTE, de forma segura.

Conclusão do atendimento, com a resolução do problema que originou o chamado e retorno às condições normais de funcionamento dos módulos (softwares e hardwares) da Solução atendidos, no prazo máximo de **16 (dezesesseis) horas úteis**, contadas a partir da abertura do chamado feito pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

Considerar-se-á como "hora corrida", aquela verificada dentro do período integral de 24 horas x 07 dias por semana.

Considerar-se-á como "hora útil", aquela verificada dentro do período convencional de 8 horas de expediente normal do CNPq (8:30-12:00 e 14:00-18:30) x 05 dias por semana, excluídos feriados.

O Suporte Técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA por telefone, fax, e-mail ou com a presença de seus técnicos in loco nas instalações do CNPq, conforme a necessidade de cada demanda registrada, para o esclarecimento de dúvidas dos técnicos do CNPq, que visem o solucionamento de problemas de configuração e outros, bem como, a orientação de procedimentos operacionais para o funcionamento e uso adequado da solução implantada e sob cobertura contratual.

O fechamento de um chamado somente será considerado válido para o CONTRATANTE após o aceite por representante indicado pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá emitir e apresentar aos técnicos da área de informática do CONTRATANTE, imediatamente após a atendimento de cada chamado de suporte e assistência técnica, por seus técnicos, os respectivos relatórios técnicos (devidamente numerados e datados) dos serviços realizados, com a discriminação dos itens eventualmente substituídos ou reinstalados.

- ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO

O serviço de Atualizações de Versão consiste do fornecimento de:

pacotes de correção (*bug fixing patches*);

atualizações automáticas de versão dos softwares, devidamente licenciados em nome do CONTRATANTE;

subscrições junto aos fabricantes das ferramentas para atualizações de listas de assinaturas de vírus, regras anti-spam, regras de filtragem, etc;

atualização dos insumos utilizados pelos softwares (listas de assinaturas de vírus, regras anti-spam, regras de filtragem etc).

Os serviços de instalação, configuração e teste das atualizações de versão deverão ser realizados pela CONTRATADA respeitadas as condições previstas neste instrumento.

- SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

O Suporte consiste do atendimento à dúvidas técnicas e operacionais sobre quaisquer aspectos do funcionamento da solução implantada.

A Assistência Técnica consiste de todos os serviços necessários para a manutenção das plenas características e funcionalidades dos produtos relacionados no item 4 - Ambiente, manutenções preventivas ou corretivas (ou ambas) de *softwares* e equipamentos (se for caso), integrantes da solução implantada.

Caso o problema envolva os *appliances* do CONTRATANTE inviabilizando o uso de qualquer um deles, a CONTRATADA deverá fornecer, em carácter temporário, equipamento de configuração (*hardware* e *software*) igual ou superior para uso pelo CONTRATANTE até que seja resolvido o problema pela CONTRATADA, com o retorno e reinstalação do equipamento original, em perfeito estado.

A Manutenção Preventiva consiste, também, na realização de visita **semanal** de supervisão técnica pelos técnicos da CONTRATADA, nas instalações da CONTRATANTE para certificação das condições ótimas de uso das ferramentas e das condições de segurança das informações, protegidas pelas ferramentas. Ao final destas inspeções deverá ser apresentado pela CONTRADA, relatório técnico detalhado com o registro da situação encontrada e as ações implementadas.

- INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TESTES

Caso um chamado envolva o fornecimento de novas versões de *software*, a CONTRATADA deverá observar para a entrega, instalação, configuração ou teste dos produtos, as seguintes características mínimas a critério do CONTRATANTE:

A desinstalação, manutenção ou configuração de qualquer produto pré-existente na rede computacional do CONTRATANTE, que se faça necessária no processo de instalação e implantação de atualizações ou correções na solução, deverá ser realizado pela CONTRATADA, com a supervisão do técnico indicado do CONTRATANTE.;

Todo serviço na rede computacional do CONTRATANTE pela CONTRATADA deverá ser realizado de forma ordenada, previamente acertada entre as partes, de modo a minimizar períodos de paradas ou indisponibilidade de serviços;

Elaborar junto a área de informática do CONTRATANTE, cronograma prévio para a implantação da nova versão de software e transferência de tecnologia aos técnicos indicados pelo CONTRATANTE;

O cronograma deverá possibilitar o acompanhamento e a compreensão, por parte dos técnicos indicados pelo CONTRATANTE, das características da nova versão do software, de forma a capacitá-los nas funcionalidades, na compreensão da implementação, na utilização dos recursos disponíveis, bem como, na manutenção e em quaisquer adaptações julgadas pertinentes às necessidades específicas do ambiente de rede do CONTRATANTE, além de incluir:

o acompanhamento das rotinas definidas para testes e aceitação;

o acompanhamento da instalação;

a validação dos resultados e procedimentos inclusos nos testes e na aceitação;

o acompanhamento do desempenho da solução e seus impactos;

a execução de atividades de gerência e operação; e suporte técnico.

Os testes de aceitação da nova versão deverão incorporar minimamente as seguintes verificações:

conferência da entrega: consiste na identificação e conferência dos produtos entregues;

testes de Instalação: consistem na verificação da instalação e da configuração das funcionalidades instaladas;

testes de ativação: consistem na operacionalização da solução, após a conclusão dos testes de instalação, com a verificação de suas características, de suas funcionalidades e de sua compatibilidade;

testes de desempenho: consiste no acompanhamento do funcionamento do software, implementada no âmbito da infra-estrutura de rede do CNPq, em que serão aprofundados os testes funcionais e de otimização.

Dessa forma, solicitamos o envio da proposta através do fax nº (61) 21089219 ou por e-mail: ssimoes@cnpq.br

Além de outros dados considerados importantes por essa empresa, deverão conter em sua proposta:

- Dados bancários: Banco, agência e conta.
- CNPJ.
- Prazo de entrega: 30(trinta) dias corridos.
- Garantia
- Validade da proposta: 60(sessenta) dias.
- Preço unitário e preço total.
- Frete por conta do fornecedor.

Atenciosamente,

SILVANA LUZ SIMÕES
Serviço de licitação

ROSITA ASSIS ROSA
Chefe do serviço de licitação
PO 155/03