



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

Consulta Pública N° 1-24-DLF: Consulta pública em edital para contratação de serviços e pessoal para área de tecnologia

Prezados(as) Interessados(as),

Esta é uma Consulta Pública relacionada ao edital de contratação de mão de obra para a área de processamento de dados e redes do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina (CBMSC). A participação nesta consulta é fundamental para assegurar a transparência e eficácia do processo licitatório, visando à contratação de serviços essenciais para a instituição.

A consulta tem como propósito permitir que os interessados analisem detalhadamente os itens do Termo de Referência, buscando identificar eventuais questões que possam causar problemas ao processo. A colaboração ativa dos potenciais concorrentes é crucial para garantir que o edital esteja alinhado com as necessidades da instituição e que os requisitos estejam claramente definidos.

Alguns pontos importantes a serem considerados durante a análise do Termo de Referência:

Descrição Detalhada dos Serviços:

Certifiquem-se de compreender integralmente a descrição de todos os serviços relacionados ao processamento de dados e redes. Qualquer ambiguidade ou falta de clareza deve ser destacada.

Requisitos Técnicos e Qualificações Necessárias:

Analisem cuidadosamente os requisitos técnicos e as qualificações exigidas. Garantam que a mão de obra disponível atenda plenamente a esses critérios.

Estimativas de Custos e Recursos:

Verifiquem se as estimativas de custos estão alinhadas com as expectativas do mercado e se abrangem todos os recursos necessários para a execução dos serviços.

Padronização e Clareza:

Contribuam para a padronização da linguagem utilizada no documento, promovendo uma compreensão mais fácil e precisa dos requisitos.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

Identificação de Possíveis Riscos:

Destaquem eventuais riscos ou lacunas que possam impactar a execução dos serviços, visando à mitigação de potenciais problemas durante a fase de contratação.

Salientamos que a participação nessa consulta é crucial para a construção de um edital robusto e transparente, assegurando que o pregão transcorra sem contratemplos. Agradecemos antecipadamente pela sua colaboração e análise cuidadosa dos documentos disponibilizados.

Os interessados devem encaminhar suas sugestões para o email ditich@cbm.sc.gov.br

O CBMSC agradece a participação de todos.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

QUADRO DE QUANTITATIVO E ESPECIFICAÇÕES

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e correlatos com fornecimento de peças e componentes, manutenção preventiva e lógica de informática. Atendimento aos usuários através de uma central de Help Desk, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pelo regime de execução do contrato por preço global, para um LOTE ÚNICO assim disposto:

LOTE I – Serviços técnicos mensais para a DiTI					
ITEM	GRUPO CLASSE	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	0206	05002-8-011	Serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e correlatos com fornecimento de peças e componentes, manutenção preventiva e lógica de informática para a Divisão de Tecnologia da Informação do CBMSC - DiTI.	Mensal	1

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. O CBMSC, visando acompanhar a evolução tecnológica e prover a manutenção dos equipamentos da área de TI da suas unidades, vem por meio deste Termo de Referência dispor sobre a contratação de empresa qualificada, destinada a atender a demanda dos serviços atinentes ao objeto deste, requeridos a este núcleo para atendimento de demandas da DiTI.
- 2.2. Além do acima exposto, torna-se imperioso ressaltar que a contratação em comento representa uma necessidade de extrema importância, visto que a ausência do serviço de manutenção dos equipamentos de informática, rede lógica e de equipamentos de informática, bem como serviços especializados na área de tecnologia, implicam na possível descontinuidade dos serviços executados na Divisão de Tecnologia da Informação do CBMSC.

3. DOS SERVIÇOS

3.1. ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 3.1.1. A prestação dos serviços de manutenção dos equipamentos de informática compreende a realização de manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, nos equipamentos descritos no Apêndice I, além do suporte ao usuário (Help Desk e aplicativo de controle), de acordo com as normas e detalhamentos inclusos neste termo de referência. Toda atividade relacionada à prestação dos serviços de manutenção que tratam este Termo de Referência deverá ser registrada em aplicativo/sistema que funcione remotamente via internet, que permita: abrir chamados, consultas e relatórios gerenciais/estatísticos de todos os chamados e ainda, consultas e relatórios - por setor - sobre os equipamentos cadastrados conforme detalhado no Apêndice III.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

3.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.2.1. Manutenção Preventiva Equipamentos de Informática

3.2.1.1. A manutenção preventiva consiste na execução de regulagens e ajustes mecânicos e eletrônicos, lubrificação, limpeza interna e substituição de peças gastas ou danificadas, visando o bom funcionamento dos equipamentos, mediante inspeção a cada período de 12 meses, devendo a mesma ser executada quando do atendimento a algum chamado na unidade, sempre com preenchimento e envio do relatório, para o Gestor do Contrato. A manutenção preventiva, quando de iniciativa da CONTRATADA, deverá ser precedida de solicitação formal, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: Unidade/Órgão, Endereço completo, Nome do técnico, Data e hora programada.

3.2.2. Manutenção Corretiva Equipamentos de Informática

3.2.2.1. A manutenção corretiva consiste no reparo de qualquer defeito, relacionado a software ou hardware, lógico ou físico, com o fornecimento de todas as peças e componentes necessários, assim como instalação e configuração dos softwares e aplicativos utilizados pela CONTRATANTE, mediante solicitação da CONTRATANTE ou quando identificado pela CONTRATADA.

3.2.2.1.1. A CONTRATADA deverá efetuar a substituição, quando apresentar defeitos ou mau funcionamento, de baterias de notebooks e no-breaks.

3.2.2.1.2. Todas as peças, componentes eletrônicos ou acessórios substituídos deverão ser novos, originais e com capacidade igual ou superior ao item substituído;

3.2.2.1.3. Sendo comprovada a inexistência/indisponibilidade de peças, componentes ou acessórios originais no mercado, serão aceitos produtos não originais novos de primeira linha ou qualidade similar ao original;

3.2.2.2. Para a manutenção corretiva deverão ser observados os prazos descritos no item 9 “PRAZOS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO” deste Termo de Referência.,

3.2.3. Aplicativo de controle de Atendimentos

3.2.3.1. Caberá à CONTRATADA a disponibilização de aplicativo para controle de chamados conforme descrito no item 3.1 “ESCOPO DOS SERVIÇOS” e Apêndice III.

3.2.4. Help Desk

3.2.4.1. A CONTRATADA irá disponibilizar estrutura própria para fornecimento de serviços de Help Desk. Tais serviços terão como função:

- a) Abertura de chamados;
- b) Recebimento de solicitações;
- c) Análise e diagnóstico de demandas;
- d) Rastreamento das ordens de serviço, com informações históricas e atuais do atendimento;
- e) Garantir que as informações referentes às Solicitações de Serviço deverão, logo que registradas, estar disponíveis para consultas, indicando o seu estado (aberta / fechada) e histórico do atendimento;

3.2.4.2. O atendimento do Help Desk deverá estar disponível pelo período das 8:00 às 19:00 horas, de segunda à sexta-feira, através de telefone gratuito do tipo 0800. A empresa deverá disponibilizar nesta Central de Atendimentos, quantidade de profissionais suficientes para os atendimentos e atingimento dos objetivos estipulados neste Termo de Referência.

3.2.4.3. O atendimento do Help Desk deverá ser oferecido também via web e e-mail, caso haja conveniência e possibilidade de utilizar-se tal meio.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

3.2.4.4. Deverá ser disponibilizado um telefone para atendimento emergencial, disponível 24hs, que será acionado exclusivamente pela Equipe de Gestão do Contrato, em casos excepcionais.

3.2.5. Normatização:

3.2.5.1. Cada um dos serviços acima descritos deverá ser executado, de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL e nos prazos determinados neste Termo de Referência sob pena de incorrer nas penalidades previstas no item 19.

4. DO PERFIL DOS PROFISSIONAIS

4.1. Administrador de redes e sistemas computacionais (NOVO)

- 4.1.1. - Formação acadêmica em Ciência da Computação, Engenharia de Redes, Engenharia da Computação, Engenharia de Telecomunicações, Sistemas de Informação ou áreas relacionadas;
- 4.1.2. - Experiência comprovada (3 anos) em administração de redes e sistemas computacionais bem como gestão de equipes e colaboradores;
- 4.1.3. - Conhecimento em protocolos de rede, sistemas operacionais Linux, administração de servidores e segurança da informação;
- 4.1.4. - Certificações sugeridas: CCNA, CCNP (Cisco Certified Network Professional) ou certificações avançadas mikrotik como (MTCRE, MTCINE, MTCTCE) ou similares

4.2. Analista de redes

- 4.2.1. - Formação acadêmica em Ciência da Computação, Engenharia de Redes, Engenharia de Telecomunicações, Sistemas de Informação ou áreas afins.
- 4.2.2. - Experiência comprovada (2 anos) em administração e suporte de redes.
- 4.2.3. - Conhecimento em protocolos de rede, tecnologias LAN/WAN, monitoramento de rede, roteamento OSFP e BPG, VLANs, MPLS e outros protocolos de camada 2, análise de logs, segurança de rede e administração de sistemas de gerenciamento.
- 4.2.4. - Ter experiência com configuração de equipamentos Mikrotik
- 4.2.5. Certificações sugeridas: CCNA,CCNP, MTCNA, MTCRE.

4.3. Técnico de Redes:

- 4.3.1. - Formação técnica ou acadêmica em áreas de Tecnologia da Informação, Redes de Computadores ou áreas relacionadas.
- 4.3.2. - Familiaridade com sistemas operacionais de rede, como Linux e RouterOS;
- 4.3.3. - Experiência prática ou estágio nas áreas de suporte, configuração e manutenção de redes.
- 4.3.4. - Conhecimento em protocolos de rede e resolução de problemas.
- 4.3.5. - Conhecimento em infraestrutura desejáveis: saber como crimpar cabos de rede, patch panel e tomadas de telecomunicações, saber executar infraestrutura de cabeamento estruturado, manuseio de cordões ópticos e módulos SFP, ter boa desenvoltura com ferramentas manuais.

4.4. Analista de Segurança da Informação rede:

- 4.4.1. - Formação de ensino superior na área de Tecnologia da Informação, ou áreas afins com



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

especialização de 300 horas em t.i., ou experiência de 03(três) anos na função.

- 4.4.2. - Conhecimento de implantação de políticas de acesso, Firewalls, IDS/IPS, IAM, análise de Logs e SIEM, ferramentas de criptografia, ferramentas de backup e recuperação de dados, gestão de risco e conformidade.
 - 4.4.3. - Experiência comprovada na implementação de políticas de segurança e adequação a LGPD.
 - 4.4.4. - Ter preferencialmente experiência com configuração de equipamentos Mikrotik
 - 4.4.5. -Certificações sugeridas: mikrotik MTCTCE -Mikrotik certified traffic control engineer, MTCSE-Mikrotik Certified Security Engineer ou similares
- 4.5. Analista de Sistemas para DataCenter
- 4.5.1. - Formação de ensino superior na área de Tecnologia da Informação, ou áreas afins com especialização de 300 horas em t.i.
 - 4.5.2. - Experiência profissional de, no mínimo, 1 ano em ferramentas de automação gitlab/gitlab-ci ou similar, Docker, Kubernetes e Linux.
 - 4.5.3. - Experiência prévia com gerenciamento de sistemas de nuvem pública similares a AWS, AZURE ou GCP.
 - 4.5.4. Certificações relevantes em automação e nuvem ou similares.
 - 4.5.5. - Formação de ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou áreas afins, com especialização(ões) de, pelo menos, 300 horas em TI ou experiência de, no mínimo, 03 (três) anos na função.
 - 4.5.6. - Experiência profissional de, no mínimo, 1 ano em infraestrutura como código (IaC) e suas ferramentas de automação: Shell Script e Ansible.
 - 4.5.7. - Conhecimentos da cultura DevOps e suas ferramentas: Docker, Kubernetes, Terraform ou similares.
 - 4.5.8. - Experiência profissional em gerenciamento de sistemas em nuvens públicas (AWS, GCP, Azure e afins).
 - 4.5.9. - Conhecimentos avançados em Sistemas Operacionais Linux (Centos, Ubuntu) para troubleshooting, implementação de serviços, tuning, hardening e afins;
 - 4.5.10. - Experiência no gerenciamento de serviços como proxy, firewall, selinux, DNS, LDAP e FTP.
 - 4.5.11. - Desejável certificações na área de Cloud Computing (AWS, GCP e Azure etc.).
 - 4.5.12. - Conhecimentos em rotinas de backup e restores na aplicação Bacula ou similares.
 - 4.5.13. - Conhecimentos em redes de computadores e seus protocolos.
 - 4.5.14. - Conhecimentos no Google Workspace para administração de usuários, grupos de e-mail, drives compartilhados e demais recursos disponíveis na plataforma.
 - 4.5.15. - Conhecimentos em ferramentas que fazem parte do processo de entrega de software (Gitlab, Harbor, Sonarqube);
- 4.6. Administrador de Base de Dados
- 4.6.1. - Formação de ensino superior NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, OU ÁREAS AFINS.
 - 4.6.2. - Experiência comprovada em administração de bancos de dados.
 - 4.6.3. -Formação de ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou áreas afins, com especialização(ões) de, pelo menos, 300 horas em TI ou experiência de, no mínimo, 03 (três) anos na função.
 - 4.6.4. - Experiência comprovada em administração de banco de dados PostgreSQL e/ou MySQL/MariaDB
 - 4.6.5. - Conhecimentos em tuning e performance de bancos de dados PostgreSQL e/ou



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

MySQL/MariaDB.

- 4.6.6. - Experiência em atualização e migração de bases de dados;
 - 4.6.7. - Experiência em análise e desenvolvimento de JOBS, procedures, views, triggers;
 - 4.6.8. - Conhecimentos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
 - 4.6.9. - Certificações em bancos de dados: PostgreSQL, MySQL, MariaDB, Oracle ou similares.
 - 4.6.10. - Conhecimento em pipeline de dados (Apache Air Flow, Apache Kafka, Azure Data Factory, AWS Data Pipeline ou similares)
- 4.7. Analista de Segurança da Informação SPD:
- 4.7.1. - Formação de ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou áreas afins, com especialização(ões) de, pelo menos, 300 horas em TI ou experiência de, no mínimo, 03 (três) anos na função.
 - 4.7.2. - Conhecimento em ferramentas de segurança da informação e prevenção de ameaças.
 - 4.7.3. - Experiência na implementação de políticas de segurança da informação (PSI).
 - 4.7.4. - Certificações como CISSP, CISM ou CompTIA Security+ ou similares.
 - 4.7.5. - Conhecimentos da ISO 27001 e da ISO 27002.
 - 4.7.6. - Conhecimentos do Framework CIS.
 - 4.7.7. - Experiência comprovada em SO baseado em Linux
 - 4.7.8. - Conhecimentos/Noções da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
 - 4.7.9. - Conhecimentos em testes de vulnerabilidade e testes de intrusão.
 - 4.7.10. - Noções de segurança em aplicações web (apache, nginx).
 - 4.7.11. - Noções de DevSecOps.
 - 4.7.12. - Noções de segurança em nuvens públicas (AWS, GCP e Azure).
 - 4.7.13. - Conhecimentos em ferramentas que fazem parte do processo de entrega de software (Gitlab, Harbor, Sonarqube, ou similares);
- 4.8. Técnico de Informática:
- 4.8.1. - Formação mínima de curso técnico na área de informática ou áreas relacionadas.
 - 4.8.2. - Ou formação de ensino médio com curso complementar na área de microinformática e/ou rede e/ou comunicação de dados (carga horária mínima de 250 horas) e experiência mínima comprovada de 1 ano na atividade.
 - 4.8.3. - Conhecimento prático em suporte técnico e solução de problemas.
 - 4.8.4. - Certificações técnicas na area
 - 4.8.5. - Conhecimento em sistema operacional Linux e aplicativos de escritório;
 - 4.8.6. - Conhecimento básico em redes, protocolos TCP/IP e configuração de dispositivos de rede;

5. REMUNERAÇÃO MÍNIMA

- 5.1. No APÊNDICE II, é apresentada a REMUNERAÇÃO MÍNIMA a ser adotada. A adoção de remuneração mínima para o posto licitado, com a utilização de coeficiente multiplicador sobre o piso salarial definido em Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), é prática reconhecida na Administração Pública nas situações em que o piso salarial estabelecido em CCT é inferior aos salários pagos pelo mercado. A matéria foi apreciada e aprovada pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão nº 256/2005, e recentemente, confirmada no Acórdão nº 5279/2020 - Primeira Câmara.
- 5.2. Assim sendo, a CONTRATADA deverá observar a remuneração mínima, que é obtida através da aplicação



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

do coeficiente multiplicador sobre o piso salarial definido na CCT da categoria, no caso o Sindicato dos Empregados em Empresas de Processamento de Dados de Santa Catarina. Deverá ser aplicado a "Remuneração Mínima Proposta", a qual considera a remuneração no "Valor de Mercado", conforme informações disponíveis em <https://www.salario.com.br> Aplicando-se o coeficiente proposto, ainda teremos a "Remuneração Mínima".

- 5.3. Novamente, reforça-se que a estipulação de remuneração mínima visa resguardar a administração dos riscos decorrentes de que os profissionais lotados nos postos não possuam as qualificações exigidas para apoio nas atividades de objeto deste TR.
- 5.4. Observa-se que não há prejuízo no caráter competitivo da licitação, uma vez que a regra aqui estabelecida não restringe a competição, tampouco beneficia uma empresa em detrimento de outra. Diante do exposto, entende-se ser plausível, razoável, oportuno e conveniente, a fixação de limites salariais mínimos na contratação em tela, cujo objetivo é assegurar a prestação de um serviço de qualidade, mesmo objetivo buscado por outros órgãos de governo que também adotaram este padrão.

Í t e m	POSTOS	CARGA HORÁRIA (Horas)	VALOR DE MERCADO em Reais (R\$)	PISO SALARIAL CCT em Reais (R\$)	COEFICIENTE	REMUNERAÇÃO MÍNIMA Reais (R\$)
1	Administrador de redes e sistemas computacionais	8	5.884,21	3.729,00	1,5	5.593,5
2	Analista de redes	8	5.123,46	4006,00	1,5	6009,00
3	Técnico de redes	8	3.032,29	2831,00	1,10	3.114,1
4	Analista de Segurança da Informação para rede	8	7.752,75	4006,00	1,5	6.009,00
5	Analista de Sistemas para DataCenter	8	6.981,28	4006,00	1,5	6.009,00
6	Administrador de Base de Dados	8	8.791,85	3.729,00	1,5	5593,5
7	Analista de Segurança da Informação para CPD	8	7.752,75	4006,00	1,5	6.009,00
8	Técnico de Informática	8	3.508,81	2831,00	1,10	3.114,10



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

6. DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA ESTRUTURA DA CONTRATANTE

6.1. A CONTRATADA deverá fornecer o seguinte quantitativo de profissionais seguindo o Perfil informado na tabela abaixo para composição da Equipe Residente a ser alocadas na seguintes Unidade:

Unidade	Perfil profissional	Quantidade
DiIT/DLF	Administrador de redes e sistemas computacionais	1
DiIT/DLF	Analista de redes	1
DiIT/DLF	Técnico de redes	1
DiIT/DLF	Analista de Segurança da Informação para rede	1
DiIT/DLF	Analista de Sistemas para DataCenter	1
DiIT/DLF	Administrador de Base de Dados	1
DiIT/DLF	Analista de Segurança da Informação para CPD	1
DiIT/DLF	Técnico de Informática	2

7. DA ESTRUTURA MÍNIMA DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA deverá comprovar que possui em seu quadro funcional o seguinte quantitativo de profissionais contendo a qualificação técnica informada na tabela abaixo:

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	QUANTIDADE
Nível superior na área de Tecnologia ou Informática	02
Certificação MCSE (Microsoft Certified Systems Engineer)	01
Certificação Linux LPI-2 (Linux Professional Institute Certified)	01
Curso e Certificações da Mikrotic e ou Cisco	01
Certificação ITIL Foundation	01
Especialização em Redes e Telecomunicações com no mínimo 340 horas de curso	01
Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator (CKA) ou Certified Rancher Operator	01



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- 7.2. A CONTRATADA irá disponibilizar estrutura própria para fornecimento de serviços de Help Desk conforme descrito no item 3.2.6 “Help Desk”.
- 7.3. A CONTRATADA irá disponibilizar estrutura própria dotada de laboratórios destinados a efetuar a manutenção dos equipamentos.
- 7.4. A CONTRATADA deverá nomear um profissional para servidor de “Ponto Focal” para o bom andamento da execução dos serviços prestados e responderá solidariamente pela CONTRATADA.

8. PRAZOS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

8.1. CONTAGEM DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 8.1.1. O início da contagem dos prazos previstos nos itens abaixo será a partir da notificação pela CONTRATANTE.
- 8.1.2. Por horas úteis, deve-se considerar o horário das 08:00 às 18:00 horas de segunda a sexta, excluindo-se feriados e pontos facultativos.
- 8.1.3. Os prazos serão sobrestados no caso de impossibilidade de atendimento por motivos de responsabilidade da CONTRATANTE, como por exemplo, não haver alguém para receber o técnico responsável pelo atendimento no local do chamado. Nesse caso, a equipe de gestão do contrato deverá ser imediatamente notificada a fim de abonar o não atendimento.
- 8.1.4. Os chamados iniciados fora do horário compreendido entre as 08:00 às 18:00 de segunda a sexta são considerados excepcionais e somente serão atendidos com a autorização da equipe de gestão do contrato ou conforme previamente acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

8.2. PRAZOS PARA CONSERTO DE EQUIPAMENTOS ESSENCIAIS

- 8.2.1. Os equipamentos considerados essenciais para o funcionamento da rede, tais como: roteadores, switches, hubs, servidores e storages não poderão ficar desativados/inoperantes por um período superior a 8 (oito) horas úteis.

8.3. OUTROS PRAZOS

- 8.3.1. Excetuando-se o acima exposto, o prazo para realização do serviço de manutenção corretiva será de, no máximo, 80 (oitenta) horas úteis. Os casos excepcionais que impossibilitam o atendimento dentro do prazo, deverão possuir autorização da CONTRATANTE.

9. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 9.1. Efetuar o cadastramento de todos os equipamentos e responsabilizar-se pela manutenção dessas informações, devendo zelar pela precisão e atualidade das mesmas.
- 9.2. A coleta das informações na unidade deverá ter aquiescência do Gestor do Contrato e deverá ser realizada no prazo de dois meses a partir do início da vigência do contrato.
- 9.3. A CONTRATADA deverá identificar os equipamentos cadastrados através de etiqueta plástica/metálica adesiva que tenha, no mínimo, as seguintes informações: Razão social ou nome fantasia da CONTRATADA; identificador único do equipamento cadastrado; telefone, e-mail e endereço da web para abertura de chamados.
- 9.4. A etiqueta identificadora acima definida deverá ainda ter a inscrição “DiTI”.
- 9.5. As peças e componentes a serem utilizados devem ser equivalentes ou superiores aos substituídos e sempre compatíveis com o equipamento.
- 9.6. Entende-se por serviço realizado a reparação do defeito, deixando o equipamento em perfeitas condições de



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- uso ou a instalação de um equipamento de backup compatível e similar, pelo tempo necessário para a manutenção requerida. A permanência do equipamento backup não poderá ultrapassar o prazo de 10 dias úteis. Apenas haverá a necessidade de backup aos equipamentos citados no item 9.7.
- 9.7. Os roteadores, switches, hubs, storages, no-breaks e servidores (rede/impressão/arquivos) não poderão ser recolhidos para laboratório sem que se deixe o equipamento backup em seu lugar, devidamente instalado e configurado. O mesmo se aplica para um segundo microcomputador da mesma unidade ou qualquer equipamento que seja único ou imprescindível para o funcionamento da unidade.
- 9.8. Os equipamentos em garantia serão cadastrados com a devida ressalva, registrando o prazo inicial e final da garantia, devendo os chamados técnicos dos mesmos ser administrados pela CONTRATADA, junto aos diversos fornecedores.
- 9.9. Para os casos de equipamentos em período de garantia do fabricante, onde a CONTRATADA efetue o atendimento, a mesma fica responsável pela retirada do equipamento na unidade e pelo seu transporte até o estabelecimento, o qual efetuará a manutenção, ficando a CONTRATADA responsável pela sua devolução à unidade de origem.
- 9.10. A manutenção preventiva e corretiva deverá ser realizada na sede da DiTI. Não sendo possível efetuar a manutenção no próprio local ou quando a mesma demandar muito tempo, o equipamento deverá ser recolhido, mediante emissão de recibo próprio da CONTRATADA, que deverá conter no mínimo a data e hora do início do atendimento, informações que identifiquem perfeitamente o equipamento e a sua localidade (unidade/órgão), o defeito, a identificação e assinatura do técnico e do servidor responsável pelo equipamento.
- 9.11. Os equipamentos novos que passarem a integrar o patrimônio da CONTRATANTE deverão ser mantidos pela CONTRATADA. Os mesmos passarão a integrar o presente contrato, sendo que poderá ser pleiteada a equiparação financeira por meio de Termo Aditivo. As informações para cadastramento serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.12. A inclusão de equipamentos usados que forem adquiridos após a assinatura do Contrato está condicionada a anuência da CONTRATADA, que efetuará vistoria técnica no ato do cadastramento do mesmo. Passarão a integrar o contrato após aprovação da CONTRATADA.
- 9.13. A CONTRATADA não tem exclusividade na manutenção dos equipamentos, podendo a CONTRATANTE dispensar a manutenção em determinados equipamentos que julgar conveniente, ou utilizar os serviços de assistência técnica de terceiros para os equipamentos que estejam no período de garantia;
- 9.14. A empresa deverá executar diretamente o objeto da contratação, através de profissionais que deverão possuir qualificação adequada e experiência comprovada ao tipo de serviço que estiver sendo realizado, conforme o estabelecido neste Termo de Referência, sem transferência de responsabilidades ou subcontratações.
- 9.15. Para manutenção dos equipamentos, a CONTRATADA irá disponibilizar funcionários com o perfil mínimo “Técnico de Informática”, caracterizado neste Termo de Referência.
- 9.16. Os serviços deverão ser exercidos por profissionais com comprovada habilitação e experiência, contratados pela CONTRATADA, que deverá garantir a adequada execução de todas as atividades de forma permanente, conforme as necessidades da CONTRATANTE;
10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA
- 10.1. Visando possibilitar o cumprimento das condições e prazos acima estabelecidos, a empresa proponente deverá comprovar que possui o porte adequado para garantir a realização contínua dos serviços, observando-se que a não comprovação, conforme requerido a seguir, importará na inabilitação do proponente.
- 10.2. A licitante deverá comprovar sua aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de Atestados de Capacidade Técnicas fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Entende-se como pertinentes e compatíveis, contratos executados que guardem relação com as atividades descritas neste Termo de



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

Referência, em serviços compatíveis aos da DiTI, por prazo não inferior a 12 (doze) meses, informando prazo de execução e número do contrato.

- 10.3. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão contemplar, sem exceção:
 - 10.3.1. Manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e correlatos, para um parque computacional não inferior a 1.000 (um mil) equipamentos, dentre eles: servidores de rede, storages, computadores, notebooks, switches;
 - 10.3.2. Manutenção e suporte em virtualização de Data-Centers com utilização dos softwares de virtualização, com no mínimo 20 (vinte) máquinas virtuais ou por equivalência;
 - 10.3.3. Administração e suporte em ambiente de rede com 30 (trinta) servidores físicos e (70) ativos de rede (Switches e Roteadores);
 - 10.3.4. Administração e gerenciamento de sistemas de armazenamento (Storage) com no mínimo 10 (dez) TB
 - 10.3.5. Desenvolvimento e implantação de rede e infraestrutura com no mínimo 400 (quatrocentos) usuários
- 10.4. Considerando que o objetivo da exigência dos atestados é fazer com que a licitante demonstre capacidade e aptidão operacional para prestar serviços de grande monta, portanto, diferente de comprovar a capacidade de executar vários serviços de portes diversos e, considerando supremacia e proteção do interesse público, serão aceitos o somatório de dois ou mais atestados de prestação do serviço para atingir os quantitativos exigidos em cada item, desde de que todos os atestados possuam concomitância temporal, validando assim como execução de um único período.
- 10.5. Um mesmo atestado de capacidade técnica pode suprir mais de um dos requisitos listados anteriormente.
- 10.6. Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligência a critério da DiTI, para verificação da autenticidade do conteúdo e da execução satisfatória de objeto compatível com as características do objeto licitado, tanto do ponto de vista do processo de software e das normas técnicas que regulamentam esses serviços, quanto em termos de quantidades e prazos demandados.
- 10.7. Caso seja apurada alguma divergência entre os termos do atestado de capacidade técnica e a realidade constatada nas diligências, além da desclassificação no certame, a LICITANTE estará sujeita às penalidades cabíveis.
- 10.8. Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.
- 10.9. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa jurídica sendo sócia da empresa emitente e da empresa proponente.
- 10.10. Todos os atestados devem conter a informação de que a contratada presta/prestou os serviços descritos dentro dos requisitos técnicos e qualidade estabelecidos, não constando registros de qualquer ocorrência que possa desaboná-la.
- 10.11. Também deverá dispor de instrumentos de medição elétrica como alicate amperímetro, voltímetros, capacitímetros e indutímetros. Ainda deverá utilizar instrumentos de monitoramento da qualidade da rede elétrica fornecida pela concessionária, sempre que for detectado problemas desta natureza, a fim de evitar blecautes ou danos a aparelhos que estejam conectados. Aferir se o fator de potência da rede encontra-se adequado ao contratado com a Concessionária de Energia Elétrica da região.
- 10.12. Disponibilizar, quando da assinatura do contrato, equipe técnica residente conforme o Item 6 “DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA ESTRUTURA DA CONTRATANTE”.
- 10.13. Os integrantes da equipe técnica residente da CONTRATADA deverão prestar o serviço presencial nas dependências da CONTRATANTE durante o período de 44 horas semanais
- 10.14. Caso entenda necessário, a empresa licitante poderá vistoriar os locais a serem atendidos, mediante prévio agendamento com a equipe do OSP/DiTI.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

11. DO PAGAMENTO À CONTRATADA

- 11.1. O pagamento dos serviços será feito à CONTRATADA mensalmente através do regime de preço unitário dos equipamentos e dos valores para manutenção da equipe Residente conforme especificado em CONTRATO conforme o seguinte critério:
- 11.1.1. O CONTRATO junto ao FUNDO DE MELHORIA XXXXXXXX irá absorver os valores unitários dos equipamentos da DiTI.
- 11.2. O total a ser cobrado mensalmente, constante da fatura/nota fiscal, deverá o valor unitário correspondente ao Contrato assinado.
- 11.3. O documento citado no ITEM 11 “QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA” deverá ser apresentado mensalmente com a Nota/Fatura de serviços.

12. ALTERAÇÕES POSTERIORES DO QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS

- 12.1. Mensalmente a CONTRATANTE poderá incluir ou excluir equipamentos, mediante notificação formal.
- 12.2. Durante a vigência do contrato, ocorrendo mudança de endereço ou novas instalações, a CONTRATANTE poderá solicitar a alteração ou inclusão de novos endereços do local de prestação dos serviços, permitindo a inclusão de novos endereços desde que sejam na grande Florianópolis.
- 12.3. No caso de inclusão de equipamentos, mediante solicitação de Termo Aditivo pela CONTRATADA, os preços unitários a serem praticados serão os mesmos constantes da proposta vencedora para os equipamentos ou grupo de equipamentos.

13. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO SERVIÇO

- 13.1. A CONTRATADA apenas poderá executar o serviço de manutenção corretiva mediante a existência de uma Solicitação de Serviço “SS”, de acordo com os termos definidos neste Termo de Referência. a DiTI poderá solicitar, à CONTRATADA, cópias das “SS” iniciadas ou finalizadas, que deverão ser fornecidas em meio digital (pdf).
- 13.2. O formato da “SS”, bem como a informação nela contida, poderão, a critério exclusivo da equipe OSP/DiTI, ser alterado para melhor adequá-las às necessidades do serviço;
- 13.3. A “SS” deverá conter, no mínimo, a data/hora da solicitação, um código de identificação da “SS”, o assunto da “SS”, o número do contrato que rege a realização dos serviços, a análise detalhada dos serviços a serem realizados e a estimativa de esforço em horas para sua realização, o prazo máximo para atendimento contratualmente previsto, a assinatura do responsável pelo atendimento por parte da CONTRATADA e a assinatura do responsável pela abertura da “SS” por parte da CONTRATANTE.
- 13.4. Durante a execução dos serviços, no caso de atendimento no próprio local de abertura do chamado, deverão ser realizados testes no equipamento na frente de funcionário do órgão sendo atendido, visando garantir a efetiva resolução do problema apontado e o aceite (visto) do reclamante;
- 13.5. Os serviços a serem prestados estarão sujeitos ao acompanhamento e avaliação de resultados pela Equipe de Gestão do Contrato;
- 13.6. Relativamente às Solicitações de Serviço, a empresa CONTRATADA deverá apresentar mensalmente ao Gestor do Contrato, relatório ou planilha com a relação das “SS” executadas e concluídas no período. A CONTRATADA deverá ainda, para os serviços executados fora do prazo de atendimento previsto, informar os eventuais atrasos e seu respectivo reflexo financeiro a ser descontado na Nota Fiscal/Fatura do mês corrente, após aceite por parte do Gestor do Contrato e certificação por parte do administrador do contrato (vide item “DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO”);
- 13.7. As “Solicitações de Serviço”, os relatórios de acompanhamento bem como os demais documentos gerados na execução e acompanhamento do serviço deverão ser apresentados em meio digital (PDF);
- 13.8. A não execução dos serviços dentro dos padrões exigidos implicará a não aceitação dos mesmos, incorrendo, neste caso em glosa prevista no item “DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO”;



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- 13.9. Do montante a ser mensalmente pago à CONTRATADA pela DiTI, deverão ser descontados os valores de penalidades previstos no item “DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO”, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos;
- 13.10. Os trabalhos objeto do contrato serão desenvolvidos sempre em regime de estreita colaboração entre os membros da Equipe de Gestão do Contrato;

14. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO

- 14.1. O acompanhamento e avaliação dos serviços serão realizados pela Equipe de Gestão do Contrato, que acompanhará os trabalhos considerando o atendimento e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. A avaliação será também definida pelo cumprimento das técnicas solicitadas pela Equipe de Gestão.
- 14.2. Todas estas variáveis serão aferidas como condição para que o Gestor do Contrato certifique as respectivas faturas.
- 14.3. Na execução dos serviços objeto deste contrato, a CONTRATADA deverá atender às Solicitações de Serviço definidas pela Equipe de Gestão do Contrato, bem como todas as normas instituídas no decorrer da vigência do contrato.

15. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

- 15.1. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da primeira, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais se obriga a saldar na época devida.

16. SUMÁRIO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE

16.1. Administrador de redes e sistemas computacionais

- 16.1.1. Realizar atividades voltadas ao planejamento, análise e execução de processos que exigem conhecimentos específicos sobre redes e segurança da informação, cumprindo normas, obedecendo às políticas gerais da DiTI e atendendo às normas e regulamentações pertinentes à segurança da informação e Lei Geral de Proteção de Dados. Compreende o desenvolvimento de atividades técnicas relativas à sua formação profissional ou proficiência técnica, conforme as exigências deste Termo de Referência;
- 16.1.2. Elaborar relatórios, emitir pareceres, registros e análise de atividades, demonstrativos e outros documentos referentes à sua área de atuação;
- 16.1.3. Efetuar levantamento de dados junto ao usuário, identificar necessidades, dimensionar e definir suas características, análise de viabilidade técnica e de custo/benefício; elaborar projetos, definindo recursos e alternativas técnicas;
- 16.1.4. Definir e propor alternativas técnicas de funcionamento para otimização da rede de dados;
- 16.1.5. Participar e opinar nas decisões a serem tomadas, com proposta de serviços que envolvam cronograma de implantação e manutenção de redes de dados; avaliar ferramentas de desempenho de redes existentes no mercado.
- 16.1.6. Desempenhar outras atividades correlatas, tais como:
- 16.1.7. Elaborar, coordenar, orientar atividades afetas ao objeto deste TR;
- 16.1.8. Fazer o papel de facilitador do contrato, servindo de meio formal de comunicação entre a Contratada e a Contratante no que se refere às atividades definidas no Objeto deste TR, repassando tarefas, determinando prioridades e coordenando o fluxo de trabalho a ser executado pelos profissionais Técnicos de Redes.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- 16.1.9. Orientar a Equipe Técnica de Redes visando o pleno atendimento e a resolução dos problemas apontados pelos usuários da Contratante;
 - 16.1.10. Participar da implantação e da manutenção de novas unidades;
 - 16.1.11. Realizar treinamentos de usuários.
 - 16.1.12. Atender a ligações telefônicas de usuários com problemas relacionados ao Setor visando solucionar ou, quando for o caso, orientar o mesmo à resolução do problema.
 - 16.1.13. Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- 16.2. Analista de Redes:
- 16.2.1. Realizar atividades voltadas ao planejamento, análise e execução de processos que exigem conhecimentos específicos sobre redes e segurança da informação, cumprindo normas, obedecendo às políticas gerais da DiTI e atendendo às normas e regulamentações pertinentes à segurança da informação e Lei Geral de Proteção de Dados. Compreende o desenvolvimento de atividades técnicas relativas à sua formação profissional ou proficiência técnica, conforme as exigências deste Termo de Referência;
 - 16.2.2. Elaborar relatórios, emitir pareceres, registros e análise de atividades, demonstrativos e outros documentos referentes à sua área de atuação;
 - 16.2.3. Efetuar levantamento de dados junto ao usuário, identificar necessidades, dimensionar e definir suas características, análise de viabilidade técnica e de custo/benefício; elaborar projetos, definindo recursos e alternativas técnicas;
 - 16.2.4. Definir e propor alternativas técnicas de funcionamento para otimização da rede de dados;
 - 16.2.5. Participar e opinar nas decisões a serem tomadas, com proposta de serviços que envolvam cronograma de implantação e manutenção de redes de dados; avaliar ferramentas de desempenho de redes existentes no mercado.
 - 16.2.6. Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- 16.3. Técnico de Redes
- 16.3.1. Desenvolver atividades técnicas específicas relacionadas à infraestrutura de redes.
 - 16.3.2. Atender às demandas da equipe e contribuir para o pleno funcionamento dos sistemas.
 - 16.3.3. Realizar levantamento de dados, identificar necessidades e propor soluções técnicas.
 - 16.3.4. Participar da implantação e manutenção de redes de dados.
 - 16.3.5. Prestar suporte técnico aos usuários.
 - 16.3.6. Receber, interpretar e enviar mensagens de controle do processamento e controle de rede;
 - 16.3.7. Confeccionar e instalar cabos e equipamentos de rede;
 - 16.3.8. Avaliar desempenho do ambiente operacional, de redes e dos serviços executados, propondo ações de aprimoramento;
 - 16.3.9. Prestar serviços de reparos em equipamentos e redes de dados;
 - 16.3.10. Executar tarefas correlatas conforme necessidade ou orientação do superior.
 - 16.3.11. Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- 16.4. Analista de Segurança da Informação de rede e do cpd (duplicata do item anterior com as alterações)
- 16.4.1. Realizar atividades voltadas ao planejamento, análise e execução de processos que exigem conhecimentos específicos sobre segurança de dados e políticas de acesso, cumprindo normas, obedecendo às políticas gerais da DiTI e atendendo às normas e regulamentações pertinentes a redes de equipamentos computacionais. Compreende o desenvolvimento de atividades técnicas relativas à sua formação profissional ou proficiência técnica, conforme as exigências deste Termo de Referência;



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- 16.4.2. Elaborar relatórios, emitir pareceres, registros e análise de atividades, demonstrativos e outros documentos referentes à sua área de atuação;
 - 16.4.3. Avaliar ferramentas relacionadas à segurança da informação.
 - 16.4.4. Propor melhorias na estrutura da CONTRATANTE.
 - 16.4.5. Desempenhar outras atividades correlatas, tais como:
 - 16.4.5.1. Planejamento e implantação de políticas de acesso
 - 16.4.5.2. Planejamento e implantação de políticas de Firewalls, IDS/IPS, IAM, análise de Logs
 - 16.4.5.3. Gerenciamento de ferramentas de criptografia, ferramentas de backup e recuperação de dados.
 - 16.4.5.4. Gestão de risco e conformidade
 - 16.4.6. Elaborar, coordenar, orientar atividades afetas ao objeto deste Termo de Referência;
 - 16.4.7. Participar da implantação e da manutenção de novos equipamentos e serviços;
 - 16.4.8. Elaborar treinamentos e conscientização do público interno sobre segurança de rede e LGPD;
 - 16.4.9. Atender a ligações telefônicas de usuários com problemas relacionados ao Setor visando solucionar ou, quando for o caso, orientar o mesmo à resolução do problema.
 - 16.4.10. Realizar atendimento de chamados através do Sistema de Atendimento ao Usuário;
 - 16.4.11. Manter-se atualizado sobre as regulamentações pertinentes à gestão de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

 - 16.4.12. Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- 16.5. Analista de Sistemas para DataCenter:
- 16.5.1. Realizar atividades voltadas ao planejamento, análise e execução de processos que exigem conhecimentos específicos sobre redes de dados, cumprindo normas, obedecendo às políticas gerais da DiTI e atendendo às normas e regulamentações pertinentes a redes de equipamentos computacionais. Compreende o desenvolvimento de atividades técnicas relativas à sua formação profissional ou proficiência técnica, conforme as exigências deste Termo de Referência;
 - 16.5.2. Elaborar relatórios, emitir pareceres, registros e análise de atividades, demonstrativos e outros documentos referentes à sua área de atuação;
 - 16.5.3. Efetuar levantamento de dados junto ao usuário, identificar necessidades, dimensionar e definir suas características, análise de viabilidade técnica e de custo/benefício; elaborar projetos, elaborar políticas, definindo recursos e alternativas técnicas;
 - 16.5.4. Definir e propor alternativas técnicas de funcionamento para otimização da rede de dados;
 - 16.5.5. Participar e opinar nas decisões a serem tomadas, com proposta de serviços que envolvam cronograma de implantação e manutenção de redes de dados; avaliar ferramentas de desempenho de redes existentes no mercado
 - 16.5.6. Avaliar ferramentas relacionadas à segurança da informação.
 - 16.5.7. Propor melhorias na estrutura da CONTRATANTE.
 - 16.5.8. Desempenhar outras atividades correlatas, tais como:
 - 16.5.9. Elaborar, coordenar, orientar atividades afetas ao objeto deste Termo de Referência;
 - 16.5.10. Orientar a Equipe Técnica de Redes visando o pleno atendimento e a resolução dos problemas apontados pelos usuários da Contratante;
 - 16.5.11. Participar da implantação e da manutenção de novos equipamentos e serviços;
 - 16.5.12. Elaborar treinamentos e conscientização do público interno;
 - 16.5.13. Realizar treinamentos de usuários.
 - 16.5.14. Atender a ligações telefônicas de usuários com problemas relacionados ao Setor visando solucionar ou, quando for o caso, orientar o mesmo à resolução do problema.
 - 16.5.15. Realizar atendimento de chamados através do Sistema de Atendimento ao Usuário;



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

16.5.16. Executar outras tarefas correlatas conforme necessidade ou a critério de seu superior.

16.6. Administrador de Base de Dados:

- 16.6.1. Elaborar e executar projetos de base de dados da Divisão de Tecnologia da Informação do CBMSC. Planejar e ministrar treinamento aos usuários e prestar serviços de manutenção aos equipamentos dentro do limite de atuação definido para este Termo de Referência.
- 16.6.2. Planejar, implementar e manter sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) para atender às necessidades da organização.
- 16.6.3. Realizar backup, restore e recuperação de dados, assegurando a integridade e disponibilidade das informações.
- 16.6.4. Configurar e otimizar a performance dos bancos de dados, ajustando parâmetros e índices conforme necessário.
- 16.6.5. Desenvolver e implementar políticas de segurança para proteger dados confidenciais e sensíveis.
- 16.6.6. Monitorar constantemente o desempenho dos bancos de dados, identificando e corrigindo possíveis falhas ou gargalos.
- 16.6.7. Propor e implementar melhorias contínuas no ambiente de banco de dados, visando a eficiência operacional.
- 16.6.8. Colaborar com as equipes de desenvolvimento e suporte técnico para garantir a integração eficaz dos sistemas.
- 16.6.9. Elaborar e manter documentação técnica, incluindo procedimentos operacionais padrão, diagramas e relatórios de desempenho.
- 16.6.10. Participar de processos de migração de dados e atualização de versões de software de banco de dados.
- 16.6.11. Avaliar novas tecnologias e tendências no campo de administração de bancos de dados para implementação quando aplicável.
- 16.6.12. Fornecer suporte técnico a equipes internas e externas, solucionando problemas relacionados a bancos de dados.
- 16.6.13. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre o estado e desempenho dos bancos de dados, apresentando recomendações para melhorias e correções.
- 16.6.14. Colaborar na definição de estratégias de backup e recuperação de desastres.
- 16.6.15. Manter-se atualizado sobre as regulamentações pertinentes à gestão de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 16.6.16. Participar de auditorias internas e externas relacionadas à administração de bases de dados.
- 16.6.17. Executar outras atividades correlatas conforme necessidade ou orientação do superior.

16.7. Técnico de Informática

- 16.7.1. Elaborar e executar projetos de informatização da Divisão de Tecnologia da Informação do CBMSC. Planejar e ministrar treinamento aos usuários e prestar serviços de manutenção aos equipamentos dentro do limite de atuação definido para este Termo de Referência.
- 16.7.2. Instalar, configurar, efetuar manutenção e testar equipamentos computacionais;
- 16.7.3. Diagnosticar e solucionar problemas de hardware e software, a partir de solicitações emanadas do Responsável pela Equipe Técnica;
- 16.7.4. Elaborar e implementar projetos de sistemas de baixa complexidade e desenvolver programas computacionais conforme definições e padrões estabelecidos, testando, avaliando-os e certificando-se da exatidão da execução dos serviços e promovendo as correções e ajustes necessários;
- 16.7.5. Prestar apoio técnico na elaboração e atualização da documentação de sistemas;
- 16.7.6. Realizar o acompanhamento do funcionamento dos sistemas em processamento, solucionando irregularidades ocorridas durante a operação;



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- 16.7.7. Participar do processo de desenvolvimento de sistemas informatizados
- 16.7.8. Cadastrar, habilitar e prestar suporte técnico aos usuários de sistemas;
- 16.7.9. Emitir, quando necessário, relatório de controle do sistema de órgãos ou setores da Secretaria;
- 16.7.10. Elaborar correspondências técnicas conforme solicitação superior;
- 16.7.11. Executar, restaurar e acompanhar a cópias de segurança diárias, semanais e mensais (backup);
- 16.7.12. Zelar pela guarda, manutenção e correta execução da cópia de segurança dos dados,
- 16.7.13. Atender a ligações telefônicas de usuários com problemas relacionados ao Setor visando solucionar ou, quando for o caso, orientar o mesmo à resolução do problema;
- 16.7.14. Executar outras atividades correlatas ao cargo.

17. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 17.1. Manter o desempenho dos equipamentos encaminhados à manutenção, obedecendo a normas técnicas dos fabricantes, com emprego de materiais por eles indicados e específicos aos serviços, observando orientação do CONTRATANTE, quando for o caso, de forma a manter o perfeito estado de funcionamento das máquinas.
- 17.2. Fornecer garantia das peças ou materiais substituídos por no mínimo 90 dias ou o mesmo período estabelecido pelo fabricante – o maior deles.
- 17.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas os equipamentos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços.
- 17.4. Fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços, bem como produtos e/ou materiais indispensáveis à limpeza ou à manutenção dos equipamentos, sendo responsável por sua guarda e transporte.
- 17.5. Cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego e outros órgãos competentes, quando da execução dos serviços.
- 17.6. Fornecer e exigir o uso de Equipamento de Proteção Individual - EPI, conforme constatada a sua necessidade.
- 17.7. Identificar os seus empregados através de uniformes e crachás contendo foto recente, nome e função e exigir seu uso em local visível.
- 17.8. Orientar os seus empregados a não se retirarem dos prédios ou instalações da CONTRATANTE portando volumes ou objetos, sem a devida autorização da fiscalização do contrato e liberação no posto de vigilância da CONTRATANTE.
- 17.9. Substituir, sempre que exigido pela fiscalização do contrato, qualquer profissional integrante das equipes de trabalho cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do Serviço Público.
- 17.10. Manter, através de seus empregados, o local dos serviços limpo e livre de restos de materiais e outros detritos.
- 17.11. Manter vínculo empregatício formal, expresso, com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, conforme a natureza jurídica da CONTRATADA, bem como por quaisquer acidentes ou mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.
- 17.12. Responder, civil, penal e administrativamente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados, direta ou indiretamente, à CONTRATANTE ou a terceiros, por seus empregados, por sua ação ou omissão, dolosa ou culposamente, nos locais de trabalho, na prestação dos serviços contratados, inclusive por acidentes, morte, perda ou destruições, devidamente apurado por competente processo administrativo, com direito ao contraditório e a ampla defesa.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

- 17.13. Arcar com todos os custos e encargos resultantes da execução dos serviços, tais como: encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, tributos, taxas, peças, fretes, contribuições fiscais e parafiscais, emolumentos e suas majorações, transporte, alimentação, acomodações; etc., incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do Contrato, inclusive seguro contra acidentes no trabalho, assim como ferramental, equipamentos de segurança, ficando ciente de que não se estabelece, por força da prestação dos serviços objeto deste Contrato, qualquer relação de emprego entre a CONTRATANTE e os empregados que a CONTRATADA fornecer para execução dos serviços.
- 17.14. Ressarcir o valor correspondente aos danos causados, por culpa da CONTRATADA, em bens de propriedade da CONTRATANTE, o qual será calculado de acordo com o preço de mercado e recolhido por depósito a favor da CONTRATANTE, no prazo máximo de dez dias úteis a partir da notificação, garantida previamente ampla defesa e contraditório. Se o valor dos danos não for pago, ou depositado, será automaticamente descontado do pagamento a que a CONTRATADA fizer jus. Em caso de saldo insuficiente, o valor complementar será cobrado administrativa e/ou judicialmente.
- 17.15. Emitir laudo técnico, sempre que necessário, responsabilizando-se pelas informações apresentadas, informando a CONTRATANTE sobre aqueles aparelhos que não tenham mais condições de reparo e/ou manutenção.
- 17.16. Todas as despesas com deslocamentos da CONTRATADA para realização de serviços correrão por conta da CONTRATADA.
- 17.17. A CONTRATADA deverá assinar termo de confidencialidade, garantia de transferência do conhecimento e de responsabilidade pelo uso da infraestrutura disponibilizada pelo Estado, quando for o caso.

18. DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

- 18.1. A CONTRATADA deverá atender a Níveis de Serviço e de cumprimento de prazos, estabelecidos pelos indicadores, contidos neste Termo de Referência.
- 18.2. O valor do pagamento mensal será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação abaixo.
- 18.3. O valor do pagamento mensal será composto pelo quantitativo de equipamentos e seus respectivos valores unitários assim como os valores das equipes residentes e veículos de cada um dos CONTRATOS.
- 18.4. Para os demais inadimplementos que não estão previstos na tabela abaixo, o CONTRATANTE abrirá processo administrativo onde serão arbitradas Glosas proporcionais com as definidas no presente Termo.

Tabela de Pontuação para Glosa

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PORCENTAGEM
01	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	1%
02	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	1%
Aplicar-se-á a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA DEIXAR DE:			
03	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, que preste serviço nas dependências do CONTRATANTE.	Por dia	0,2%
04	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades.	A cada período de 5 dias úteis	1%
05	Efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas aos seus colaboradores.	Por ocorrência	1,5%



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

Para os serviços de coordenação de suporte técnico aplica-se a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA DEIXAR DE:			
06	Entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços após o mês vencido(até o dia 05 do mês subsequente).	Por ocorrência	1%
07	Comparecer à reunião para a avaliação dos serviços junto ao responsável designado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1%
08	Preencher documento com a descrição padronizada de resolução de problemas após o encerramento das respectivas ordens de serviço e coletar a assinatura do usuário.	Por ocorrência	0,3%
09	Atingir grau de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo serviço de atendimento técnico em percentual igual ou superior a 85%.	Mês calendário	1,5%
10	Entregar e apresentar relatório do grau de satisfação do atendimento, até o dia 05 do mês subsequente.	Por ocorrência	0,5%
Para os serviços de suporte através Help Desk aplica-se a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA DEIXAR DE:			
11	Manter um percentual igual ou inferior a 5% no mês calendário de chamadas telefônicas abandonadas.	Por ocorrência	1%
12	Resolver chamados em até 60 minutos do seu recebimento, para usuários lotados nas na sede da DiTI.	Por ocorrência	0,3%
13	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 40 minutos, em percentual maior ou igual a 85 (oitenta e cinco) no mês calendário.	Por ocorrência	1%
14	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 6 horas, em percentual maior ou igual a 87 (oitenta e sete) no mês calendário.	Por ocorrência	2%
15	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 24 horas, em percentual maior ou igual a 95 (noventa e cinco) no mês calendário.	Por ocorrência	2,5%
16	Atingir índice de chamados resolvidos, em até 06 dias corridos, em percentual igual a 100 (cem) no mês calendário.	Por ocorrência	4%
17	Atingir tempo médio na fila de espera em tempo menor ou igual a 60 (sessenta) segundos no mês calendário.	Por ocorrência	2,5%
18	Manter um percentual igual ou inferior a 10% de satisfação no mês calendário.	Por ocorrência	4%
Para os serviços de atendimento técnico local aplica-se a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA DEIXAR DE:			
19	Resolver chamados em até 60 minutos do seu recebimento, para usuários lotados nas na sede da DiTI.	Por ocorrência	0,3%
20	Resolver chamados em até 120 minutos do seu	Por ocorrência	0,5%



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

	recebimento, para usuários lotados nas na sede da DiTI.		
21	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 40 minutos, para usuários lotados nas na sede da DiTI., em percentual maior ou igual a 85 (oitenta e cinco).	Por ocorrência	1%
22	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 2 (duas) hora para usuários lotados nas na sede da DiTI., em percentual maior ou igual a 85 (oitenta e cinco).	Por ocorrência	1,5%
23	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 8 (oito) horas, em percentual maior ou igual a 90 (noventa).	Por ocorrência	3%
24	Atingir índice de solicitações resolvidas, em até 24 (vinte e quatro) horas, em percentual maior ou igual a 95 (noventa e cinco).	Por ocorrência	4%
25	Atingir índice de chamados resolvidos, em até 06 (seis) dias úteis, em percentual igual a 100 (cem).	Por ocorrência	4%
26	Atingir índice de satisfação com o atendimento maior ou igual a 80 (oitenta).	Por ocorrência	2%
27	Atingir índice de insatisfação com o atendimento menor ou igual a 10 (dez).	Por ocorrência	3%
Para os serviços de prospecção técnica aplica-se a seguinte pontuação para efeitos de glosa, no caso de a CONTRATADA DEIXAR DE:			
28	Entregar Relatório e formulário da Manutenção Preventiva realizada a cada 12 meses.	Por ocorrência	6%
29	Entregar formulário da Manutenção Preventiva após 12 meses após assinatura do contrato	Por ocorrência	4%
30	Entregar e apresentar do Relatório Gerencial de Serviços executados após o mês vencido.	Por ocorrência	4%
31	Entregar e apresentar do Relatório Gerencial de Serviços com todas as informações solicitadas neste TR, em especial a Manutenção Preventiva.	Por ocorrência	2%
32	Elaborar relatórios personalizados solicitados pela Equipe de Gestão do Contrato.	Por ocorrência	4%
33	Atingir índice de insatisfação com o atendimento em percentual menor ou igual a 10 (dez) no mês calendário.	Por ocorrência	3%
34	Atingir índice de solicitações resolvidas em percentual maior ou igual a 85 (oitenta e cinco) no mês calendário.	Por ocorrência	2%
35	Atingir índice de satisfação com o atendimento em percentual maior ou igual a 85 (oitenta e cinco) no mês calendário.	Por ocorrência	2%
36	Calcular as glosas e seus respectivos valores de desconto de acordo com os atendimentos/serviços efetuados durante o mês ou período de faturamento da Nota/Fatura.	Por ocorrência	4%



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

19. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 19.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do Contrato, o qual deverá:
- 19.2. Manter registro de aditivos;
- 19.3. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- 19.4. Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;
- 19.5. Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- 19.6. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal.
- 19.7. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.
- 19.8. O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis;
- 19.9. A presença da fiscalização do CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa;
- 19.10. Caberá à CONTRATADA a designação formal de um preposto para representá-la, em tempo integral, nas dependências do CONTRATANTE (Responsável pela Equipe Técnica), para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus prestadores.

20. DAS RESPONSABILIDADES DO FISCAL/GESTOR DO CONTRATO

- 20.1. Bem conhecer o termo do contrato e o projeto básico ou termo de referência que o integra;
- 20.2. Acompanhar passo a passo a execução do objeto;
- 20.3. Definir a Equipe de Gestão do Contrato, que terá por função precípua o acompanhamento e fiscalização dos termos e definições acordados através deste Termo de Referência.
- 20.4. Solicitar ao terceiro contratado as informações necessárias ao correto cumprimento das obrigações nos prazos estabelecidos;
- 20.5. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização de faltas ou inadimplementos observados, efetuando as penalidades previstas;
- 20.6. Esclarecer dúvidas do representante/preposto do contratado;
- 20.7. Receber e atestar as notas fiscais / faturas correspondentes ao adimplemento das obrigações pelo contratado, observando a existência de glosas cabíveis, e encaminhar ao setor competente para a liquidação da despesa, ciente de que o atesto é condição essencial à liquidação da despesa, conforme dispõe o art. 63, parágrafo 2º, III, da Lei nº 4.320/64;
- 20.8. Certificar a manutenção, pelo contratado, das condições de habilitação e qualificação inicialmente exigidas, dele solicitando a apresentação dos respectivos documentos;
- 20.9. Rejeitar, no todo ou em parte, obra, serviço ou fornecimento executados em desacordo com o contrato;
- 20.10. Solicitar à CONTRATADA que repare, corrija, remova, remonte ou substitua, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 20.11. Definir com o contratado, previamente à execução do objeto, a sistemática de fiscalização.

21. COORDENADOR DO CONTRATANTE

- 21.1. O Gestor do Contrato, o Fiscal do Contrato e a Equipe de Gestão do Contrato serão definidos pela chefia da DiTI.



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

APÊNDICES

APÊNDICE I – QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS Da DiTI

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE
ALL-IN-ONE	214
MONITOR	145
NOTEBOOK	105
TELEFONE VOIP	100
TELEFONE_VOIP - FONTE	100
CAMERA IP	97
SWITCH – GERENCIÁVEL	84
ESTABILIZADOR	20
DESKTOP	20
MONITOR_PROFISSIONAL	33
SERVIDOR	24
NOBREAK	31
PATCH_PANEL_POE	22
PATCH_PANEL_POE – FONTE	22
ULTRABOOK	16
IMPRESSORA	3
PROJETOR	6
STORAGE	5
ROUTER	5
GATEWAY VOIP KHOMP	2
TOTAL	1054

APÊNDICE II – PISO SALARIAL DEFINIDO EM CCT E REMUNERAÇÃO MÍNIMA

ITEM	CARGO	PISO SALARIAL CCT em Reais (R\$)	COEFICIENTE	REMUNERAÇÃO Reais (R\$)
1	Administrador de redes e sistemas computacionais	3.729,00	1,5	5.593,5
2	Analista de redes	4006,00	1,5	6009,00
3	Técnico de redes	2831,00	1,10	3.114,1



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

4	Analista de Segurança da Informação para rede	4006,00	1,5	6.009,00
5	Analista de Sistemas para DataCenter	4006,00	1,5	6.009,00
6	Administrador de Base de Dados	3.729,00	1,5	5593,5
7	Analista de Segurança da Informação para CPD	4006,00	1,5	6.009,00
8	Técnico de Informática	2831,00	1,10	3.114,10



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

APÊNDICE III
DO SOFTWARE DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS (CHAMADOS) E CONTROLE DE ATIVOS DE TI

A CONTRATADA não poderá efetuar nenhum tipo de cobrança, sob qualquer título, a respeito de licenças para a utilização dos softwares a serem disponibilizados ao CBMSC.

a CONTRATADA deverá disponibilizar um ÚNICO software que realize de forma integrada as Solicitações de Serviços (Chamados) e Controle de Ativos de TI (Inventário) de todas as demandas provenientes da CONTRATANTE e equipamentos geridos por este Edital. A CONTRATADA não poderá efetuar quaisquer tipo de cobrança, sob qualquer título, a respeito de licença para utilização do software a ser disponibilizado à CONTRATANTE. O software deverá ser totalmente utilizável via WEB, compatível com os principais navegadores disponíveis no mercado, em suas versões mais recentes.

Quando do início do contrato, a CONTRATADA poderá importar os dados fornecidos pela Equipe de Gestão do Contrato, referentes ao cadastro de equipamentos e aos chamados atendidos. a DiTI fornecerá os dados em mídia digital e o *layout* dos mesmos em formato acessível.

Todos os dados e informações cadastrais sobre os chamados e equipamentos que forem coletados são de propriedade da CONTRATANTE e ao final da vigência desse contrato, a CONTRATADA se responsabilizará pela transferência de todos os dados, bem como pela disponibilização de todo o conteúdo em formato de migração acessível (CSV) e o *layout* documentado que permita o acesso e a possível migração para outro sistema.

Tal procedimento será acompanhado pela CONTRATANTE, que ao final de sua execução, deverá entregar à CONTRATADA um termo de recebimento dos dados comprovando o cumprimento desta cláusula.

A CONTRATADA não poderá utilizar nenhuma das informações coletadas sobre os chamados e sobre o parque de equipamentos da CONTRATANTE após o término da vigência do contrato, e não havendo possibilidade de renovação do Contrato com a Empresa, todas as informações deverão, após a transferência dos dados, ser eliminadas dos Bancos de Dados da CONTRATADA, incluindo seu backup.

O Software deverá permitir cargas do banco de dados ou acesso a *views* do banco de dados, com acesso completo, para que seja possível criar *dashboards* no software de *Business Intelligence* da CONTRATANTE.

Do Controle de Ativos de Tecnologia da Informação (Inventário)

No que tange ao Controle de Ativos de TI (Inventário), o software deverá conter informações completas e detalhadas sobre todos os equipamentos da CONTRATANTE que estiverem sob a tutela deste TR.

O cadastramento de todos os equipamentos e a manutenção dessas informações são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deve concluir a coleta e cadastrado todas as informações no prazo máximo de dois meses a partir da assinatura do contrato, e deve ainda zelar pela precisão e atualização contínuas das informações.

O Software deverá conter, no mínimo, os seguintes dados sobre os equipamentos cadastrados: identificador, tipo, modelo, município, regional, unidade, pessoa de contato, telefone, proprietário, prazo de garantia, número de série e número de patrimônio. Quando se tratar de microcomputadores, servidores de rede ou notebook, deverão conter ainda os softwares instalados e configurações dos equipamentos (memória, processador, capacidade de armazenamento etc.)

O Software deverá possibilitar consultas (exportáveis para o Excel) e emissão de relatórios - por regional, por unidade e por município - sobre os equipamentos cadastrados (hardware e software). O acesso ao aplicativo se dará por usuários e senhas. O acesso aos relatórios gerenciais será concedido mediante autorização da CONTRATANTE.

Da Solicitação de Serviços (Chamados)



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

No que tange à Solicitação de Serviços (Chamados), o software deverá conter, no mínimo, os seguintes dados sobre os chamados técnicos: data e hora de abertura, data e hora de fechamento, descrição do problema, descrição da solução, se foi utilizado backup, tempo decorrido com ou sem backup, tempo médio de atendimento, histórico das peças substituídas e os dados completos do equipamento.

O software deverá ainda possibilitar a emissão de um recibo de comprovação no ato da abertura do chamado, e facultar que o usuário solicitante do chamado receba um e-mail a cada atualização desse, facilitando o seu acompanhamento.

O software deverá permitir o cadastramento dos membros da equipe de gestão da CONTRATANTE com nível máximo de acesso, para consultas e geração de relatórios gerenciais/estatísticos, os quais deverão ser exportáveis para o Excel, acerca de todos os chamados (em aberto ou fechados), referentes a totalidade dos equipamentos cadastrados, possibilitando filtragem por: chamado (aberto ou fechado), identificador, tipo, modelo, município, regional, unidade, pessoa de contato, usuário, prazo de garantia, número de série e número de patrimônio."



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

APÊNDICE IV – MODELO DE PROPOSTA

A tabela abaixo é meramente ilustrativa e serve apenas para evidenciar as informações mínimas a serem apresentadas quando da elaboração da proposta.

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL
ALL-IN-ONE	214	R\$	R\$
MONITOR	145	R\$	R\$
NOTEBOOK	105	R\$	R\$
TELEFONE_VOIP	100	R\$	R\$
TELEFONE_VOIP - FONTE	100	R\$	R\$
CAMERA IP	97	R\$	R\$
SWITCH – GERENCIÁVEL	84	R\$	R\$
ESTABILIZADOR	20	R\$	R\$
DESKTOP	20	R\$	R\$
MONITOR_PROFSSIONAL	33	R\$	R\$
SERVIDOR	24	R\$	R\$
NOBREAK	31	R\$	R\$
PATCH_PANEL_POE	22	R\$	R\$
PATCH_PANEL_POE – FONTE	22	R\$	R\$
ULTRABOOK	16	R\$	R\$
IMPRESSORA	3	R\$	R\$
PROJETOR	6	R\$	R\$
STORAGE	5	R\$	R\$
ROUTER	5	R\$	R\$
GATEWAY VOIP KHOMP	2	R\$	R\$
TOTAL	1054		R\$



ESTADO DE SANTA CATARINA
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA
DIRETORIA DE LOGÍSTICA E FINANÇAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Florianópolis)

VALORES DE CUSTOS POR PERFIL PROFISSIONAL			
PROFISSIONAL	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
Administrador de redes e sistemas computacionais			
Analista de redes	1	R\$	R\$
Técnico de redes	1	R\$	R\$
Analista de Segurança da Informação para rede	1	R\$	R\$
Analista de Sistemas para DataCenter	1	R\$	R\$
Administrador de Base de Dados	1	R\$	R\$
Analista de Segurança da Informação para CPD	1	R\$	R\$
Técnico de Informática	2	R\$	R\$
		TOTAL	R\$