

**EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 043/2013**

1. DA MODALIDADE

1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração, Logística e Suprimento, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e de Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

2. DO OBJETO

2.1 Contratação de empresa para **AQUISIÇÃO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, de acordo com as especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

3. DAS INFORMAÇÕES DE DIA E HORA DA ENTREGA DA PROPOSTA ELETRÔNICA

3.1 O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

- 3.1.1** Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio Grande do Sul
- 3.1.2** Local de realização: <http://www.licitacoes-e.com.br>
- 3.1.3** Início do acolhimento das propostas: **29 de julho de 2013 às 10 horas;**
- 3.1.4** Término de lançamento de propostas e Abertura das propostas: **07 de agosto de 2013 às 10 horas;**
- 3.1.5** Classificação e Desclassificação de Proposta e Início da sessão de disputa de preço: **07 de agosto de 2013 às 14 horas.**

3.2 A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa de preços.

3.3 Todas as **referências de tempo** no edital, no aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

3.4 Os trabalhos serão conduzidos por funcionária do SEBRAE/RS, denominada pregoeira, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo licitações constante da página eletrônica do Banco do Brasil S/A.

3.5 O presente edital estará disponível no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br> e no site do SEBRAE/RS <http://www.sebrae-rs.com.br>.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar deste certame as empresas cujos ramos de atividade sejam compatíveis com o objeto contratual demandado nesta licitação, observadas as condições inerentes à habilitação.

4.2 Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

- a) tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal, e, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b) apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;
- d) esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo Sistema Sebrae;
- e) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex- empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;
- f) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

4.3 Os documentos de habilitação e proposta comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame, ficando, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS, expressamente defeso qualquer subcontratação por parte da proponente contratada.

5. DA SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame, ficando, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS, expressamente defeso qualquer subcontratação por parte da proponente contratada.

6. DO CREDENCIAMENTO

6.1 Somente poderão participar deste pregão eletrônico as licitantes devidamente credenciadas junto ao provedor do Sistema na página eletrônica www.licitacoes-e.com.br, nos termos da legislação pertinente.

6.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

6.3 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como, seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco do Brasil S.A a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.4 A perda da senha ou quebra de sigilo deverão ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

6.5 O credenciamento da licitante junto ao provedor do sistema implica a presunção de sua capacidade técnica para realização de operações inerentes ao pregão eletrônico.

7. DA CONEXÃO COM O SISTEMA E DO ENVIO DAS PROPOSTAS

7.1 A participação neste pregão dar-se-á por meio de conexão da licitante ao sistema eletrônico www.licitacoes-e.com.br, mediante digitação de sua senha privativa e subsequentemente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema, conforme data e horários estabelecidos no item 3 deste edital.

7.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros seus lances, sua proposta e declarações.

7.3 Como requisito para a participação no pregão eletrônico, a licitante deverá manifestar sob as penas da lei, em campo próprio e específico do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital.

7.4 Incumbirá, ainda, à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou por sua desconexão.

7.5 No caso de desconexão com a pregoeira no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retomando a pregoeira quando possível sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.6 Quando a desconexão persistir por um tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos

participantes através de mensagem eletrônica, divulgando data e hora para reabertura da sessão.

7.7 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico as licitantes após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado pelo sistema eletrônico (tempo randômico), findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances. Neste caso, antes de anunciar o vencedor, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre sua aceitação.

7.8 Será conferido às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte o benefício do empate ficto, de acordo com os ditames da Lei Complementar nº 123/06.

7.9 Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

8. DOS PROCEDIMENTOS

8.1 Os licitantes interessados e previamente credenciados junto ao provedor do sistema acessarão o sistema, mediante a utilização de chaves de identidade e de senhas individuais fornecidas pelo provedor quando do credenciamento.

8.2 As propostas de preço deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando os prazos, condições e especificações estabelecidas neste Edital.

8.3 A pregoeira analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido no Edital, cabendo à pregoeira registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, antes da fase do início da fase de lances, disponibilizando o período de reconsideração de propostas.

8.4 O fornecedor desclassificado terá o prazo de 30 (trinta) minutos para solicitar a reconsideração de sua proposta, conforme preceitua o artigo 21 cláusula VI do Regulamento do SEBRAE/RS, a contar do momento em que a decisão vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico, qual seja, a partir do horário indicado para o início da Classificação e Desclassificação.

8.5 Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

8.6 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

8.7 Na hipótese de haver lances iguais prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

8.8 Por iniciativa da pregoeira, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.9 Encerrada a etapa de lances, será concedido, se for o caso, benefício do empate ficto às microempresas e empresas de pequeno porte, de que trata o art. 44 da LC n.º 123/2006, nesta situação a ME ou EPP melhor classificada (no intervalo de até 5% por cento do menor preço) poderá, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, situação em que atendidas às exigências habilitatórias, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão.

8.10 Não sendo vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificadas, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na condição prevista no *caput* do art. 44 da LC n.º 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.11 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no item 8.9, o Sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, se for o caso.

8.12 Não havendo adjudicação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da licitante detentora de melhor lance.

8.13 Poderão ser desclassificadas as licitantes que não atenderem no todo ou em parte às condições aqui estabelecidas ou, ainda, apresentem quaisquer tipos de vícios, erros de conteúdo ou forma, ou seja, omissas, vagas ou que contemplem vantagens não previstas no Edital ou ainda, deixarem de apresentar qualquer documento previsto no item 11.

8.14 Sendo a licitante desclassificada/inabilitada caberá à pregoeira convocar o autor do segundo menor lance e, observada a ordem de crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido pelo Edital.

8.15 A pregoeira anunciará a licitante detentora da proposta ou lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pela pregoeira acerca da aceitação do lance de menor valor.

8.16 Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, a pregoeira examinará a proposta e o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8.17 Ocorrendo a situação a que se refere o item anterior, a pregoeira poderá negociar com a licitante para que seja obtido melhor preço.

8.18 Após a etapa de lances, a licitante classificada em 1º (primeiro) lugar deverá apresentar impreterivelmente em 2 horas pelo Fax: 51 3216-5133 ou pelo e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br os Documentos de Habilitação e a Proposta de Preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance.

8.19 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

8.20 Declarado o licitante vencedor a pregoeira consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, encaminhando se o processo à autoridade competente para adjudicação e homologação.

8.21 O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br. Os autos do processo, quando do efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

9. DA PROPOSTA COMERCIAL

9.1 A proposta de preço deverá ser elaborada e lançada no sistema eletrônico com base no **PREÇO GLOBAL PELO LOTE 01**, no máximo 2 (duas) casas após a vírgula.

9.2 **A proposta comercial formalizada deverá ser apresentada no final do certame licitatório apenas pela empresa vencedora**, com o preço atualizado após fase de lance, conforme modelo do anexo II deste edital, preferencialmente contendo timbre da empresa, CNPJ, dados cadastrais e assinatura do responsável da empresa.

9.3 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irrealizável, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

9.4 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e de proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

9.5 As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

9.6 A empresa vencedora firmará o contrato com prazo de vigência de 12 (doze) meses a contar da data de assinatura, podendo, em havendo interesse, ser renovado por iguais períodos até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses.

9.7 O valor proposto não sofrerá reajustamentos no prazo inicial a ser contratado. Todos os valores, preços e custos utilizados nesta licitação deverão ser expressos em moeda corrente nacional.

9.8 Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

9.9 A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante, não lhe cabendo desistência após início do processo de abertura.

9.10 Somente será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

9.11 A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

9.12 No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

9.13 Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

9.14 Por ocasião do envio da proposta, a licitante enquadrada com **microempresa ou empresa de pequeno porte** deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

10. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA COMERCIAL

10.1 O Julgamento da Proposta de Preço obedecerá o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL pelo Lote 01**, e não poderá ser inferior ou igual a zero, permitindo a cotação de até, no máximo, 02 (duas) casas após a vírgula.

10.2 Para fins de julgamento poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou inexequíveis, aplicando o seguinte critério de aceitabilidade de preços:

a) **inexequíveis**, sejam inferiores aos custos obrigatórios estabelecidos na legislação vigente, acrescidos dos encargos legais, quando o licitante poderá ser convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado num prazo de 24 horas, e se não comprovado será desclassificado;

b) **preços manifestamente excessivos**, quando o preço para a prestação dos serviços ultrapassarem o valor estimado verificado no mercado.

11. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

11.1 A licitante detentora da melhor proposta deverá encaminhar, todos os documentos de habilitação estabelecidos neste item. Após, DECLARADO VENCEDOR, o licitante deverá entregar em até **02 (dois) dias úteis**, **as originais dos documentos de habilitação** ou fotocópia autenticada por tabelião, conforme itens abaixo, juntamente com a proposta de preço atualizada com o novo valor ofertado final na fase de lance, para:

SEBRAE/RS – PREGÃO 043/2013

Gerência de Administração, Logística e Suprimento

Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro: Centro

Porto Alegre/RS

CEP: 90010-190 – Aos cuidados de Renata Brito Thiesen Camara

11.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

11.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

11.2.1.1 No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

11.2.1.2 O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

11.2.1.3 O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

11.2.1.4 Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

11.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

11.3.1 Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, *de 01 (um) ou mais clientes*, atestando a qualidade dos serviços oferecidos pela Licitante, de acordo com o objeto que está sendo licitado;

11.3.2 Declaração que não emprega menor de idade e que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos, conforme modelo do Anexo IV do Edital;

11.3.3 **Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação**, conforme modelo do Anexo V do Edital;

11.3.4 **Declaração de que atende a Legislação Ambiental**, conforme modelo do Anexo VI do Edital.

11.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

11.4.1 **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida até 30 (trinta) dias antes da data da abertura desta licitação.

11.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

11.5.1 **Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica** (por meio da apresentação do cartão CNPJ);

11.5.2 **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal**, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

11.5.3 **Prova de regularidade para com a Fazenda Federal**, do domicílio ou sede da Licitante;

11.5.4 **Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede da licitante;

11.5.5 **Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede da licitante;

11.5.6 **Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS)**, com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei, através da Certidão Negativa de Débito expedida pelo Setor de Arrecadação do INSS, que prove a inexistência de débito, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

11.5.7 **Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, através do Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

11.6 Apenas os documentos emitidos pela Internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.

11.7 Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial.

11.8 INABILITAÇÃO: A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidade estipulada, implicará na automática inabilitação da Licitante.

12. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

12.1 Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

12.2 Será julgado inabilitado:

a) O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;

b) O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

12.3 Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade Competente do SEBRAE/RS.

12.4 Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, a pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

12.5 No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que sejam apresentados todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Autoridade Competente do SEBRAE/RS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 12 3/06.

12.5.1 A não regularização da documentação no prazo previsto no item 12.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar/cancelar a licitação.

12.6 Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

12.7 Os documentos emitidos através da INTERNET terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

13. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

13.1 Qualquer pedido de esclarecimento sobre o presente Pregão Eletrônico deverá ser obrigatoriamente encaminhado por escrito, de forma eletrônica para o e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data da licitação. A confirmação do recebimento do pedido é de inteira responsabilidade da proponente.

13.2 Pedidos de esclarecimento fora do prazo não serão considerados.

13.3 Todas as respostas de questionamentos, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela Internet, no site do SEBRAE/RS e no endereço <http://www.licitacoes-e.com.br>.

13.4 Os Licitantes devem acessar diariamente os sites citados no item 13.3 para conferência das respostas dos esclarecimentos, resultados das impugnações, recursos e demais informações adicionais e/ou alterações que possam vir a ocorrer. Não será respondido nenhum questionamento em caráter informal.

14. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

14.1 Caberá peça de impugnação do presente Edital, nos termos do item 14.6, devidamente fundamentada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

14.2 As respostas às impugnações serão divulgadas na Internet, no site do SEBRAE/RS e no site de licitações <http://www.licitacoes-e.com.br>.

14.3 A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitas Impugnações fora do prazo.

14.4 Acolhida a impugnação contra o Edital, será definida e publicada nova data para realização do certame.

14.5 No final da sessão do pregão eletrônico, declarada(s) a(s) vencedora(s), as concorrentes, se for o caso, manifestarão também por meio eletrônico, durante o período de 10 (dez) minutos, sua intenção de interpor eventual recurso, com a síntese das suas razões. Posteriormente, as concorrentes deverão presencialmente protocolizar suas peças recursais com as razões expostas de forma mais desenvolvida, dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da publicação do resultado da empresa vencedora. Todas as licitantes, desde logo, ficarão intimadas para apresentar suas contra-razões, em igual prazo, contado do término daquele concedido à recorrente.

14.6 Qualquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste edital deverá ser encaminhada, obrigatoriamente por escrito e protocolizada na Gerência de Administração, Logística e Suprimento deste SEBRAE/RS, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira aos cuidados da Pregoeira Renata Brito Thiesen Camara. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

14.7 Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, em havendo controvérsia de matéria essencialmente jurídica, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pela Comissão. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br>.

14.8 A falta de manifestação imediata da licitante na sessão pública, no tocante à interposição eletrônica de sua intenção de recorrer, importará em decadência do direito da posterior protocolização da peça recursal de que trata o item 14.5, possibilitando assim a conseqüente adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor pela autoridade competente.

14.9 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.10 Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no sítio eletrônico do SEBRAE/RS, disponibilizado neste instrumento.

14.11 Os autos do processo, após o seu efetivo encerramento, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados.

15. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

15.1 Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame será submetido à homologação da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que adjudicará o objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A adjudicação e homologação dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS em três instâncias de jurisdição administrativa.

15.2 O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes de assinado o contrato, sem que em decorrência desta medida tenham os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

15.3 A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providencias preliminares atinentes ao início

dos trabalhos que na seqüência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

16. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

16.1 A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na Minuta de Contrato – Anexo III deste Edital, na qual, independente de transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

16.2 Concluída a homologação, o prazo para emissão e assinatura do Contrato será de até 10 (dez) dias, o qual que se regerá pelos preceitos gerais do direito, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

16.3 A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo.

16.4 Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.

16.5 O SEBRAE/RS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de anular, cancelar ou revogar o presente certame ou promover redução de seus quantitativos licitados, antes da assinatura do instrumento contratual, não acarretando quaisquer direitos às licitantes que ocorreram à licitação, seja direitos à indenização, compensação, lucros cessantes ou qualquer outra espécie de reparação.

16.6 Fica facultado ao SEBRAE/RS, o direito de denunciar o contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

16.7 Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato decorrente desta licitação, somente será aceita se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada, aplicando no caso, nas situações de ocorrências tipicamente fortuitas ou de força maior.

17. DO PAGAMENTO

17.1 O pagamento das licenças e dos serviços (Instalação e configuração da solução) deverá ocorrer em parcela única, após a efetiva conclusão das atividades solicitadas, mediante aprovação do Gestor do Contrato, apresentação da nota fiscal/fatura na Sede do SEBRAE/RS no setor **PROTOCOLO GERAL**.

17.2 O pagamento referente à contratação dos pacotes de horas (manutenção, suporte adicional, desenvolvimento de subagentes, plug-ins, *dashboards*, catálogo de serviços e robôs adicional) deverá ocorrer em parcela única, após a efetiva conclusão das atividades solicitadas, mediante aprovação do Gestor do Contrato, apresentação da nota fiscal/fatura na Sede do SEBRAE/RS no setor **PROTOCOLO GERAL**.

17.3 Condição de Pagamento: fica estabelecido que os valores devidos serão pagos pelo Contratante, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato.

17.4 Condição de Faturamento: As Notas fiscais deverão ser entregues sempre no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços na Sede do SEBRAE/RS, setor **PROTOCOLO GERAL**.

17.5 O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, a apresentação dos seguintes documentos: INSS, FGTS e Receita Federal.

17.6 Os pagamentos serão creditados em nome da Contratada, mediante depósito em conta corrente por ela indicada, se for o caso, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Edital e no contrato de prestação de serviços.

17.7 Os pagamentos sofrerão as retenções de tributos, impostos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

17.8 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos restituídos à Contratada para as correções necessárias, não respondendo o SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

17.9 Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

18. DO REAJUSTE E ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS

18.1 Os valores contratuais poderão vir a ser reajustados, consoante entendimento do SEBRAE/RS, com base na variação acumulada do IPCA dos últimos 12 (doze) meses.

18.2 Para efeito de eventual pedido de reajuste do valor contratual vigente, não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

18.3 Não será respondida nenhuma solicitação de atualização de preço em caráter informal.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1 A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, ficando a empresa sujeita à multa de 10 % (dez por cento) sobre o valor total para o período de 12 (doze) meses.

19.2 No caso de atraso no cumprimento das obrigações pela contratada sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo SEBRAE/RS ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido, as sanções administrativas aplicadas serão:

a) Advertência: caso de mora ou descumprimento de obrigação acessória. Poderá ser aplicada no caso de descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente, por culpa exclusiva da licitante contratada. A advertência poderá, ainda, ser aplicada no caso de outras ocorrências que possam acarretar transtornos de desenvolvimento dos serviços do SEBRAE/RS, a critério da fiscalização da entidade, desde que não caiba a aplicação de sanções mais graves, como a própria extinção contratual. As advertências e sanções poderão ser aplicadas conjuntamente com a sanção de multas.

b) Multa: a não execução parcial ou total do objeto deste contrato, verificado o fato gerador devido à ação ou à omissão da licitante contratada, relativamente às obrigações contratuais em questão, torna-o passível das penalidades previstas na legislação vigente e nas disposições previstas no instrumento contratual. As sanções de multa poderão ser aplicadas à licitante contratada juntamente com a de advertência e suspensão para licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/RS, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

c) Extinção contratual e, sendo o caso, a consequente suspensão de participar de licitações;

d) Declaração de inidoneidade para participar de licitações.

19.3 O atraso injustificado no atendimento do(s) chamado(s) técnico(s) sujeitará a Licitante à multa por hora de atraso, de 0,03% (três centésimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato.

19.4 A interrupção na prestação do serviço sujeitará a Licitante à multa por hora ou fração de hora de interrupção, de 0,10% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do Contrato.

19.5 O atraso injustificado na entrega do(s) relatório(s) sujeitará a Licitante à multa diária de 0,50% (meio por cento) sobre o valor mensal do Contrato.

19.6 Em havendo situações de inadimplemento contratual, a contratada será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas dentro do prazo limite de 24 (vinte quatro) horas.

19.7 A ausência de justificativa expressa, consoante o disposto no item anterior, implicará na retenção do valor da multa a ser aplicada, resultando na efetivação do pagamento, subtraído o valor devido a título de sanção. A retenção efetuada a título de multa somente será recolhida definitivamente aos cofres do SEBRAE/RS se, depois de notificado, o fornecedor não apresentar justificativas, ou ainda quando de forma motivada o contratante se manifestar pela não aceitação das justificativas apresentadas.

19.8 Caso haja a desistência (total) da Contratada na execução do serviço será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato/Ordem de Compra. A contratada estará notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas dentro do prazo limite de 24 (vinte quatro) horas.

19.9 As multas e outras penalidades aplicáveis poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

19.10 Na aplicação das penalidades previstas neste termo e as demais previstas no edital, será considerada pela entidade promotora da licitação motivadamente, a gravidade de falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou contratada, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela licitante.

20. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

20.1 As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

21. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

21.1 Em havendo cisão, incorporação ou fusão da futura licitante contratada, a aceitação de qualquer uma destas operações, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

22. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

22.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

22.2 A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 As normas e regramentos que disciplinam a presente licitação serão sempre interpretados em favor da ampliação da disputa entre as proponentes interessadas, desde que não comprometam o objetivo da legislação aplicável, o interesse do SEBRAE/RS e a segurança processual e jurídica da contratação.

23.2 A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram

devidamente esclarecidos. O presente Edital, sem prejuízo dos regramentos dispostos no instrumento contratual, possui força de natureza contratual.

23.3 É facultado à pregoeira, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.

23.4 O SEBRAE/RS poderá conferir prazo de 08 (oito) dias úteis para as licitantes, caso todas sejam desclassificadas ou inabilitadas (todas numa mesma fase), a fim de que as mesmas possam adequar propostas ou documentação, conforme o caso.

23.5 Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a)** Adiar a abertura das propostas do presente Pregão Eletrônico, dando conhecimento prévio aos interessados;
- b)** Anular o presente pregão, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c)** Revogar o presente pregão por motivos de conveniência e oportunidade;
- d)** Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este Pregão, fixando novo prazo, se for o caso.

23.6 Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante todo contrato as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

23.7 A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas ou documentos apresentados pelos licitantes, desde que não comprometam a legalidade, a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.

23.8 Não poderão participar direta ou indiretamente desta Licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

23.9 Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento convocatório e anexos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

23.10 Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos complementares deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração, Logística e Suprimento – Área de Licitações deste SEBRAE/RS, através do e-mail renatabt@sebrae-rs.com.br, com até 02 (dois) dias úteis de antecedência com relação à data da licitação.

23.11 As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente no site do SEBRAE/RS e no site <http://www.licitacoes-e.com.br> a todos os interessados.

23.12 Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

24. DOS CASOS OMISSOS

24.1 Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica, quando necessário, serão esclarecidos à todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

25. DOS ANEXOS

25.1 Fazem parte integrante do presente edital, como **ANEXOS**:

25.1.1 ANEXO I – Termo de Referência;

25.1.2 ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial;

25.1.3 ANEXO III – Minuta de Contrato;

25.1.4 ANEXO IV – Declaração de menor de idade, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos;

25.1.5 ANEXO V – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação;

25.1.6 ANEXO VI – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

Porto Alegre, 26 de julho de 2013.

ASSINADO ORIGINAL

Renata Brito Thiesen Camara
Gerência de Administração, Logística e Suprimento
SEBRAE/RS

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

Projeto de Monitoramento de Infraestrutura de TI

1. Identificação do Problema:

O atual ambiente e a infraestrutura dos serviços disponibilizados pela GETI, como exemplo os servidores, sites, os links, os banco de dados, os sistemas internos e externos e etc., são monitorados de maneira manual e o controle e gerenciamento destes são reativos.

2. Objeto

Aquisição de software / solução de monitoramento de equipamentos e serviços de tecnologia da Informação que seja capaz de realizar o gerenciamento pró-ativo de eventos, monitorar o comportamento do ambiente e realizar o gerenciamento da configuração para apoio na resolução de problemas, através de “dashboards” dinâmicos, monitoração de processos de negócio e robôs para análise da percepção do usuário, de acordo com as especificações e detalhamentos deste termo de referência, bem como a prestação de serviços técnicos especializados para operacionalização do sistema, contemplando: fornecimento de licença de uso, instalação, configuração, treinamento, consultoria inicial no uso do sistema e suporte técnico.

- 2.1. Licenciamento para 200 dispositivos;
- 2.2. Instalação e configuração da solução; A solução deverá funcionar em alta disponibilidade, ou seja, necessário a instalação em equipamentos distintos;
- 2.3. Pacote com 300 horas de manutenção e suporte adicional (o atendimento deverá ocorrer em horário comercial e a realização do serviço será realizada por demanda e por solicitação do Sebrae/RS);
- 2.4. Pacote com 500 horas de desenvolvimento de subagentes, plug-ins, dashboards, catálogo de serviços e robôs adicional (o atendimento deverá ocorrer em horário comercial e a realização do serviço será realizada por demanda e por solicitação do Sebrae/RS);
- 2.5. Treinamento presencial básico (administração – 16 horas) e avançado (instalação e Configuração – 24 horas) para 4 técnicos;
- 2.6. Workshop para apresentação da solução Equipe GETI – 10 pessoas – 2 horas.

3. Justificativa:

Monitorar o ambiente de infraestrutura da Tecnologia da Informação de modo a antecipar-se aos problemas e realizar o controle e o gerenciamento de maneira automática da capacidade e disponibilidade dos serviços oferecidos pela GETI.

4. Local de Instalação, Dias e Horários

Todas as instalações dos equipamentos serão realizadas nas dependências do Sebrae/RS na Sede (Rua Sete de Setembro, 555 – Centro – Porto Alegre/RS), e poderão ocorrer dentro do horário comercial.

5. Especificações Técnicas da Solução

5.1. Arquitetura

- 5.1.1. A solução deve disponibilizar o acesso a todas as suas funcionalidades e recursos a partir de uma console única de gerenciamento;
- 5.1.2. Operar em ambiente de alta disponibilidade, em que os componentes de hardware e software da plataforma tecnológica sejam redundantes;
- 5.1.3. Deve ser capaz de prover monitoramento e gerenciamento fim-a-fim dos recursos da infraestrutura de ativos de rede e outros elementos, como:
 - 5.1.3.1. Câmeras de Segurança IP, Indoor e Outdoor;
 - 5.1.3.2. UTM's Fortinet;
 - 5.1.3.3. Roteadores;
 - 5.1.3.4. Switches;
 - 5.1.3.5. Access Points;
 - 5.1.3.6. Appliances;
 - 5.1.3.7. Controle de Acesso (Catracas);
 - 5.1.3.8. Relógio Ponto;
 - 5.1.3.9. Sistemas operacionais Linux, Windows, VMWare, etc.;
 - 5.1.3.10. Bancos de dados como MS-SQL e MySQL;
 - 5.1.3.11. Frameworks de aplicações como Websphere, Weblogic, J2EE, .NET, etc.;
 - 5.1.3.12. Hardware através de aplicações dos fabricantes, como por exemplo Dell OpenManager;
 - 5.1.3.13. Equipamento medidor de umidade e de temperatura (HWg-STE);
 - 5.1.3.14. Capacidade de monitoração de Storages HP, IBM, DELL e EMC;
 - 5.1.3.15. Capacidade de monitoração de Centrais Telefônicas IP do fabricante Astra (MxOne).

- 5.1.4. Permitir a integração com outras soluções desenvolvidas, pela disponibilização de interfaces de comunicação com essas soluções. A solução deverá suportar e fornecer os seguintes tipos de interface:
 - 5.1.4.1. Web Services;
 - 5.1.4.2. Acesso direto à base de dados SQL..
- 5.1.5. Deve permitir o agrupamento dos dispositivos ou ICs (Itens de Configuração) e as KPIs (Indicadores Chaves de Desempenho);
- 5.1.6. Os usuários logados deverão visualizar somente os elementos (ICs e KPIs) que possuem autorização;
- 5.1.7. Os KPIs devem ser coletados de forma ativa, com a possibilidade de coleta em intervalos customizados para cada indicador;
- 5.1.8. A arquitetura de coleta deve possuir variáveis que, devidamente configuradas, suprimam falsos positivos;
- 5.1.9. A solução deverá suportar o gerenciamento de mais de 300 ICs e 10.000 indicadores sem a necessidade de hardware adicional.

5.2. Interface

- 5.2.1. Possuir interface web, para operar todas as suas funcionalidades, para os navegadores Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes;
- 5.2.2. A interface web deve suportar de forma nativa a personalização de temas atendendo os recursos:
 - 5.2.2.1. Disponibilizar temas de cores pré-configurados para seleção;
 - 5.2.2.2. Suportar o desenvolvimento de novos temas de cores;
 - 5.2.2.3. Oferecer o recurso de upload do logotipo para personalização da identidade visual;
 - 5.2.2.4. O logotipo carregado deverá ser aplicado automaticamente nos relatórios que são exportados em formato PDF e telas do sistema.
- 5.2.3. Possuir controle de acesso através de usuário e senha;
- 5.2.4. Suporte multi-idioma, atendendo no mínimo os idiomas Português e Inglês;
- 5.2.5. Permitir a configuração de limites, quantitativos e outras métricas, por meio de interface gráfica, sem a necessidade de implementação ou codificação;
- 5.2.6. Prover console de operação, com os seguintes recursos:
 - 5.2.6.1. Visão topológica das redes, representando graficamente todos os relacionamentos de parentesco entre os dispositivos monitorados e o estado atual do monitoramento atualizado de forma automática;
 - 5.2.6.2. Visão por localidade;

- 5.2.6.3. Visão por estrutura organizacional;
- 5.2.6.4. O mapa de rede deve ser autogerado pelo sistema;
- 5.2.6.5. Deverão ser representados neste mapa, com clareza, através do uso das cores verde, amarelo e vermelho, os dispositivos gerenciados que apresentem qualquer problema de configuração ou alcançabilidade, permitindo uma rápida visualização de pontos de problemas na infraestrutura.
- 5.2.7. Apresentar na mesma interface os eventos e alarmes de todo o ambiente, permitindo que o usuário possa expandir para níveis detalhados de informação para um evento ou alarme selecionado (recurso de “drill down”).
- 5.2.8. Disponibilizar na interface de gerenciamento um recurso de busca avançada, retornando o resultado da combinação de filtros aplicados por:
 - 5.2.8.1. Busca textual pela descrição de um elemento;
 - 5.2.8.2. Busca textual pelo retorno de uma checagem ou monitoração;
 - 5.2.8.3. Estado atual da monitoração (Ok, Inalcançável, Alerta, Crítico, Desconhecido, Instável);
 - 5.2.8.4. Grupos de dispositivos (ICs) ou elementos (KPIs);
 - 5.2.8.5. Níveis do estado atual da monitoração.

5.3. Segurança

- 5.3.1. Criptografia e Autenticação Segura:
 - 5.3.1.1. Todas as transferências de dados entre os servidores de rede dos sistemas, seus agentes ou estações de trabalho, deverão ser criptografadas e autenticadas de maneira segura na maior extensão prática possível, podendo permitir a existência de fluxos de dados de qualquer protocolo não criptografado em quaisquer partes da solução;
 - 5.3.1.2. Quando aplicável, os sistemas deverão utilizar HTTPS (HTTP com criptografia e identificação segura), em detrimento de HTTP plano, seguindo parâmetros comuns de mercado, incluindo o suporte à instalação de certificados X.509 próprios para a URL em que o acesso for disponibilizado;
 - 5.3.1.3. Quando aplicável, os sistemas deverão utilizar LDAP Seguro (LDAPS ou StartTLS), em detrimento de LDAP plano, com o uso de criptografia e/ou autenticação segura e/ou certificados digitais, conforme conveniência.
- 5.3.2. Credenciais, Dados e Perfis de Usuários:
 - 5.3.2.1. Permitir consulta a base de dados externas, por meio do protocolo LDAP, para autenticação e obtenção de dados corporativos de usuários;

5.3.2.2. Permitir a definição de perfis de usuários e a atribuição de um nível específico de autorização a cada perfil.

5.3.3. Registros de Operações e Trilhas de Auditoria:

5.3.3.1. Registrar, detalhadamente, todos os alarmes, incidentes, operações, autenticação de usuários e demais atos e mudanças que ocorrerem;

5.3.3.2. Permitir a geração de trilhas de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, considerando "quem", "quando", "onde" e "o quê", bem como possibilitar o envio para servidores de syslog dos registros gerados, imediatamente, após a ocorrência de cada evento;

5.3.3.3. Efetuar procura textual e por períodos e em momentos de tempo variáveis, de meses a horas;

5.3.3.4. Os registros de logs e auditoria e syslog internos deverão ser permanentes, sem a possibilidade de alteração ou adulteração;

5.3.3.5. Os registros de logs e auditoria e syslog internos deverão ter a possibilidade de serem mantidos por um período de tempo ilimitado, para todas as operações.

5.3.4. Backup:

5.3.4.1. A solução deverá disponibilizar rotina automática de backup parcial ou total gerando os arquivos de backup da base de dados e configurações;

5.3.4.2. A solução deverá disponibilizar a funcionalidade manual de backup parcial ou total gerando os arquivos de backup da base de dados e configurações;

5.3.4.3. A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de restore parcial ou total da base de dados;

5.3.4.4. A solução deverá ser compatível com o agente de backup, caso não o seja, deverá disponibilizar por compartilhamento de rede os arquivos gerados automaticamente pela rotina de backup.

5.4. Catálogo de Serviços (Monitorar o Serviço e Todas as suas Dependências)

5.4.1. Permitir a definição do catálogo de serviços, cadastro e manutenção da descrição de serviços, assim como de seus atributos;

5.4.2. Permitir a customização da estrutura do Catálogo de Serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface do sistema;

5.4.3. Deverá suportar a definição dos seguintes atributos para cada serviço do catálogo:

- 5.4.3.1. Permitir a definição de no mínimo 2 (dois) tipos de serviços: TI e negócio, podendo ser definidos tantos tipos quantos forem desejados;
- 5.4.3.2. Permitir a definição do responsável pelo serviço, pelo negócio e o responsável técnico;
- 5.4.3.3. Permitir a definição de quem são os usuários e os usuários chaves, unidade organizacional e localidade afetados;
- 5.4.3.4. Permitir a definição do custo/hora de cada serviço do catálogo;
- 5.4.3.5. Permitir a definição da data de revisão de cada serviço;
- 5.4.3.6. Permitir a descrição dos serviços, processos de negócio dependentes, entregáveis do serviço e aplicações envolvidas;
- 5.4.3.7. Permitir definir o período de disponibilidade (24x7, 8x5 ou outro) de cada serviço, o tempo de resolução e o tempo médio para atendimento;
- 5.4.3.8. Permitir a definição da sazonalidade de um serviço;
- 5.4.3.9. Permitir a determinação de prioridades através da definição de criticidade, prejuízo financeiro/imagem, complexidade, usuários VIP, percentual de usuários afetados e relação de dependências;
- 5.4.3.10. Permitir a definição de atributos personalizados;
- 5.4.3.11. Permitir a criação de serviços de TI, associando os ICs que o suportam;
- 5.4.3.12. Permitir a criação de serviços de infraestrutura de TI, bem como a associação de itens de configuração (ICs) a estes serviços;
- 5.4.3.13. Permitir a criação de uma hierarquia de serviços do catálogo por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;
- 5.4.3.14. Permitir graficamente a publicação da disponibilidade dos serviços do catálogo, bem como de todos os elementos que os compõem e suas correlações, através de dashboards gerados automaticamente pela solução;
- 5.4.3.15. A alteração da estrutura de um Serviço do Catálogo deverá refletir automaticamente no dashboard;
- 5.4.3.16. Permitir navegação drill-down através do dashboard;
- 5.4.3.17. Permitir que os serviços do catálogo sejam monitorados automaticamente;
- 5.4.3.18. A criação e manutenção de um catálogo deverá refletir automaticamente na monitoração sem intervenção manual;
- 5.4.3.19. A visão do monitoramento dos catálogos de serviços deve ser apresentada de acordo com os tipos de catálogos definidos na solução;

5.4.3.20. Deverá suportar a definição e acompanhamento visual do percentual de disponibilidade e tempo para cada serviço do catálogo através de gráficos de capacidade em tempo real;

5.4.3.21. Deverá permitir a visualização da análise de impacto através da tela central de monitoramento.

5.5. Gerenciamento dos Itens de Configuração

5.5.1. Possuir um BDGC (Banco de dados do gerenciamento de configuração) que suporte o registro, armazenamento e gerenciamento dos ICs, assim como de seus atributos;

5.5.2. Permitir a variação dos atributos dos ICs de acordo com o tipo do IC (ex: switches, servidores, documentação, serviços e aplicações):

5.5.2.1. O usuário pode ser uma única pessoa, bem como uma unidade organizacional ou uma localidade, de acordo com a necessidade e distribuição dos serviços.

5.5.3. Possuir funcionalidades do cadastramento da estrutura de organizações e pessoas, com vista a contato sobre alarmes e escalonamento dos mesmos, permitindo:

5.5.3.1. Definição da estrutura hierárquica da organização, possibilitando a definição de unidades organizacionais, comitês, comissões, equipes, com respectivos meios de contato;

5.5.3.2. Permitir o cadastramento de pessoas com associação a cada organização, registrando informações como nome, contato (telefone, e-mail e endereço), localização, etc;

5.5.3.3. Permitir a definição de grupos e subgrupos de trabalho, possibilitando a inclusão de usuários nesses grupos;

5.5.3.4. Permitir a adição de atributos nos tipos de ICs através de assistentes, sem a necessidade de implementação ou codificação.

5.5.4. Estabelecer os relacionamentos e dependências ente os ICs, serviços de infraestrutura e serviços de TI;

5.5.5. Permitir a definição de uma estrutura hierárquica de categorias de ICs;

5.5.6. Fornecer funcionalidade para planejamento de interrupções de ICs, para funcionalidade de planejamento e execução de manutenções sem a geração de alarmes. Esta funcionalidade deverá permitir a definição de interrupções periódicas e interrupções ocasionais. O retorno deverá ser automático após a programação;

- 5.5.7. Possuir uma ferramenta de descobrimento e registro automático dos ICs presentes na infraestrutura (“Discovery”), que efetue o descobrimento da topologia de nível 2 e nível 3 da rede LAN e WAN, sendo que o descobrimento de nível 2 deverá suportar pelo menos os seguintes métodos de pesquisa:
 - 5.5.7.1. Consulta a tabelas ARP;
 - 5.5.7.2. Consulta a tabelas de Endereçamento IP;
 - 5.5.7.3. Consulta a tabelas de protocolos proprietários de descobrimento, como o Cisco CDP;
 - 5.5.7.4. Consulta a tabelas de roteamento;
 - 5.5.7.5. Consulta a informações de Spanning Tree;
 - 5.5.7.6. Possuir funcionalidade para facilitar a inclusão manual de ICs no CMDB (Configuration Management Database) para os casos em que a informação não for alimentada por intermédio da ferramenta de CMDB Discovery e deva ser incluída manualmente, como por exemplo, durante a fase de planejamento de um novo serviço, com:
 - 5.5.7.6.1. Possibilidade de associação de um modelo (template) de IC com as informações que serão pré-incluídas nos campos dos ICs gerados;
 - 5.5.7.6.2. Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos com variação sequencial.
- 5.5.8. Permitir a associação de usuários e responsáveis a cada IC.
- 5.5.9. Parâmetros e Métricas do Gerenciamento:
 - 5.5.9.1. Sistemas Operacionais:
 - 5.5.9.1.1. Windows XP, 7, 8 e seus Services Packs;
 - 5.5.9.1.2. Windows 2003, 2008, 2012 e seus Services Packs;
 - 5.5.9.1.3. VMWare e Services Packs.
 - 5.5.9.2. Deverão ser monitorados os seguintes parâmetros:
 - 5.5.9.2.1. Monitoração de Servidores Microsoft:
 - 5.5.9.2.1.1. CPU (porcentagem de uso, tempo de processamento privilegiado, filas de instruções no processador);
 - 5.5.9.2.1.2. Memória física e virtual utilizada;
 - 5.5.9.2.1.3. Serviços (in)ativos;
 - 5.5.9.2.1.4. Processos (in)ativos;
 - 5.5.9.2.1.5. Espaço em disco;
 - 5.5.9.2.1.6. Tempo de Uptime e detecção de “reboots”;

- 5.5.9.2.1.7. I/O (DiskQueue, Disk Time, Disk Write, Disk Read, etc., geral ou por disco físico);
 - 5.5.9.2.1.8. Análise de entradas específicas de log no “Event Viewer”;
 - 5.5.9.2.1.9. Qualquer item disponível no “Performance Monitor”;
 - 5.5.9.2.1.10. Nos percentuais de memória física, virtual e CPU, a solução deve permitir a identificação dos processos responsáveis pelo consumo em cada recurso citado.
- 5.5.9.3. Banco de Dados:
- 5.5.9.3.1. Microsoft SQL Server 2000, 2005, 2008 e superior; e Microsoft MySQL em todas as suas versões;
 - 5.5.9.3.1.1. Sendo monitorados os seguintes parâmetros:
 - 5.5.9.3.1.1.1. Banco de Dados SQL Server e MySQL Server;
 - 5.5.9.3.1.1.2. SQL-Agent;
 - 5.5.9.3.1.1.3. SQL-Buffer-Cache-Hit-Ratio;
 - 5.5.9.3.1.1.4. SQL-Full-Scans-Sec;
 - 5.5.9.3.1.1.5. SQL-Number-Deadlocks-Sec;
 - 5.5.9.3.1.1.6. SQL-Page-Splits-Sec;
 - 5.5.9.3.1.1.7. SQL-Server-Stats;
 - 5.5.9.3.1.1.8. SQL-Target-Total-Server-Memory;
 - 5.5.9.3.1.1.9. SQL-Replicação;
 - 5.5.9.3.1.1.10. SQL-Usuários Bloqueados, Conectados e Ativos;
 - 5.5.9.3.1.1.11. SQL-Transações;
 - 5.5.9.3.1.1.12. SQL-Batch Request;
 - 5.5.9.3.1.1.13. SQL-Databases / SysFiles;
 - 5.5.9.3.1.1.14. SQL-Crescimento de DataFiles;
 - 5.5.9.3.1.1.15. SQL-Free Pages;
 - 5.5.9.3.1.1.16. SQL-Latch Waits;
 - 5.5.9.3.1.1.17. SQL-Lock Blocks;
 - 5.5.9.3.1.1.18. SQL-Lock Waits;
 - 5.5.9.3.1.1.19. SQL-Crescimento de Log Files;
 - 5.5.9.3.1.1.20. SQL-Page Reads e SQL-Page Writes;
 - 5.5.9.3.1.1.21. SQL-Compilations;
 - 5.5.9.3.1.1.22. SQL-Target Server Memory;
 - 5.5.9.3.1.1.23. SQL-Total Server Memory;

- 5.5.9.3.1.1.24. Qualquer "select" ou "stored procedure" (bem como os seus tempos de resposta);
 - 5.5.9.3.1.1.25. Percentual de utilização dos processadores pelos processos do MS SQL Server, com opção de exibição das sessões que mais consomem este recurso com sua respectiva utilização e comando SQL sendo executado.
- 5.5.9.4. Servidores Web:
- 5.5.9.4.1. As métricas para os produtos abaixo consideram que a execução ocorre em ambiente de Balanceamento de Carga (Load Balance):
 - 5.5.9.4.1.1. Microsoft IIS 5 e superior;
 - 5.5.9.4.1.2. Apache Coyote/Tomcat 3.x e superior;
 - 5.5.9.4.1.3. Apresentar um conjunto de métricas de gerenciamento que permite administrar de forma ágil e eficiente funções específicas executadas para cada serviço disponível, conforme segue:
 - 5.5.9.4.1.3.1. Métricas de FTP:
 - 5.5.9.4.1.3.1.1. Número de bytes recebidos e enviados pelo serviço de FTP;
 - 5.5.9.4.1.3.1.2. Total de arquivos transferidos pelo serviço de FTP.
 - 5.5.9.4.1.3.2. Métricas de Web Service:
 - 5.5.9.4.1.3.2.1. Total de hits de um determinado domínio;
 - 5.5.9.4.1.3.2.2. Percentual de page hits;
 - 5.5.9.4.1.3.2.3. Taxa de bytes recebidos e enviados por segundo no Web Service;
 - 5.5.9.4.1.3.2.4. Acessos anônimos, não anônimos e número máximo de usuários que estabeleceram conexões anônimas usando Web Service;
 - 5.5.9.4.1.3.2.5. Conexões;
 - 5.5.9.4.1.3.2.6. Tipos de método HTTP;
 - 5.5.9.4.1.3.2.7. Erros HTTP.
- 5.5.9.5. Servidores de Aplicação:

- 5.5.9.5.1. As métricas para os produtos abaixo consideram que a execução ocorre em ambiente de Balanceamento de Carga (Load Balance):
 - 5.5.9.5.1.1. Microsoft COM+;
 - 5.5.9.5.1.2. Tomcat 3.x ou superior;
 - 5.5.9.5.1.3. .NET Framework;
- 5.5.9.5.2. Possuir capacidade de monitorar qualquer método, classe ou dados associados com um componente para um maior entendimento da aplicação.
- 5.5.9.5.3. Possuir suporte a “cluster”, com capacidade de identificar se ele está funcionando adequadamente. Isto significa suporte a monitoração de qualquer dado ao nível de aplicação, em cluster, sendo capaz de determinar a existência de possíveis contenções.
- 5.5.9.6. E-mail Office 365 e Exchange ou qualquer outro e-mail:
 - 5.5.9.6.1. Apresentar um conjunto de métricas de gerenciamento que permita administrar de forma ágil e eficiente funções específicas executadas para cada serviço disponível, conforme segue:
 - 5.5.9.6.1.1. Roteamento de Mensagens:
 - 5.5.9.6.1.1.1. Total de mensagens enviadas;
 - 5.5.9.6.1.1.2. Total de mensagens Web não enviadas;
 - 5.5.9.6.1.1.3. Total de mensagens enfileiradas aguardando tratamento.
 - 5.5.9.6.1.2. Utilização do Servidor:
 - 5.5.9.6.1.2.1. Número de sessões ativas;
 - 5.5.9.6.1.2.2. Número de sessões “interrompidas”;
 - 5.5.9.6.1.2.3. Número de tarefas em execução.
 - 5.5.9.6.1.3. Disponibilidade:
 - 5.5.9.6.1.3.1. Percentual de tempo que a aplicação esteve disponível;
 - 5.5.9.6.1.3.2. Número de mensagens não enviadas (“dead mail”);
 - 5.5.9.6.1.3.3. Número de requisições aguardando replicação.
 - 5.5.9.6.1.4. Desempenho:
 - 5.5.9.6.1.4.1. Replicações completadas, aguardando replicação e falhas de replicação.
- 5.5.9.7. Monitoração e análise de aplicações J2EE e .NET:
 - 5.5.9.7.1. A solução deverá permitir:

- 5.5.9.7.1.1. A representação gráfica, em tempo real, dos componentes e o detalhamento do desempenho dos mesmos;
- 5.5.9.7.1.2. Que os usuários da solução de gerenciamento selecionem a aplicação ou servidor desejado desabilitando a visualização de outros servidores durante a execução;
- 5.5.9.7.1.3. Aos usuários, monitorar em tempo real suas aplicações incluindo os componentes que estão sendo executados em um dado momento;
- 5.5.9.7.1.4. A escolha de quais métodos serão monitorados, ou todos, durante a execução permitindo que no caso de um problema de desempenho seja possível a identificação da causa raiz;
- 5.5.9.7.1.5. Exibição em console gráfico as seguintes informações sobre os componentes executados dentro do servidor de aplicação J2EE ou .NET e os comandos SQL invocados por estes:
 - 5.5.9.7.1.5.1. Nomes dos componentes e seus métodos, ou comandos SQL, sendo executados;
 - 5.5.9.7.1.5.2. Tempo total de execução destes;
 - 5.5.9.7.1.5.3. Percentual de utilização de CPU destas execuções;
 - 5.5.9.7.1.5.4. Número de execuções de cada método ou comando SQL.

5.5.9.8. Simuladores de Transações Web:

- 5.5.9.8.1. Logins em portais e sistemas Web, efetuando as transações como se fosse um usuário Web comum, fornecendo os tempos de resposta e se houve falha/sucesso na conclusão do processo;
- 5.5.9.8.2. A solução é capaz de monitorar os tempos de processamento das aplicações mostrando de forma clara e objetiva os tempos gastos no processamento de usuário (cliente), rede de comunicação e servidor, de forma a auxiliar na identificação da causa raiz de um problema de desempenho.

5.6. Controle de Versionamento de Arquivos

- 5.6.1. A solução deverá possuir a funcionalidade do controle de versionamento de arquivos para sistema operacional Windows;
- 5.6.2. O agente de monitoramento dos arquivos deverá possuir a funcionalidade de especificação da listagem de arquivos que deverão ter o conteúdo monitorado;

- 5.6.3. A solução deverá armazenar um arquivo monitorado toda vez que este apresentar quaisquer mudanças em seu conteúdo;
- 5.6.4. A solução deverá disponibilizar todas as versões armazenadas dos arquivos para download;
- 5.6.5. A solução deverá possuir um comparador gráfico de versões dos arquivos apontando as diferenças entre duas versões selecionadas.

5.7. Monitoramento Conforme Desvio do Comportamento Padrão (Linhas de Base)

- 5.7.1. Criar automaticamente linhas de base (“baselines”), a partir da análise dos dados coletados e padrões de comportamento, de modo a estabelecer uma linha de base que represente o comportamento normal e esperado, ao longo do período de amostragem, do ambiente de TI, a fim de permitir a identificação automática e em tempo real de mudanças no comportamento de um componente em relação ao valor basal (linha de base);
- 5.7.2. O período de amostragem das linhas de base deverá ser configurável por IC, no mínimo, por semana, mês e ano;
- 5.7.3. A frequência de amostragem das linhas de base deverá ser configurável por IC, no mínimo, a partir de 5 (cinco) minutos;
- 5.7.4. Assim que um comportamento anômalo é detectado, independente do estabelecimento de limiares absolutos (“thresholds”), o sistema deverá alertar e disparar, automaticamente, uma notificação aos responsáveis.

5.8. Eventos e Alarmes

- 5.8.1. Monitorar, em tempo real, a disponibilidade, capacidade, performance e outros parâmetros relativos ao ambiente de TI, entre outros, pelos seguintes meios:
 - 5.8.1.1. SNMP;
 - 5.8.1.2. WMI;
 - 5.8.1.3. Agentes do próprio sistema;
 - 5.8.1.4. Agentes de outras fontes;
 - 5.8.1.5. Consultas em bases de dados;
 - 5.8.1.6. Desenvolvimento de subagentes customizados.
- 5.8.2. Em caso de alerta em um IC, os ICs hierarquicamente dependentes deste não devem gerar alertas;
- 5.8.3. Permitir o escalamento de incidentes, de modo a encaminhar os alarmes e incidentes a níveis crescentes de suporte, representados por equipes, pessoas e/ou de terceiros, quando os mesmos não forem resolvidos ou não forem

tratados nos prazos pré-determinados, que poderão ser variáveis conforme o nível de escalonamento;

5.8.4. Enviar automaticamente eventos, alarmes e notificações (ex.: escalonamento de incidentes) para os técnicos, de acordo com regras configuráveis e pelos seguintes meios:

5.8.4.1. Interface com sistemas de Help Desk/Service Desk;

5.8.4.2. Correio eletrônico;

5.8.4.3. SMS (diretamente de um modem GSM bem como via gateway);

5.8.4.4. Mensagens instantâneas.

5.8.5. Diferenciar entre a falta de comunicação de um agente com o sistema operacional em que este está hospedado ou com o próprio equipamento físico. Nos equipamentos que possuem hardware dedicado de gerenciamento (por exemplo, Dell DRAC ou HP iLO), alertará o ponto específico da falha, considerando que todos os sistemas operacionais respondam as requisições de eco ICMP e preencham os requisitos necessários para que isso ocorra;

5.8.6. Gerar alarme caso seja detectada mudança na configuração de ICs:

5.8.6.1. Oferecer a visualização dos dados de monitoração de performance, históricos e tempo real, permitindo a seleção de um determinado ponto na linha de tempo, possibilitando a identificação do momento exato no qual um determinado problema ou comportamento anormal se iniciou;

5.8.6.2. A coleta de dados históricos não deve ser baseada em operações de polling para preservar o consumo de banda e permitir alta escalabilidade.

5.8.7. Capturar logs de agentes do tipo Syslog, Windows Event log e em arquivos texto arbitrários, sendo capaz de efetuar seu “parsing” e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares ou outra maneira de filtragem e tratamento.

5.9. Agentes

5.9.1. Os agentes de monitoramento não devem causar uso de recursos que comprometa o desempenho, capacidade e disponibilidade do equipamento em que esteja hospedado ou dos demais sistemas que estejam em funcionamento neste equipamento;

5.9.2. A instalação dos agentes e plugins de monitoramento deve respeitar as seguintes regras:

5.9.2.1. Ocupar no máximo 150 MB de espaço em disco;

5.9.2.2. Consumir no máximo 40 MB de memória do sistema operacional;

5.9.2.3. Consumir no máximo 05% de uso de processador.

5.9.3. A solução deverá monitorar constantemente se o próprio agente de monitoração encontra-se operacional, e em caso negativo, gerar alarme.

5.10. Análise de Impacto

5.10.1. Realizar em tempo real, a análise do impacto de determinado evento, mostrando quais serviços de infraestrutura, serviços de TI, unidades e usuários que dependem do IC foram impactados.

5.11. Relatórios e Apresentação de Dados

5.11.1. Permitir a seleção dos seguintes intervalos de tempo, conforme a necessidade do usuário:

5.11.1.1. Totais: durante todo o tempo de registro existente ou aplicável;

5.11.1.2. Anuais, mensais, semanais e diários: durante os períodos respectivos;

5.11.1.3. Arbitrários: de acordo com a especificação do usuário, podendo ser qualquer período entre 1 ano e 1 hora, posicionado temporalmente em qualquer ponto dos registros existentes.

5.11.2. Permitir a elaboração de relatórios customizados, contendo um ou mais valores medidos sobre os ICs;

5.11.3. Permitir o acompanhamento, pelo gestor e fiscais, dos indicadores de nível de serviços contratados;

5.11.4. Permitir a emissão de relatórios sob demanda, a qualquer momento, ou com geração agendada, uma única vez ou em períodos recorrentes;

5.11.5. Permitir o envio por e-mail para múltiplos destinatários e de forma automatizada;

5.11.6. Possuir mecanismo de “drill-down”, possibilitando explorar diferentes níveis de detalhamento das informações coletadas pelo sistema, a partir de um relatório consolidado;

5.11.7. Permitir a classificação e ordenação dos resultados;

5.11.8. Apresentar os valores mínimos, médios e máximos, dentro do período analisado.

5.11.9. Disponibilizar relatórios de disponibilidade dos elementos gerenciados, mostrando indicadores como MTTF, MTTR, e MTBF/MTBSI;

5.11.10. Os relatórios de disponibilidade devem permitir a exclusão dos períodos de parada ou manutenção agendadas;

5.11.11. Disponibilizar relatórios de capacidade dos indicadores gerenciados, mostrando gráficos das performances destes KPIs;

5.11.12. A solução deverá permitir o “zoom” na série de dados escolhida;

- 5.11.13. Os reportes de disponibilidade devem ter a opção de filtro “95th percentile”;
- 5.11.14. Os relatórios de disponibilidade e capacidade deverão permitir outras opções que não 24x7. Deverá fornecer a opção de inserção de cortes de tempo (ex. 8x5, 12x6), que serão armazenados e utilizados nos referidos relatórios;
- 5.11.15. Os relatórios de disponibilidade deverão poder ser exportados para imagens, a fim de que possam ser inseridos em documentos de análise comportamental do ambiente de TI;
- 5.11.16. Disponibilizar relatórios de SLM (Gerenciamento do Nível de Serviço), exibindo o nível de serviço definido, alcançado, e o desvio calculado;
- 5.11.17. Os relatórios de disponibilidade, capacidade e SLM gerados no sistema deverão ser a opção de serem exportados em PDF;
- 5.11.18. Disponibilizar relatórios de sumário de alertas, permitindo seleção de tipo de eventos, ICs, conjuntos de ICs e seleção de intervalos de tempo possibilitando o acompanhamento dos maiores geradores de alertas do ambiente;
- 5.11.19. Apresentar relatório de projeção futura de comportamento de capacidade de qualquer IC monitorado com base no seu comportamento histórico;
- 5.11.20. A solução deverá disponibilizar recurso de customização de novos modelos de relatórios através de integração com algum software construtor de relatórios. Por exemplo: Jasper Reports, iReports, Crystal Reports ou outros;
- 5.11.21. Os modelos de relatórios criados no software construtor de relatórios deverão estar disponíveis na interface da solução de gerenciamento através de recurso de importação dos mesmos.

5.12. Painéis e Dashboards

- 5.12.1. Permitir a criação de telas customizadas para a visualização de dados, combinando um ou mais gráficos, para a criação de um ponto único de visualização para monitoramento do ambiente de TI;
- 5.12.2. As telas deverão apresentar o estado atualizado, em tempo real, de cada um dos itens monitorados, de forma automática, sem a necessidade de realizar atualizações manuais de telas (refresh);
- 5.12.3. Para elaboração das telas a ferramenta deve disponibilizar componentes do tipo:
 - 5.12.3.1. Gráficos do tipo linha, área, barra e pizza;

- 5.12.3.2. Containers, podendo representar estados agrupados de um conjunto de ICs da infraestrutura;
- 5.12.3.3. Área de texto, permitindo customizar, escolher e representar em tempo real os últimos valores coletados dos itens monitorados.
- 5.12.4. Os componentes da construção de dashboards deverão exibir dados a partir da associação com itens gerenciados na solução de monitoramento e também dados de fontes externas através de integração com webservices;
- 5.12.5. Os componentes da construção de dashboards deverão permitir a exibição de dados agrupados de um ou mais itens gerenciados na solução de monitoramento ou fontes de dados externas no mesmo componente;
- 5.12.6. As telas devem possuir os seguintes recursos de compartilhamento/publicação:
 - 5.12.6.1. Através de criação automática de link com chave de acesso, podendo ser carregado nos navegadores Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox nas suas versões mais recentes sem a necessidade de realizar uma autenticação de usuário da ferramenta.
 - 5.12.6.2. Através de criação automática de código do tipo “embeded” possuindo chave de acesso sem a necessidade de realizar uma autenticação de usuário na ferramenta, podendo inserir o código gerado em outras ferramentas, sites ou intranet.
- 5.12.7. As telas poderão ser geradas e salvas para visualização de todos os usuários da ferramenta, e também para visualização individual do autor da mesma;
- 5.12.8. A ferramenta de dashboards deve disponibilizar recurso de upload/importação automática de imagens para serem utilizadas como componentes das telas;
- 5.12.9. Deve disponibilizar upload/importação automática de imagens para serem utilizadas como plano de fundo das telas, oferecendo recursos de customização do plano de fundo (estender, repetir, preencher, transparência);
- 5.12.10. A ferramenta de dashboards deve oferecer recursos de “slide-show”, permitindo a seleção de telas, seleção de efeitos e tempo de transição automática entre as telas selecionadas para apresentação.
- 5.12.11. Garantir a exibição de indicadores em formato de gráficos e de mostradores (tipo relógios ou similares) com as respectivas definições de faixas de valores de forma configurável;
- 5.12.12. Garantir a livre definição de novos indicadores através de interface própria do software, não devendo possuir limites de indicadores de desempenho;

5.13. Monitoração da Percepção do Usuário

- 5.13.1. A solução deve permitir a execução de robôs que simulem rotinas análogas às dos usuários, a fim de medir o tempo e correção das mesmas;
- 5.13.2. A simulação através de robôs deve verificar a correção de cada etapa, bem como medir o tempo de cada etapa;
- 5.13.3. Os tipos de robôs passíveis de execução podem ser:
 - 5.13.3.1. Web puros (GETs/POSTs);
 - 5.13.3.2. Web híbridos;
 - 5.13.3.3. Pixel a pixel (Terminal Services).
- 5.13.4. Os robôs devem ter a possibilidade de serem executados de locais diferentes para simular a experiência de cada tipo de usuário. São elas:
 - 5.13.4.1. De forma local;
 - 5.13.4.2. De forma remota dentro da rede do cliente;
 - 5.13.4.3. Externamente, a partir de servidores na Web.

5.14. Módulo de documentação

- 5.14.1. O sistema deverá possuir um repositório de documentações para os seus ICs e KPIs, a fim de que as equipes de 1º. e 2º. níveis de ambas equipes possam acessar informações que diminuam o MTTR;
- 5.14.2. A responsabilidade da alimentação desta base de documentação será da Contratante;
- 5.14.3. Os elementos que comporão esta base de documentação deverão contemplar ao menos os seguintes elementos:
 - 5.14.3.1. Documentos (Word, PDF, etc.);
 - 5.14.3.2. Imagens (PNG, JPG, etc.);
 - 5.14.3.3. URLs;
 - 5.14.3.4. Dados de cadastro físico dos elementos;
 - 5.14.3.5. Dados específicos para links de dados;
 - 5.14.3.6. Dados de contato para fins de suporte/manutenção.
- 5.14.4. A solução de gerenciamento deverá ter mecanismos de detecção de expiração dos prazos de revisão de cada documentação, bem como “flag” de documentação completa ou não, a fim de alimentar indicadores para a Gerência de Continuidade.

6. Serviços

- 6.1. O serviço de implementação e configuração do software de monitoramento deverá ser executado por profissional certificado pelo fabricante na solução ofertada;

- 6.2. A solução deverá ser instalada para operar em alta disponibilidade, ou seja, a solução deverá ser instalada e configurada em equipamentos diferentes;
- 6.3. A Contratada deverá fornecer número telefônico e e-mail para contato e encaminhamento da solicitação de manutenção (chamados), com funcionamento 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana.

6.4. Planejamento do Projeto (Fase 1):

- 6.4.1. Reunião de início do projeto para a definição do cronograma de implementação e configuração da solução.

6.5. Execução do Projeto (Fase 2):

- 6.5.1. A execução é a fase de implementação de todos os itens e que deverá ocorrer em horário comercial.
- 6.5.2. Atividades com relação ao serviço de instalação e de configuração:
- 6.5.2.1. Instalação da solução de monitoramento de modo que opere em alta disponibilidade; o Sebrae/RS fornecerá a infraestrutura (servidores) para a instalação;
 - 6.5.2.2. Criação de grupo para organização e o monitoramento dos servidores;
 - 6.5.2.3. Realizar, se necessário, a instalação de agente e/ou a configuração em 60 (sessenta) servidores (Plataformas Microsoft e VMWare) para que a solução de monitoramento realize a coleta de informações dos mesmos;
 - 6.5.2.4. Configurar na solução os recursos, por exemplo, disponibilidade, utilização de disco de todas as unidades, utilização do processamento, utilização de memória e utilização de rede de todos os servidores do ambiente do Sebrae/RS;
 - 6.5.2.5. Para os servidores será necessário configurar a disponibilidade dos serviços e processos de acordo com a característica e necessidade de cada recurso e/ou aplicação que é executada nos mesmos.
 - 6.5.2.6. Criação de grupo para organizar e monitorar os switches;
 - 6.5.2.7. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 20 switches gerenciáveis dos seguintes fabricantes: Dell, 3Com, Cisco e Extreme. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, capacidade e utilização;
 - 6.5.2.8. Criação de grupo para organizar e monitorar o Controle de Umidade e Temperatura;
 - 6.5.2.9. Inclusão e configuração na solução de monitoramento do equipamento de controle de Umidade e Temperatura da HW Group (HWg-STE: Ethernet

- thermometer). Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, temperatura e a umidade;
- 6.5.2.10. Criação de grupo para organizar e monitorar os Links MPLS (roteadores);
- 6.5.2.11. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 15 roteadores dos circuitos MPLS (rede privada). Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.
- 6.5.2.12. Criação de grupo para organizar e monitorar os Links de Acesso à Internet (Fortigate 200B);
- 6.5.2.13. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 3 (três) links conectados no UTM (Unified Threat Management) Fortigate 200B, que são: link dedicado da GVT e SouthTech e ADSL Oi. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.
- 6.5.2.14. Criação de grupo para organizar e monitorar o Link do Sebrae/NA;
- 6.5.2.15. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (um) link do Sebrae/NA conectado no UTM (Unified Threat Management) Fortigate 200B, este é um MPLS dedicado da Embratel. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.
- 6.5.2.16. Criação de grupo para organizar e monitorar os Storages;
- 6.5.2.17. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 2 (dois) storages, que são: EMC VNX5300 e Dell MD3000i. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização dos discos, processamento, alertas de falha em controladoras e discos.
- 6.5.2.18. Criação de grupo para organizar e monitorar a Blade;
- 6.5.2.19. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) Blade da IBM. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento e alertas de falha.
- 6.5.2.20. Criação de grupo para organizar e monitorar as Lâminas da Blade;
- 6.5.2.21. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 4 (quatro) Lâminas IBM Blade Server rodando VMWare. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento, serviços e processos do sistema operacional e alertas de falha.

- 6.5.2.22. Criação de grupo para organizar e monitorar o Firewall;
- 6.5.2.23. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (um) Firewall Fortigate 200B. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento e alertas de falha.
- 6.5.2.24. Criação de grupo para organizar e monitorar os Riverbeds;
- 6.5.2.25. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 13 (treze) Riverbed, sendo 1 (um) CMC, 1 (um) 1050-L e 11 (onze) 250-M. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento e alertas de falha.
- 6.5.2.26. Criação de grupo para organizar e monitorar os Links ADSL;
- 6.5.2.27. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 12 (doze) links conectados no UTM FortiWifi 40C. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização do mesmo.
- 6.5.2.28. Criação de grupo para organizar e o monitorar o Link Rádio;
- 6.5.2.29. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (um) link de rádio conectado através do equipamento Alvarion. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.
- 6.5.2.30. Criação de grupo para organizar e monitorar a Central Telefônica;
- 6.5.2.31. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) central telefônica MXone. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização e alertas de falhas.
- 6.5.2.32. Criação de grupo para organizar e monitorar a videoconferência;
- 6.5.2.33. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) MCU da Radvision. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização e alertas de falhas.
- 6.5.2.34. Criação de grupo para organizar e monitorar a tape library (backup);
- 6.5.2.35. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) tape library IBM TS3200. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 6.5.2.36. Criação de grupo para organizar e monitorar as Câmeras;
- 6.5.2.37. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 16 (dezesesseis) câmeras Panasonic BL-C210. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 6.5.2.38. Criação de grupo para organizar e monitorar as Catracas;

- 6.5.2.39. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 5 (catracas), sendo 3 (três) Task Millennium II e 2 (duas) Task Inova. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 6.5.2.40. Criação de grupo para organizar e monitorar as Rede Wireless;
- 6.5.2.41. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 15 (quinze) access point, sendo 5 (cinco) FortAP e 10 (dez) AP Router. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 6.5.2.42. Criação de grupo para organizar e monitorar o Relógio Ponto;
- 6.5.2.43. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 2 (dois) relógios ponto da Madis Rodbel. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 6.5.2.44. Criação de grupos para a gestão e o monitoramento dos serviços:
- 6.5.2.45. Inclusão e configuração na solução de monitoramento dos principais processos de negócio por meio de painel eletrônico. É fundamental que a solução tenha a capacidade de agrupar dispositivos para compor a visão de disponibilidade e desempenho do processo de negócio. Por exemplo, o monitoramento do ERP poderá ser composto por dispositivos de hardware, sistema operacional e aplicações envolvidas agrupadas em uma única visão. Abaixo os processos a serem monitoras:
- 6.5.2.45.1. E-mail (Office 365, Exchange 2003 e 2010);
 - 6.5.2.45.2. Todos os módulos do ERP (RM Totvs);
 - 6.5.2.45.3. File Server (Plataforma Microsoft);
 - 6.5.2.45.4. Impressão (Plataforma Microsoft);
 - 6.5.2.45.5. Sistemas de Atendimento (Pronto Atendimento, SGTEC e Extranet) desenvolvidos em .NET/C# e rodam na plataforma Microsoft;
 - 6.5.2.45.6. Intranet (SharePoint);
 - 6.5.2.45.7. Sites Externo (Integra, Sebrae e Banco de Soluções);
 - 6.5.2.45.8. Serviço de Call Center (Plataforma Microsoft, SolidusEcare da Astra e central telefônica MXOne);
 - 6.5.2.45.9. Serviço de Terminal Service (Plataforma Microsoft);
 - 6.5.2.45.10. Serviço de Active Directory (Plataforma Microsoft);
 - 6.5.2.45.11. Serviço de DNS (Plataforma Microsoft);
 - 6.5.2.45.12. Serviço de Acesso à Internet (Fortigate 200B);

- 6.5.2.45.13. Serviço da Virtualização (VMWare);
 - 6.5.2.45.14. Serviço de Controle de Acesso (Plataforma Microsoft e equipamentos da Task);
 - 6.5.2.45.15. Serviço de Monitoramento de Câmeras (Plataforma Microsoft, Equipamentos Panasonic e Sistema Digifort);
 - 6.5.2.45.16. Serviço de Wireless (Equipamentos FortiAp e AP Router);
 - 6.5.2.45.17. Serviços de Gerenciamento de Processos (ECM da Totvs);
 - 6.5.2.45.18. Serviço de Relatórios Reporting Services (Plataforma Microsoft);
 - 6.5.2.45.19. Serviços de Banco de Dados (SQL Server);
 - 6.5.2.45.20. Serviço de BI (Plataforma Microsoft e QlikView);
 - 6.5.2.45.21. Serviço de Antivírus (Plataforma Microsoft e McAfee);
 - 6.5.2.45.22. Serviço de Backup (Plataforma Microsoft, BackupExec e Tapelibrary IBM).
- 6.5.3. Realizar a inclusão do “tema” Sebrae/RS na solução;
 - 6.5.4. Auxiliar na configuração dos ICs para que a solução de monitoramento possa coletar as informações dos mesmos;
 - 6.5.5. Configuração de Relatórios:
 - 6.5.5.1. Configurar e disponibilizar um relatório completo referente a disponibilidade do ambiente;
 - 6.5.5.2. Configurar e disponibilizar um relatório completo referente a capacidade do ambiente;
 - 6.5.5.3. Os relatórios deverão ser configurados para serem executados na tela para consulta e impressão, como também agendados para serem gerados e enviados por e-mail ao responsável da infraestrutura.
 - 6.5.6. Deverá configurar os alertas de todos os ICs e enviá-los ao responsável da infraestrutura;
 - 6.5.7. Configuração de Painéis e Dashboard:
 - 6.5.7.1. Criação e configuração de um painel para monitorar a saúde do ambiente (todos os serviços informado no item 6.5.2.45 e os subitens do mesmo) e apresenta-lo em um dashboard com as seguintes informações:
 - 6.5.7.1.1. Informar a disponibilidade atual para cada serviço;
 - 6.5.7.1.2. Informar o SLA semanal, mensal e anual em percentual de cada serviço.
 - 6.5.7.2. Criação e configuração de um painel para monitorar todos os links de acesso à internet e também todos os links da rede privada apresentando

em um ou mais dashboard com o mapa do RS com as seguintes informações:

- 6.5.7.2.1. Informar a disponibilidade atual de cada circuito (link);
- 6.5.7.2.2. Informar a utilização atual (download/upload) de cada circuito (link).

6.5.7.3. Criação e configuração de um painel para monitorar a temperatura e a umidade do datacenter e apresentar em um dashboard com as seguintes informações:

- 6.5.7.3.1. Informar a disponibilidade do equipamento;
- 6.5.7.3.2. Informar a temperatura atual do Datacenter;
- 6.5.7.3.3. Informar a umidade atual do Datacenter.

6.5.7.4. Criação e configuração de um robô para acessar o Sistema de Pronto Atendimento (Web) do Sebrae/RS com no máximo 4 interações e apresentar em um dashboard as seguintes informações:

- 6.5.7.4.1. Informar o tempo de execução de cada passo;
- 6.5.7.4.2. Informar o tempo total da simulação;
- 6.5.7.4.3. Informar o SLA em percentual da semana, mês e ano.

6.5.8. Todos os painéis e dashboards criados deverão ser configurados para ser apresentado no “Slide Show” (módulo da aplicação que mostrará em um televisor os painéis de acordo com a necessidade);

6.5.9. Configurar o tempo de transição de cada “slide show”.

6.6. Finalização (Fase 3)

6.6.1. Reunião de finalização do projeto com entrega da documentação, entrega do termo de encerramento do projeto em concordância com o cliente.

7. Treinamento e Workshop

7.1. Deverá ser ministrado treinamento presencial de 16 (dezesesseis) horas sobre a administração básica da solução para 4 (quatro) técnicos;

7.2. Deverá ser ministrado treinamento presencial de 24 (vinte e quatro) horas sobre instalação e configuração avançada da solução para 4 (quatro) técnicos;

7.3. Deverá ser realizado 1 (um) workshop 2 (duas) horas para apresentar a solução e seu objetivo para a equipe de TI.

8. Habilitação Técnica

8.1. Para a comprovação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos quais deverá estar comprovado que desempenha ou

desempenhou em favor dos signatários atividades compatíveis em características com o objeto desta licitação.

9. Prazos

- 9.1. O início da execução do serviço da instalação deverá ser em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato e a estimativa de finalização de ocorrer em até 60 (sessenta) dias;
- 9.2. O prazo de vigência do contrato deverá ser de até 12 (doze) meses podendo ser renovado por períodos iguais em até no máximo 5 (cinco) anos.

10. Pagamento

- 10.1. O pagamento das licenças e dos serviços (Instalação e configuração da solução) deverá ocorrer em parcela única, após a efetiva conclusão das atividades solicitadas, mediante a aprovação do Gestor do Contrato, apresentação da nota fiscal/fatura na sede do Sebrae/RS no setor Protocolo Geral;
- 10.2. O pagamento referente a contratação dos pacotes de horas (manutenção, suporte adicional, desenvolvimento de subagentes, plug-ins, dashboards, catálogo de serviços e robôs adicional) deverá ocorrer em parcela única, após a efetiva conclusão das atividades solicitadas, mediante a aprovação do Gestor do Contrato, apresentação da nota fiscal/fatura na sede do Sebrae/RS no setor Protocolo Geral;
- 10.3. Os pagamentos serão efetuados pelo Sebrae/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:
 - 10.3.1. Condição de Pagamento: fica estabelecido que os valores devidos serão pagos pelo Contratante, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contados a partir do recebimento da respectiva NF e mediante a aprovação do Gestor do Contrato;
 - 10.3.2. Condição de Faturamento: As Notas fiscais deverão ser entregues sempre no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços na Sede do Sebrae/RS em Porto Alegre, setor Protocolo Geral;
 - 10.3.3. Forma de Pagamento: O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da Contratada, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

11. Reajuste e Renovação

- 11.1. O contrato e/ou a prestação de serviço poderão ser reajustadas das seguintes maneiras:
 - 11.1.1. A renovação do licenciamento (manutenção e upgrade) poderá ser reajustada de acordo com o índice do IPCA, em que nesta deverá ser contemplado:

- 11.1.1.1. Atualização do software;
 - 11.1.1.2. Correção de bugs.
- 11.1.2. A renovação do valor unitário de horas de prestação de serviço (manutenção e suporte adicional e desenvolvimento de subagentes, plug-ins, dashboards, catálogo de serviços e robôs adicional) poderão ser reajustadas de acordo com o índice do IPCA.
- 11.2. Os serviços referente a renovação do licenciamento (atualização do software e correções de bugs) deverão ser realizadas pela contratada e sem custo para a contratante, ou seja, caso ocorra a necessidade de atualizar o software instalado nas dependências da contratante este serviço não deverá ser cobrado.

12. Premissas

- 12.1. A instalação deverá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação, nem impedir ou interromper por períodos prolongados a rotina de trabalho dos funcionários do Sebrae/RS;
- 12.2. Havendo necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalhos de qualquer setor funcional em decorrência da instalação a ser efetuada; esta interrupção deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência junto ao Sebrae/RS.

13. Obrigações da Contratada

- 13.1. Observar todas as condições e requisitos constantes neste Termo de Referência;
- 13.2. Notificar o Sebrae/RS, por escrito, quaisquer fatos que possam por em risco a execução do presente objeto;
- 13.3. Respeitar as normas e políticas de segurança do Sebrae/RS;
- 13.4. Garantir que a solução ofertada e suas respectivas atualizações sejam entregues, instaladas e desempenhem todas as funções e especificações previstas neste Termo de Referência;
- 13.5. Disponibilizar analista capacitado e certificado para execução dos serviços de implantação;
- 13.6. Zelar, durante a execução do projeto, pelas propriedades e instalações do Sebrae/RS, contra danos que venham porventura causar pela sua má utilização, assumindo os ônus deles decorrentes;
- 13.7. Manter um Gerente, aceito pelo Sebrae/RS, para representá-la na execução do projeto;

- 13.8. Responder perante o Sebrae/RS e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços deste registro de preço;
- 13.9. Informar o Sebrae/RS no caso de eventual dispensa ou substituição dos colaboradores nomeados, e informando-o de imediato o(s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s); os quais necessariamente deverão possuir a mesma qualificação técnica, ou superior;
- 13.10. Substituir os colaboradores utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da Contratada ou de seus colaboradores;
- 13.11. Responsabilizar-se integralmente por todo e qualquer dano, prejuízo ou ofensa, que de forma direta ou indireta possa resultar ao Sebrae/RS ou a terceiros, decorrentes dos serviços prestados pela Contratada, através seus empregados, prepostos ou terceiros, independentemente de culpa, dolo, imperícia ou negligência, exceto em casos fortuitos ou de força maior contemplados no Código Civil Brasileiro, ficando o Sebrae/RS, de qualquer forma, isento de toda e qualquer reclamação ou ressarcimento, bem assim autorizado a reter dos valores devidos à Contratada, aqueles necessários para se ressarcir de qualquer pagamento a que se obrigue em razão de tais fatos;
- 13.12. Assumir a defesa e responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente registro de preço;
- 13.13. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do Sebrae/RS, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste edital; a Contratada deve incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s). Qualquer informação ou material que o Sebrae/RS coloque à disposição ou entregue à Contratada para possibilitar a execução do serviço, terá o caráter de confidencialidade e deverá tratada como tal pela Contratada, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros, comprometendo-se a Contratada a adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal

(privacidade). O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

13.14. Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste registro, que envolva o nome do Sebrae/RS, mediante sua prévia e expressa autorização;

13.15. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com o objeto deste edital, mesmo que para isso outra solução não prevista neste tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o Sebrae/RS;

13.16. Cumprir com os prazos de entrega estabelecidos neste Termo de Referência.

14. Técnico Responsável pela Elaboração do Termo de Referência

14.1. O técnico responsável pela elaboração do Termo de Referência é o Lahôr Borques Vaz Filho.

15. Gestor e/ou fiscalizador e Gerência demandante

15.1. O setor demandante é a Gerência de Tecnologia da Informação sob a gerência do Roberto Woltmann.

Anexo I (Do Termo de Referência)

Formação das Quantidade e de Preço

Item	Descrição	Qtd e	Preço Unitário	Preço Total
1	Licenciamento para 200 dispositivos;	200		
2	Instalação e configuração da solução conforme descrito no item 6); Treinamento presencial básico (administração 16 horas) e avançado (instalação e Configuração – 24 horas) para 4 técnicos; e Workshop para apresentação da solução Equipe GETI – 2 horas.	1		
3	Pacote de horas de manutenção e suporte adicional (pagamento por solicitação – atendimento horário comercial);	300 hs		
4	Pacote de horas de desenvolvimento de subagentes, plug-ins, dashboards, catálogo de serviços e robôs adicional (pagamento por solicitação – atendimento horário comercial).	500 hs		
Total Geral				

Informações Adicionais:

- A contratação dos itens 3 e 4 serão de acordo com a necessidade do Sebrae/RS.

ANEXO II
MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXX de 2013

Pregão: 043/2013

Ao **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS** a Proposta que faz a empresa **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ (MF) n.º **XXXXXXXXXXXX** e inscrição estadual n.º **XXXXXXXXXXXX**, estabelecida no(a) **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, para a aquisição de software / solução de monitoramento de equipamentos e serviços de tecnologia da informação. Em assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ **XXXXXXXXXXXX**, conforme demonstrado nas Planilhas de Formação de Preço, abaixo. O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da abertura desta licitação. Informamos, por oportuno, que todos os impostos e taxas já se encontram inclusos nos preços. (Local, data, assinatura e carimbo do representante legal).

1. As propostas compreendem todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.
2. Atenderemos todas as condições impostas no Edital Pregão Eletrônico nº 043/2013.
3. Os valores obedecerão à tabela abaixo:

LOTE 1				
AQUISIÇÃO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.				
Item	Descrição	Qtde	Preço Unitário	Preço Total
1	Licenciamento para 200 dispositivos;	200		
2	Instalação e configuração da solução conforme descrito no item 6); Treinamento presencial básico	1		

	(administração 16 horas) e avançado (instalação e Configuração – 24 horas) para 4 técnicos; e Workshop para apresentação da solução Equipe GETI – 2 horas.			
3	Pacote de horas de manutenção e suporte adicional (pagamento por solicitação – atendimento horário comercial);	300 hs		
4	Pacote de horas de desenvolvimento de subagentes, plug-ins, <i>dashboards</i> , catálogo de serviços e robôs adicional (pagamento por solicitação – atendimento horário comercial).	500 hs		
Total Geral R\$ (valor por extenso)				R\$

Informações Adicionais: A contratação dos itens 3 e 4 serão de acordo com a necessidade do SEBRAE/RS.

Informações da Conta bancária (banco, agência e conta).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Assinatura do responsável)

ANEXO III MINUTA DO CONTRATO

CT XXXX/0-2013

CONTRATO DE LICENCIAMENTO DE USO DE SOFTWARE E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 2013, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE/RS**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº **XXX/2013 – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 043/2013** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente instrumento tem por objeto a aquisição de software/solução de monitoramento de equipamentos e serviços de tecnologia da Informação, com fornecimento de licença de uso, e a prestação de serviços técnicos especializados para operacionalização do sistema, instalação, configuração, treinamento, consultoria inicial no uso do sistema e suporte técnico.

Parágrafo Único: O objeto do presente instrumento será executado atendendo ao disposto no Edital de **Pregão Eletrônico nº 043/2013** e seus Anexos, nos Anexos do presente instrumento e às disposições constantes da legislação aplicável.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações das partes contratantes:

I – Da **CONTRATADA**:

- 1) Iniciar a prestação dos serviços após a assinatura do presente instrumento, mediante solicitação do **CONTRATANTE**;
- 2) Cumprir todas as obrigações relacionadas no Anexo I do presente instrumento e no Edital de **Pregão Eletrônico nº 043/2013**;
- 3) Cumprir rigorosamente os prazos e orientações estipulados pelo **CONTRATANTE**;
- 4) Atender as determinações da fiscalização do **CONTRATANTE**;
- 5) Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação técnica exigidas neste instrumento convocatório;
- 6) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 7) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo mesmo;
- 8) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto deste contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- 9) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista no mesmo tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

II – Do **CONTRATANTE**:

- 1) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução dos serviços objeto do presente contrato;

- 2) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- 3) Acompanhar e supervisionar a execução dos trabalhos desenvolvidos pela **CONTRATADA**;
- 4) Comunicar à **CONTRATADA**, a ocorrência de qualquer irregularidade na prestação dos serviços.

DAS PRERROGATIVAS

CLÁUSULA TERCEIRA: São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- 1) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- 2) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução do objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- 3) Avaliar a qualidade da execução do objeto do presente contrato, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte;
- 4) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

DOS VALORES

CLÁUSULA QUARTA: O **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** pela execução do objeto deste contrato os valores descritos na tabela constante do Anexo II, na medida da execução dos trabalhos.

CLÁUSULA QUINTA: O pagamento das licenças, dos serviços de instalação e configuração da solução, dos pacotes de horas de manutenção, suporte adicional, desenvolvimento de subagentes, plug-ins, *dashboards*, catálogo de serviços e robôs adicional, será efetuado em parcela única, após a efetiva conclusão das atividades solicitadas, mediante a aprovação do Gestor do Contrato e apresentação da nota fiscal na forma definida no presente instrumento.

§ 1º: Os serviços referentes à renovação do licenciamento, compostos pela atualização do software e correções de bugs, deverão ser realizadas pela **CONTRATADA** e sem custo para o **CONTRATANTE**, ou seja, caso ocorra à necessidade de atualizar o software instalado nas dependências da contratante este serviço não deverá ser cobrado.

§ 2º: Os pagamentos serão realizados até o dia 20 do mês subsequente ao da execução do objeto, mediante a apresentação das respectivas notas fiscais na sede do **CONTRATANTE**, com antecedência de 05 (cinco) dias úteis das datas previstas para pagamento, através de crédito na conta bancária da **CONTRATADA**, sofrendo a retenção de tributos, na forma da legislação vigente.

§ 3º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante do pagamento.

§ 4º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto à Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 5º: A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ e número da Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato ou Autorização de Fornecimento.

§ 6º: A Nota Fiscal deverá ser emitida, e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail protocologeral@sebrae-rs.com.br.

A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS
Rua Sete de Setembro, 555 – Centro
Porto Alegre/RS - 90.010-190

§ 7º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

CLÁUSULA SEXTA: Nos valores descritos na Tabela constante do Anexo II estão incluídas todas as despesas com mão-de-obra, despesas com deslocamento, instalação, alimentação, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

DA PREVISÃO DE REAJUSTE

CLÁUSULA SÉTIMA: Caso ocorra a prorrogação do instrumento contratual, decorrido o período de 12 (doze) meses, os valores da contraprestação pela execução do objeto do presente instrumento poderão ser corrigidos com base na variação acumulada do IPCA/IBGE dos últimos 12 (doze) meses, respeitando as especificações dos §§ seguintes.

§ 1º: A renovação do licenciamento, composta pela manutenção e upgrade, poderá ser reajustada pelo índice eleito no *caput* desta cláusula e contemplará a atualização do software e correção de bugs.

§ 2º: A renovação do valor unitário de horas de prestação de serviço, composta pela manutenção e suporte adicional e desenvolvimento de subagentes, plug-ins, *dashboards*, catálogo de serviços e robôs adicional, poderão ser reajustas pelo índice eleito no *caput* desta cláusula.

DAS RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA OITAVA: A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do trânsito em julgado da decisão condenatória, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e correção monetária.

DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA NONA: A **CONTRATADA** não poderá ceder, transferir ou subcontratar a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA: O presente contrato entrará em vigor na data de xxxxxx e vigorá pelo período de 12 (doze) meses.

DOS ADITAMENTOS

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções de **Advertência, Multa, Extinção contratual e/ou Declaração de inidoneidade** para participar de licitações.

Parágrafo Único: As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos, descontando-as do pagamento a ser efetuado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito, aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa na forma definida abaixo nos §§ seguintes.

§ 1º: O atraso injustificado no atendimento do(s) chamado(s) técnico(s) sujeitará a **CONTRATADA** à multa por hora de atraso, de 0,03% (três centésimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato.

§ 2º: A interrupção na prestação do serviço sujeitará a **CONTRATADA** à multa por hora ou fração de hora de interrupção, de 0,10% (um décimo por cento) sobre o valor mensal do Contrato.

§ 3º: O atraso injustificado na entrega do(s) relatório(s) sujeitará a **CONTRATADA** à multa diária de 0,50% (meio por cento) sobre o valor mensal do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: As multas serão descontadas do pagamento devido pelo **CONTRATANTE** ou cobradas diretamente da **CONTRATADA**, extrajudicial ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no instrumento convocatório e seus Anexos, ou no presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Caso haja a desistência da **CONTRATADA** na prestação dos serviços será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas dentro do prazo limite estabelecido na respectiva notificação.

Parágrafo Único: A ausência de justificativa expressa implicará na retenção do valor da multa a ser aplicada, resultando na efetivação do pagamento, subtraído o valor devido a título de sanção.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento e as demais previstas no instrumento convocatório, será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita à multa de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor total do contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeita à pena de suspensão do direito de licitar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

DA DENÚNCIA

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência XXXXXXXXXXXX do **CONTRATANTE**, através do (A) funcionário (A) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Gestor do Contrato, o qual será responsável conforme IN 08 do **CONTRATANTE**, ou na falta deste funcionário, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

DA PROTEÇÃO DE DIREITOS INTELECTUAIS E PROPRIEDADE INDUSTRIAL

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: A **CONTRATADA** garante ao **CONTRATANTE** que todo o material fornecido e colocado à disposição do mesmo encontra-se devidamente protegido e tem a anuência expressa dos respectivos titulares dos direitos autorais e de imagem daí decorrentes, bem como de patentes, não se constituindo a sua utilização em violação de direitos, nos termos da norma legal aplicável.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto inócidente vínculo desta natureza.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em duas vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, xx de xx de 20xx.

XXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Diretor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXX
Diretor XXXXXXXX
CONTRATANTE

ANEXO I – da minuta do contrato

1. Objeto

Aquisição de software/solução de monitoramento de equipamentos e serviços de tecnologia da Informação que seja capaz de realizar o gerenciamento proativo de eventos, monitorar o comportamento do ambiente e realizar o gerenciamento da configuração para apoio na resolução de problemas, através de “dashboards” dinâmicos, monitoração de processos de negócio e robôs para análise da percepção do usuário, de acordo com as especificações e detalhamentos deste Anexo, bem como a prestação de serviços técnicos especializados para operacionalização do sistema, contemplando: fornecimento de licença de uso, instalação, configuração, treinamento, consultoria inicial no uso do sistema e suporte técnico.

- 1.1. Licenciamento para 200 dispositivos;
- 1.2. Instalação e configuração da solução; A solução deverá funcionar em alta disponibilidade, ou seja, necessária a instalação em equipamentos distintos;
- 1.3. Pacote com 300 horas de manutenção e suporte adicional.
O atendimento deverá ocorrer em horário comercial e a realização do serviço será por demanda e por solicitação do **CONTRATANTE**;
- 1.4. Pacote com 500 horas de desenvolvimento de subagentes, plug-ins, dashboards, catálogo de serviços e robôs adicional.
O atendimento deverá ocorrer em horário comercial e a realização do serviço será por demanda e por solicitação do **CONTRATANTE**;
- 1.5. Treinamento presencial básico (administração – 16 horas) e avançado (instalação e Configuração – 24 horas) para 4 técnicos;
- 1.6. Workshop para apresentação da solução Equipe GETI – 10 pessoas – 2 horas.

2. Local de Instalação, Dias e Horários

Todas as instalações dos equipamentos serão realizadas nas dependências do **CONTRATANTE**, sito à Rua Sete de Setembro nº 555, Centro, em Porto Alegre - RS, e poderão ocorrer de segunda a sexta-feira dentro do horário comercial.

3. Especificações Técnicas da Solução

3.1. Arquitetura

- 3.1.1. A solução deve disponibilizar o acesso a todas as suas funcionalidades e recursos a partir de uma console única de gerenciamento;
- 3.1.2. Operar em ambiente de alta disponibilidade, em que os componentes de hardware e software da plataforma tecnológica sejam redundantes;
- 3.1.3. Deve ser capaz de prover monitoramento e gerenciamento fim-a-fim dos recursos da infraestrutura de ativos de rede e outros elementos, como:
 - 3.1.3.1. Câmeras de Segurança IP, Indoor e Outdoor;

- 3.1.3.2. UTM's Fortinet;
 - 3.1.3.3. Roteadores;
 - 3.1.3.4. Switches;
 - 3.1.3.5. Access Points;
 - 3.1.3.6. Appliances;
 - 3.1.3.7. Controle de Acesso (Catracas);
 - 3.1.3.8. Relógio Ponto;
 - 3.1.3.9. Sistemas operacionais Linux, Windows, VMWare, etc.;
 - 3.1.3.10. Bancos de dados como MS-SQL e MySQL;
 - 3.1.3.11. Frameworks de aplicações como Websphere, Weblogic, J2EE. .NET, etc.;
 - 3.1.3.12. Hardware através de aplicações dos fabricantes, como por exemplo Dell OpenManager;
 - 3.1.3.13. Equipamento medidor de umidade e de temperatura (HWg-STE);
 - 3.1.3.14. Capacidade de monitoração de Storages HP, IBM, DELL e EMC;
 - 3.1.3.15. Capacidade de monitoração de Centrais Telefônicas IP do fabricante Astra (MxOne).
- 3.1.4. Permitir a integração com outras soluções desenvolvidas, pela disponibilização de interfaces de comunicação com essas soluções. A solução deverá suportar e fornecer os seguintes tipos de interface:
- 3.1.4.1. Web Services;
 - 3.1.4.2. Acesso direto à base de dados SQL..
- 3.1.5. Deve permitir o agrupamento dos dispositivos ou ICs (Itens de Configuração) e as KPIs (Indicadores Chaves de Desempenho);
- 3.1.6. Os usuários logados deverão visualizar somente os elementos (ICs e KPIs) que possuem autorização;
- 3.1.7. Os KPIs devem ser coletados de forma ativa, com a possibilidade de coleta em intervalos customizados para cada indicador;
- 3.1.8. A arquitetura de coleta deve possuir variáveis que, devidamente configuradas, suprimam falsos positivos;
- 3.1.9. A solução deverá suportar o gerenciamento de mais de 300 ICs e 10.000 indicadores sem a necessidade de hardware adicional.

3.2. Interface

- 3.2.1. Possuir interface web, para operar todas as suas funcionalidades, para os navegadores Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes;
- 3.2.2. A interface web deve suportar de forma nativa a personalização de temas atendendo os recursos:
- 3.2.2.1. Disponibilizar temas de cores pré-configurados para seleção;
 - 3.2.2.2. Suportar o desenvolvimento de novos temas de cores;

- 3.2.2.3. Oferecer o recurso de upload do logotipo para personalização da identidade visual;
- 3.2.2.4. O logotipo carregado deverá ser aplicado automaticamente nos relatórios que são exportados em formato PDF e telas do sistema.
- 3.2.3. Possuir controle de acesso através de usuário e senha;
- 3.2.4. Suporte multi-idioma, atendendo no mínimo os idiomas Português e Inglês;
- 3.2.5. Permitir a configuração de limites, quantitativos e outras métricas, por meio de interface gráfica, sem a necessidade de implementação ou codificação;
- 3.2.6. Prover console de operação, com os seguintes recursos:
 - 3.2.6.1. Visão topológica das redes, representando graficamente todos os relacionamentos de parentesco entre os dispositivos monitorados e o estado atual do monitoramento atualizado de forma automática;
 - 3.2.6.2. Visão por localidade;
 - 3.2.6.3. Visão por estrutura organizacional;
 - 3.2.6.4. O mapa de rede deve ser autogerado pelo sistema;
 - 3.2.6.5. Deverão ser representados neste mapa, com clareza, através do uso das cores verde, amarelo e vermelho, os dispositivos gerenciados que apresentem qualquer problema de configuração ou alcançabilidade, permitindo uma rápida visualização de pontos de problemas na infraestrutura.
- 3.2.7. Apresentar na mesma interface os eventos e alarmes de todo o ambiente, permitindo que o usuário possa expandir para níveis detalhados de informação para um evento ou alarme selecionado (recurso de “drill down”).
- 3.2.8. Disponibilizar na interface de gerenciamento um recurso de busca avançada, retornando o resultado da combinação de filtros aplicados por:
 - 3.2.8.1. Busca textual pela descrição de um elemento;
 - 3.2.8.2. Busca textual pelo retorno de uma checagem ou monitoração;
 - 3.2.8.3. Estado atual da monitoração (Ok, Inalcançável, Alerta, Crítico, Desconhecido, Instável);
 - 3.2.8.4. Grupos de dispositivos (ICs) ou elementos (KPIs);
 - 3.2.8.5. Níveis do estado atual da monitoração.

3.3. Segurança

- 3.3.1. Criptografia e Autenticação Segura:
 - 3.3.1.1. Todas as transferências de dados entre os servidores de rede dos sistemas, seus agentes ou estações de trabalho, deverão ser criptografadas e autenticadas de maneira segura na maior extensão prática possível, podendo permitir a existência de fluxos de dados de qualquer protocolo não criptografado em quaisquer partes da solução;
 - 3.3.1.2. Quando aplicável, os sistemas deverão utilizar HTTPS (HTTP com criptografia e identificação segura), em detrimento de HTTP plano, seguindo

parâmetros comuns de mercado, incluindo o suporte à instalação de certificados X.509 próprios para a URL em que o acesso for disponibilizado;

3.3.1.3. Quando aplicável, os sistemas deverão utilizar LDAP Seguro (LDAPS ou StartTLS), em detrimento de LDAP plano, com o uso de criptografia e/ou autenticação segura e/ou certificados digitais, conforme conveniência.

3.3.2. Credenciais, Dados e Perfis de Usuários:

3.3.2.1. Permitir consulta a base de dados externas, por meio do protocolo LDAP, para autenticação e obtenção de dados corporativos de usuários;

3.3.2.2. Permitir a definição de perfis de usuários e a atribuição de um nível específico de autorização a cada perfil.

3.3.3. Registros de Operações e Trilhas de Auditoria:

3.3.3.1. Registrar, detalhadamente, todos os alarmes, incidentes, operações, autenticação de usuários e demais atos e mudanças que ocorrerem;

3.3.3.2. Permitir a geração de trilhas de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, considerando "quem", "quando", "onde" e "o quê", bem como possibilitar o envio para servidores de syslog dos registros gerados, imediatamente, após a ocorrência de cada evento;

3.3.3.3. Efetuar procura textual e por períodos e em momentos de tempo variáveis, de meses a horas;

3.3.3.4. Os registros de logs e auditoria e syslog internos deverão ser permanentes, sem a possibilidade de alteração ou adulteração;

3.3.3.5. Os registros de logs e auditoria e syslog internos deverão ter a possibilidade de serem mantidos por um período de tempo ilimitado, para todas as operações.

3.3.4. Backup:

3.3.4.1. A solução deverá disponibilizar rotina automática de backup parcial ou total gerando os arquivos de backup da base de dados e configurações;

3.3.4.2. A solução deverá disponibilizar a funcionalidade manual de backup parcial ou total gerando os arquivos de backup da base de dados e configurações;

3.3.4.3. A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de restore parcial ou total da base de dados;

3.3.4.4. A solução deverá ser compatível com o agente de backup, caso não o seja, deverá disponibilizar por compartilhamento de rede os arquivos gerados automaticamente pela rotina de backup.

3.4. Catálogo de Serviços (Monitorar o Serviço e Todas as suas Dependências)

3.4.1. Permitir a definição do catálogo de serviços, cadastro e manutenção da descrição de serviços, assim como de seus atributos;

3.4.2. Permitir a customização da estrutura do Catálogo de Serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface do sistema;

3.4.3. Deverá suportar a definição dos seguintes atributos para cada serviço do catálogo:

- 3.4.3.1. Permitir a definição de no mínimo 2 (dois) tipos de serviços: TI e negócio, podendo ser definidos tantos tipos quantos forem desejados;
- 3.4.3.2. Permitir a definição do responsável pelo serviço, pelo negócio e o responsável técnico;
- 3.4.3.3. Permitir a definição de quem são os usuários e os usuários chaves, unidade organizacional e localidade afetados;
- 3.4.3.4. Permitir a definição do custo/hora de cada serviço do catálogo;
- 3.4.3.5. Permitir a definição da data de revisão de cada serviço;
- 3.4.3.6. Permitir a descrição dos serviços, processos de negócio dependentes, entregáveis do serviço e aplicações envolvidas;
- 3.4.3.7. Permitir definir o período de disponibilidade (24x7, 8x5 ou outro) de cada serviço, o tempo de resolução e o tempo médio para atendimento;
- 3.4.3.8. Permitir a definição da sazonalidade de um serviço;
- 3.4.3.9. Permitir a determinação de prioridades através da definição de criticidade, prejuízo financeiro/imagem, complexidade, usuários VIP, percentual de usuários afetados e relação de dependências;
- 3.4.3.10. Permitir a definição de atributos personalizados;
- 3.4.3.11. Permitir a criação de serviços de TI, associando os ICs que o suportam;
- 3.4.3.12. Permitir a criação de serviços de infraestrutura de TI, bem como a associação de itens de configuração (ICs) a estes serviços;
- 3.4.3.13. Permitir a criação de uma hierarquia de serviços do catálogo por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;
- 3.4.3.14. Permitir graficamente a publicação da disponibilidade dos serviços do catálogo, bem como de todos os elementos que os compõem e suas correlações, através de dashboards gerados automaticamente pela solução;
- 3.4.3.15. A alteração da estrutura de um Serviço do Catálogo deverá refletir automaticamente no dashboard;
- 3.4.3.16. Permitir navegação drill-down através do dashboard;
- 3.4.3.17. Permitir que os serviços do catálogo sejam monitorados automaticamente;
- 3.4.3.18. A criação e manutenção de um catálogo deverá refletir automaticamente na monitoração sem intervenção manual;
- 3.4.3.19. A visão do monitoramento dos catálogos de serviços deve ser apresentada de acordo com os tipos de catálogos definidos na solução;
- 3.4.3.20. Deverá suportar a definição e acompanhamento visual do percentual de disponibilidade e tempo para cada serviço do catálogo através de gráficos de capacidade em tempo real;
- 3.4.3.21. Deverá permitir a visualização da análise de impacto através da tela central de monitoramento.

3.5. Gerenciamento dos Itens de Configuração

- 3.5.1. Possuir um BDGC (Banco de dados do gerenciamento de configuração) que suporte o registro, armazenamento e gerenciamento dos ICs, assim como de seus atributos;
- 3.5.2. Permitir a variação dos atributos dos ICs de acordo com o tipo do IC (ex: switches, servidores, documentação, serviços e aplicações):
 - 3.5.2.1. O usuário pode ser uma única pessoa, bem como uma unidade organizacional ou uma localidade, de acordo com a necessidade e distribuição dos serviços.
- 3.5.3. Possuir funcionalidades do cadastramento da estrutura de organizações e pessoas, com vista a contato sobre alarmes e escalonamento dos mesmos, permitindo:
 - 3.5.3.1. Definição da estrutura hierárquica da organização, possibilitando a definição de unidades organizacionais, comitês, comissões, equipes, com respectivos meios de contato;
 - 3.5.3.2. Permitir o cadastramento de pessoas com associação a cada organização, registrando informações como nome, contato (telefone, e-mail e endereço), localização, etc;
 - 3.5.3.3. Permitir a definição de grupos e subgrupos de trabalho, possibilitando a inclusão de usuários nesses grupos;
 - 3.5.3.4. Permitir a adição de atributos nos tipos de ICs através de assistentes, sem a necessidade de implementação ou codificação.
- 3.5.4. Estabelecer os relacionamentos e dependências ente os ICs, serviços de infraestrutura e serviços de TI;
- 3.5.5. Permitir a definição de uma estrutura hierárquica de categorias de ICs;
- 3.5.6. Fornecer funcionalidade para planejamento de interrupções de ICs, para funcionalidade de planejamento e execução de manutenções sem a geração de alarmes. Esta funcionalidade deverá permitir a definição de interrupções periódicas e interrupções ocasionais. O retorno deverá ser automático após a programação;
- 3.5.7. Possuir uma ferramenta de descobrimento e registro automático dos ICs presentes na infraestrutura ("Discovery"), que efetue o descobrimento da topologia de nível 2 e nível 3 da rede LAN e WAN, sendo que o descobrimento de nível 2 deverá suportar pelo menos os seguintes métodos de pesquisa:
 - 3.5.7.1. Consulta a tabelas ARP;
 - 3.5.7.2. Consulta a tabelas de Endereçamento IP;
 - 3.5.7.3. Consulta a tabelas de protocolos proprietários de descobrimento, como o Cisco CDP;
 - 3.5.7.4. Consulta a tabelas de roteamento;
 - 3.5.7.5. Consulta a informações de Spanning Tree;
 - 3.5.7.6. Possuir funcionalidade para facilitar a inclusão manual de ICs no CMDB (Configuration Management Database) para os casos em que a informação não for alimentada por intermédio da ferramenta de CMDB Discovery e deva ser

incluída manualmente, como por exemplo, durante a fase de planejamento de um novo serviço, com:

- 3.5.7.6.1. Possibilidade de associação de um modelo (template) de IC com as informações que serão pré-incluídas nos campos dos ICs gerados;
- 3.5.7.6.2. Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos com variação sequencial.

3.5.8. Permitir a associação de usuários e responsáveis a cada IC.

3.5.9. Parâmetros e Métricas do Gerenciamento:

3.5.9.1. Sistemas Operacionais:

- 3.5.9.1.1. Windows XP, 7, 8 e seus Services Packs;
- 3.5.9.1.2. Windows 2003, 2008, 2012 e seus Services Packs;
- 3.5.9.1.3. VMWare e Services Packs.

3.5.9.2. Deverão ser monitorados os seguintes parâmetros:

3.5.9.2.1. Monitoração de Servidores Microsoft:

- 3.5.9.2.1.1. CPU (porcentagem de uso, tempo de processamento privilegiado, filas de instruções no processador);
- 3.5.9.2.1.2. Memória física e virtual utilizada;
- 3.5.9.2.1.3. Serviços (in)ativos;
- 3.5.9.2.1.4. Processos (in)ativos;
- 3.5.9.2.1.5. Espaço em disco;
- 3.5.9.2.1.6. Tempo de Uptime e detecção de “reboots”;
- 3.5.9.2.1.7. I/O (DiskQueue, Disk Time, Disk Write, Disk Read, etc., geral ou por disco físico);
- 3.5.9.2.1.8. Análise de entradas específicas de log no “Event Viewer”;
- 3.5.9.2.1.9. Qualquer item disponível no “Performance Monitor”;
- 3.5.9.2.1.10. Nos percentuais de memória física, virtual e CPU, a solução deve permitir a identificação dos processos responsáveis pelo consumo em cada recurso citado.

3.5.9.3. Banco de Dados:

3.5.9.3.1. Microsoft SQL Server 2000, 2005, 2008 e superior; e Microsoft MySQL em todas as suas versões;

3.5.9.3.1.1. Sendo monitorados os seguintes parâmetros:

- 3.5.9.3.1.1.1. Banco de Dados SQL Server e MySQL Server;
- 3.5.9.3.1.1.2. SQL-Agent;
- 3.5.9.3.1.1.3. SQL-Buffer-Cache-Hit-Ratio;
- 3.5.9.3.1.1.4. SQL-Full-Scans-Sec;
- 3.5.9.3.1.1.5. SQL-Number-Deadlocks-Sec;
- 3.5.9.3.1.1.6. SQL-Page-Splits-Sec;
- 3.5.9.3.1.1.7. SQL-Server-Stats;

- 3.5.9.3.1.1.8. SQL-Target-Total-Server-Memory;
 - 3.5.9.3.1.1.9. SQL-Replicação;
 - 3.5.9.3.1.1.10. SQL-Usuários Bloqueados, Conectados e Ativos;
 - 3.5.9.3.1.1.11. SQL-Transações;
 - 3.5.9.3.1.1.12. SQL-Batch Request;
 - 3.5.9.3.1.1.13. SQL-Databases / SysFiles;
 - 3.5.9.3.1.1.14. SQL-Crescimento de DataFiles;
 - 3.5.9.3.1.1.15. SQL-Free Pages;
 - 3.5.9.3.1.1.16. SQL-Latch Waits;
 - 3.5.9.3.1.1.17. SQL-Lock Blocks;
 - 3.5.9.3.1.1.18. SQL-Lock Waits;
 - 3.5.9.3.1.1.19. SQL-Crescimento de Log Files;
 - 3.5.9.3.1.1.20. SQL-Page Reads e SQL-Page Writes;
 - 3.5.9.3.1.1.21. SQL-Compilations;
 - 3.5.9.3.1.1.22. SQL-Target Server Memory;
 - 3.5.9.3.1.1.23. SQL-Total Server Memory;
 - 3.5.9.3.1.1.24. Qualquer "select" ou "stored procedure" (bem como os seus tempos de resposta);
 - 3.5.9.3.1.1.25. Percentual de utilização dos processadores pelos processos do MS SQL Server, com opção de exibição das sessões que mais consomem este recurso com sua respectiva utilização e comando SQL sendo executado.
- 3.5.9.4. Servidores Web:
- 3.5.9.4.1. As métricas para os produtos abaixo consideram que a execução ocorre em ambiente de Balanceamento de Carga (Load Balance):
 - 3.5.9.4.1.1. Microsoft IIS 5 e superior;
 - 3.5.9.4.1.2. Apache Coyote/Tomcat 3.x e superior;
 - 3.5.9.4.1.3. Apresentar um conjunto de métricas de gerenciamento que permite administrar de forma ágil e eficiente funções específicas executadas para cada serviço disponível, conforme segue:
 - 3.5.9.4.1.3.1. Métricas de FTP:
 - 3.5.9.4.1.3.1.1. Número de bytes recebidos e enviados pelo serviço de FTP;
 - 3.5.9.4.1.3.1.2. Total de arquivos transferidos pelo serviço de FTP.
 - 3.5.9.4.1.3.2. Métricas de Web Service:
 - 3.5.9.4.1.3.2.1. Total de hits de um determinado domínio;
 - 3.5.9.4.1.3.2.2. Percentual de page hits;
 - 3.5.9.4.1.3.2.3. Taxa de bytes recebidos e enviados por segundo no Web Service;

- 3.5.9.4.1.3.2.4. Acessos anônimos, não anônimos e número máximo de usuários que estabeleceram conexões anônimas usando Web Service;
 - 3.5.9.4.1.3.2.5. Conexões;
 - 3.5.9.4.1.3.2.6. Tipos de método HTTP;
 - 3.5.9.4.1.3.2.7. Erros HTTP.
- 3.5.9.5. Servidores de Aplicação:
- 3.5.9.5.1. As métricas para os produtos abaixo consideram que a execução ocorre em ambiente de Balanceamento de Carga (Load Balance):
 - 3.5.9.5.1.1. Microsoft COM+;
 - 3.5.9.5.1.2. Tomcat 3.x ou superior;
 - 3.5.9.5.1.3. .NET Framework;
 - 3.5.9.5.2. Possuir capacidade de monitorar qualquer método, classe ou dados associados com um componente para um maior entendimento da aplicação.
 - 3.5.9.5.3. Possuir suporte a “cluster”, com capacidade de identificar se ele está funcionando adequadamente. Isto significa suporte a monitoração de qualquer dado ao nível de aplicação, em cluster, sendo capaz de determinar a existência de possíveis contenções.
- 3.5.9.6. E-mail Office 365 e Exchange ou qualquer outro e-mail:
- 3.5.9.6.1. Apresentar um conjunto de métricas de gerenciamento que permita administrar de forma ágil e eficiente funções específicas executadas para cada serviço disponível, conforme segue:
 - 3.5.9.6.1.1. Roteamento de Mensagens:
 - 3.5.9.6.1.1.1. Total de mensagens enviadas;
 - 3.5.9.6.1.1.2. Total de mensagens Web não enviadas;
 - 3.5.9.6.1.1.3. Total de mensagens enfileiradas aguardando tratamento.
 - 3.5.9.6.1.2. Utilização do Servidor:
 - 3.5.9.6.1.2.1. Número de sessões ativas;
 - 3.5.9.6.1.2.2. Número de sessões “interrompidas”;
 - 3.5.9.6.1.2.3. Número de tarefas em execução.
 - 3.5.9.6.1.3. Disponibilidade:
 - 3.5.9.6.1.3.1. Percentual de tempo que a aplicação esteve disponível;
 - 3.5.9.6.1.3.2. Número de mensagens não enviadas (“dead mail”);
 - 3.5.9.6.1.3.3. Número de requisições aguardando replicação.
 - 3.5.9.6.1.4. Desempenho:
 - 3.5.9.6.1.4.1. Replicações completadas, aguardando replicação e falhas de replicação.
- 3.5.9.7. Monitoração e análise de aplicações J2EE e .NET:
- 3.5.9.7.1. A solução deverá permitir:

- 3.5.9.7.1.1. A representação gráfica, em tempo real, dos componentes e o detalhamento do desempenho dos mesmos;
- 3.5.9.7.1.2. Que os usuários da solução de gerenciamento selecionem a aplicação ou servidor desejado desabilitando a visualização de outros servidores durante a execução;
- 3.5.9.7.1.3. Aos usuários, monitorar em tempo real suas aplicações incluindo os componentes que estão sendo executados em um dado momento;
- 3.5.9.7.1.4. A escolha de quais métodos serão monitorados, ou todos, durante a execução permitindo que no caso de um problema de desempenho seja possível a identificação da causa raiz;
- 3.5.9.7.1.5. Exibição em console gráfico as seguintes informações sobre os componentes executados dentro do servidor de aplicação J2EE ou .NET e os comandos SQL invocados por estes:
 - 3.5.9.7.1.5.1. Nomes dos componentes e seus métodos, ou comandos SQL, sendo executados;
 - 3.5.9.7.1.5.2. Tempo total de execução destes;
 - 3.5.9.7.1.5.3. Percentual de utilização de CPU destas execuções;
 - 3.5.9.7.1.5.4. Número de execuções de cada método ou comando SQL.
- 3.5.9.8. Simuladores de Transações Web:
 - 3.5.9.8.1. Logins em portais e sistemas Web, efetuando as transações como se fosse um usuário Web comum, fornecendo os tempos de resposta e se houve falha/sucesso na conclusão do processo;
 - 3.5.9.8.2. A solução é capaz de monitorar os tempos de processamento das aplicações mostrando de forma clara e objetiva os tempos gastos no processamento de usuário (cliente), rede de comunicação e servidor, de forma a auxiliar na identificação da causa raiz de um problema de desempenho.

3.6. Controle de Versionamento de Arquivos

- 3.6.1. A solução deverá possuir a funcionalidade do controle de versionamento de arquivos para sistema operacional Windows;
- 3.6.2. O agente de monitoramento dos arquivos deverá possuir a funcionalidade de especificação da listagem de arquivos que deverão ter o conteúdo monitorado;
- 3.6.3. A solução deverá armazenar um arquivo monitorado toda vez que este apresentar quaisquer mudanças em seu conteúdo;
- 3.6.4. A solução deverá disponibilizar todas as versões armazenadas dos arquivos para download;
- 3.6.5. A solução deverá possuir um comparador gráfico de versões dos arquivos apontando as diferenças entre duas versões selecionadas.

3.7. Monitoramento Conforme Desvio do Comportamento Padrão (Linhas de Base)

- 3.7.1. Criar automaticamente linhas de base (“baselines”), a partir da análise dos dados coletados e padrões de comportamento, de modo a estabelecer uma linha de base que represente o comportamento normal e esperado, ao longo do período de amostragem, do ambiente de TI, a fim de permitir a identificação automática e em tempo real de mudanças no comportamento de um componente em relação ao valor basal (linha de base);
- 3.7.2. O período de amostragem das linhas de base deverá ser configurável por IC, no mínimo, por semana, mês e ano;
- 3.7.3. A frequência de amostragem das linhas de base deverá ser configurável por IC, no mínimo, a partir de 5 (cinco) minutos;
- 3.7.4. Assim que um comportamento anômalo é detectado, independente do estabelecimento de limites absolutos (“thresholds”), o sistema deverá alertar e disparar, automaticamente, uma notificação aos responsáveis.

3.8. Eventos e Alarmes

- 3.8.1. Monitorar, em tempo real, a disponibilidade, capacidade, performance e outros parâmetros relativos ao ambiente de TI, entre outros, pelos seguintes meios:
 - 3.8.1.1. SNMP;
 - 3.8.1.2. WMI;
 - 3.8.1.3. Agentes do próprio sistema;
 - 3.8.1.4. Agentes de outras fontes;
 - 3.8.1.5. Consultas em bases de dados;
 - 3.8.1.6. Desenvolvimento de subagentes customizados.
- 3.8.2. Em caso de alerta em um IC, os ICs hierarquicamente dependentes deste não devem gerar alertas;
- 3.8.3. Permitir o escalamento de incidentes, de modo a encaminhar os alarmes e incidentes a níveis crescentes de suporte, representados por equipes, pessoas e/ou de terceiros, quando os mesmos não forem resolvidos ou não forem tratados nos prazos pré-determinados, que poderão ser variáveis conforme o nível de escalonamento;
- 3.8.4. Enviar automaticamente eventos, alarmes e notificações (ex.: escalonamento de incidentes) para os técnicos, de acordo com regras configuráveis e pelos seguintes meios:
 - 3.8.4.1. Interface com sistemas de Help Desk/Service Desk;
 - 3.8.4.2. Correio eletrônico;
 - 3.8.4.3. SMS (diretamente de um modem GSM bem como via gateway);
 - 3.8.4.4. Mensagens instantâneas.
- 3.8.5. Diferenciar entre a falta de comunicação de um agente com o sistema operacional em que este está hospedado ou com o próprio equipamento físico. Nos equipamentos que possuírem hardware dedicado de gerenciamento (por exemplo, Dell DRAC ou HP iLO), alertará o ponto específico da falha, considerando que todos os sistemas operacionais

respondam as requisições de eco ICMP e preencham os requisitos necessários para que isso ocorra;

3.8.6. Gerar alarme caso seja detectada mudança na configuração de ICs:

3.8.6.1. Oferecer a visualização dos dados de monitoração de performance, históricos e tempo real, permitindo a seleção de um determinado ponto na linha de tempo, possibilitando a identificação do momento exato no qual um determinado problema ou comportamento anormal se iniciou;

3.8.6.2. A coleta de dados históricos não deve ser baseada em operações de polling para preservar o consumo de banda e permitir alta escalabilidade.

3.8.7. Capturar logs de agentes do tipo Syslog, Windows Event log e em arquivos texto arbitrários, sendo capaz de efetuar seu “parsing” e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares ou outra maneira de filtragem e tratamento.

3.9. Agentes

3.9.1. Os agentes de monitoramento não devem causar uso de recursos que comprometa o desempenho, capacidade e disponibilidade do equipamento em que esteja hospedado ou dos demais sistemas que estejam em funcionamento neste equipamento;

3.9.2. A instalação dos agentes e plugins de monitoramento deve respeitar as seguintes regras:

3.9.2.1. Ocupar no máximo 150 MB de espaço em disco;

3.9.2.2. Consumir no máximo 40 MB de memória do sistema operacional;

3.9.2.3. Consumir no máximo 05% de uso de processador.

3.9.3. A solução deverá monitorar constantemente se o próprio agente de monitoração encontra-se operacional, e em caso negativo, gerar alarme.

3.10. Análise de Impacto

3.10.1. Realizar em tempo real, a análise do impacto de determinado evento, mostrando quais serviços de infraestrutura, serviços de TI, unidades e usuários que dependem do IC foram impactados.

3.11. Relatórios e Apresentação de Dados

3.11.1. Permitir a seleção dos seguintes intervalos de tempo, conforme a necessidade do usuário:

3.11.1.1. Totais: durante todo o tempo de registro existente ou aplicável;

3.11.1.2. Anuais, mensais, semanais e diários: durante os períodos respectivos;

3.11.1.3. Arbitrários: de acordo com a especificação do usuário, podendo ser qualquer período entre 1 ano e 1 hora, posicionado temporalmente em qualquer ponto dos registros existentes.

3.11.2. Permitir a elaboração de relatórios customizados, contendo um ou mais valores medidos sobre os ICs;

3.11.3. Permitir o acompanhamento, pelo gestor e fiscais, dos indicadores de nível de serviços contratados;

- 3.11.4. Permitir a emissão de relatórios sob demanda, a qualquer momento, ou com geração agendada, uma única vez ou em períodos recorrentes;
- 3.11.5. Permitir o envio por e-mail para múltiplos destinatários e de forma automatizada;
- 3.11.6. Possuir mecanismo de “drill-down”, possibilitando explorar diferentes níveis de detalhamento das informações coletadas pelo sistema, a partir de um relatório consolidado;
- 3.11.7. Permitir a classificação e ordenação dos resultados;
- 3.11.8. Apresentar os valores mínimos, médios e máximos, dentro do período analisado.
- 3.11.9. Disponibilizar relatórios de disponibilidade dos elementos gerenciados, mostrando indicadores como MTTF, MTTR, e MTBF/MTBSI;
- 3.11.10. Os relatórios de disponibilidade devem permitir a exclusão dos períodos de parada ou manutenção agendadas;
- 3.11.11. Disponibilizar relatórios de capacidade dos indicadores gerenciados, mostrando gráficos das performances destes KPIs;
- 3.11.12. A solução deverá permitir o “zoom” na série de dados escolhida;
- 3.11.13. Os reportes de disponibilidade devem ter a opção de filtro “95th percentile”;
- 3.11.14. Os relatórios de disponibilidade e capacidade deverão permitir outras opções que não 24x7. Deverá fornecer a opção de inserção de cortes de tempo (ex. 8x5, 12x6), que serão armazenados e utilizados nos referidos relatórios;
- 3.11.15. Os relatórios de disponibilidade deverão poder ser exportados para imagens, a fim de que possam ser inseridos em documentos de análise comportamental do ambiente de TI;
- 3.11.16. Disponibilizar relatórios de SLM (Gerenciamento do Nível de Serviço), exibindo o nível de serviço definido, alcançado, e o desvio calculado;
- 3.11.17. Os relatórios de disponibilidade, capacidade e SLM gerados no sistema deverão ser a opção de serem exportados em PDF;
- 3.11.18. Disponibilizar relatórios de sumário de alertas, permitindo seleção de tipo de eventos, ICs, conjuntos de ICs e seleção de intervalos de tempo possibilitando o acompanhamento dos maiores geradores de alertas do ambiente;
- 3.11.19. Apresentar relatório de projeção futura de comportamento de capacidade de qualquer IC monitorado com base no seu comportamento histórico;
- 3.11.20. A solução deverá disponibilizar recurso de customização de novos modelos de relatórios através de integração com algum software construtor de relatórios. Por exemplo: Jasper Reports, iReports, Crystal Reports ou outros;
- 3.11.21. Os modelos de relatórios criados no software construtor de relatórios deverão estar disponíveis na interface da solução de gerenciamento através de recurso de importação dos mesmos.

3.12. Painéis e Dashboards

- 3.12.1. Permitir a criação de telas customizadas para a visualização de dados, combinando um ou mais gráficos, para a criação de um ponto único de visualização para monitoramento do ambiente de TI;
- 3.12.2. As telas deverão apresentar o estado atualizado, em tempo real, de cada um dos itens monitorados, de forma automática, sem a necessidade de realizar atualizações manuais de telas (refresh);
- 3.12.3. Para elaboração das telas a ferramenta deve disponibilizar componentes do tipo:
 - 3.12.3.1. Gráficos do tipo linha, área, barra e pizza;
 - 3.12.3.2. Containers, podendo representar estados agrupados de um conjunto de ICs da infraestrutura;
 - 3.12.3.3. Área de texto, permitindo customizar, escolher e representar em tempo real os últimos valores coletados dos itens monitorados.
- 3.12.4. Os componentes da construção de dashboards deverão exibir dados a partir da associação com itens gerenciados na solução de monitoramento e também dados de fontes externas através de integração com webservice;
- 3.12.5. Os componentes da construção de dashboards deverão permitir a exibição de dados agrupados de um ou mais itens gerenciados na solução de monitoramento ou fontes de dados externas no mesmo componente;
- 3.12.6. As telas devem possuir os seguintes recursos de compartilhamento/publicação:
 - 3.12.6.1. Através de criação automática de link com chave de acesso, podendo ser carregado nos navegadores Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox nas suas versões mais recentes sem a necessidade de realizar uma autenticação de usuário da ferramenta.
 - 3.12.6.2. Através de criação automática de código do tipo “embeded” possuindo chave de acesso sem a necessidade de realizar uma autenticação de usuário na ferramenta, podendo inserir o código gerado em outras ferramentas, sites ou intranet.
- 3.12.7. As telas poderão ser geradas e salvas para visualização de todos os usuários da ferramenta, e também para visualização individual do autor da mesma;
- 3.12.8. A ferramenta de dashboards deve disponibilizar recurso de upload/importação automática de imagens para serem utilizadas como componentes das telas;
- 3.12.9. Deve disponibilizar upload/importação automática de imagens para serem utilizadas como plano de fundo das telas, oferecendo recursos de customização do plano de fundo (estender, repetir, preencher, transparência);
- 3.12.10. A ferramenta de dashboards deve oferecer recursos de “slide-show”, permitindo a seleção de telas, seleção de efeitos e tempo de transição automática entre as telas selecionadas para apresentação.
- 3.12.11. Garantir a exibição de indicadores em formato de gráficos e de mostradores (tipo relógios ou similares) com as respectivas definições de faixas de valores de forma configurável;

- 3.12.12. Garantir a livre definição de novos indicadores através de interface própria do software, não devendo possuir limites de indicadores de desempenho;

3.13. Monitoração da Percepção do Usuário

- 3.13.1. A solução deve permitir a execução de robôs que simulem rotinas análogas às dos usuários, a fim de medir o tempo e correção das mesmas;
- 3.13.2. A simulação através de robôs deve verificar a correção de cada etapa, bem como medir o tempo de cada etapa;
- 3.13.3. Os tipos de robôs passíveis de execução podem ser:
- 3.13.3.1. Web puros (GETs/POSTs);
 - 3.13.3.2. Web híbridos;
 - 3.13.3.3. Pixel a pixel (Terminal Services).
- 3.13.4. Os robôs devem ter a possibilidade de serem executados de locais diferentes para simular a experiência de cada tipo de usuário. São elas:
- 3.13.4.1. De forma local;
 - 3.13.4.2. De forma remota dentro da rede do cliente;
 - 3.13.4.3. Externamente, a partir de servidores na Web.

3.14. Módulo de documentação

- 3.14.1. O sistema deverá possuir um repositório de documentações para os seus ICs e KPIs, a fim de que as equipes de 1º. e 2º. níveis de ambas equipes possam acessar informações que diminuam o MTTR;
- 3.14.2. A responsabilidade da alimentação desta base de documentação será da Contratante;
- 3.14.3. Os elementos que comporão esta base de documentação deverão contemplar ao menos os seguintes elementos:
- 3.14.3.1. Documentos (Word, PDF, etc.);
 - 3.14.3.2. Imagens (PNG, JPG, etc.);
 - 3.14.3.3. URLs;
 - 3.14.3.4. Dados de cadastro físico dos elementos;
 - 3.14.3.5. Dados específicos para links de dados;
 - 3.14.3.6. Dados de contato para fins de suporte/manutenção.
- 3.14.4. A solução de gerenciamento deverá ter mecanismos de detecção de expiração dos prazos de revisão de cada documentação, bem como “flag” de documentação completa ou não, a fim de alimentar indicadores para a Gerência de Continuidade.

4. Serviços

- 4.1. O serviço de implementação e configuração do software de monitoramento deverá ser executado por profissional certificado pelo fabricante na solução ofertada;
- 4.2. A solução deverá ser instalada para operar em alta disponibilidade, ou seja, a solução deverá ser instalada e configurada em equipamentos diferentes;

4.3. A Contratada deverá fornecer número telefônico e e-mail para contato e encaminhamento da solicitação de manutenção (chamados), com funcionamento 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana.

4.4. Planejamento do Projeto (Fase 1):

4.4.1. Reunião de início do projeto para a definição do cronograma de implementação e configuração da solução.

4.5. Execução do Projeto (Fase 2):

4.5.1. A execução é a fase de implementação de todos os itens e que deverá ocorrer em horário comercial.

4.5.2. Atividades com relação ao serviço de instalação e de configuração:

4.5.2.1. Instalação da solução de monitoramento de modo que opere em alta disponibilidade; o Sebrae/RS fornecerá a infraestrutura (servidores) para a instalação;

4.5.2.2. Criação de grupo para organização e o monitoramento dos servidores;

4.5.2.3. Realizar, se necessário, a instalação de agente e/ou a configuração em 60 (sessenta) servidores (Plataformas Microsoft e VMWare) para que a solução de monitoramento realize a coleta de informações dos mesmos;

4.5.2.4. Configurar na solução os recursos, por exemplo, disponibilidade, utilização de disco de todas as unidades, utilização do processamento, utilização de memória e utilização de rede de todos os servidores do ambiente do Sebrae/RS;

4.5.2.5. Para os servidores será necessário configurar a disponibilidade dos serviços e processos de acordo com a característica e necessidade de cada recurso e/ou aplicação que é executada nos mesmos.

4.5.2.6. Criação de grupo para organizar e monitorar os switches;

4.5.2.7. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 20 switches gerenciáveis dos seguintes fabricantes: Dell, 3Com, Cisco e Extreme. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, capacidade e utilização;

4.5.2.8. Criação de grupo para organizar e monitorar o Controle de Umidade e Temperatura;

4.5.2.9. Inclusão e configuração na solução de monitoramento do equipamento de controle de Umidade e Temperatura da HW Group (HWg-STE: Ethernet thermometer). Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, temperatura e a umidade;

4.5.2.10. Criação de grupo para organizar e monitorar os Links MPLS (roteadores);

4.5.2.11. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 15 roteadores dos circuitos MPLS (rede privada). Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.

4.5.2.12. Criação de grupo para organizar e monitorar os Links de Acesso à Internet (Fortigate 200B);

- 4.5.2.13. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 3 (três) links conectados no UTM (Unified Threat Management) Fortigate 200B, que são: link dedicado da GVT e SouthTech e ADSL Oi. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.
- 4.5.2.14. Criação de grupo para organizar e monitorar o Link do Sebrae/NA;
- 4.5.2.15. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (um) link do Sebrae/NA conectado no UTM (Unified Threat Management) Fortigate 200B, este é um MPLS dedicado da Embratel. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.
- 4.5.2.16. Criação de grupo para organizar e monitorar os Storages;
- 4.5.2.17. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 2 (dois) storages, que são: EMC VNX5300 e Dell MD3000i. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização dos discos, processamento, alertas de falha em controladoras e discos.
- 4.5.2.18. Criação de grupo para organizar e monitorar a Blade;
- 4.5.2.19. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) Blade da IBM. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento e alertas de falha.
- 4.5.2.20. Criação de grupo para organizar e monitorar as Lâminas da Blade;
- 4.5.2.21. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 4 (quatro) Lâminas IBM Blade Server rodando VMWare. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento, serviços e processos do sistema operacional e alertas de falha.
- 4.5.2.22. Criação de grupo para organizar e monitorar o Firewall;
- 4.5.2.23. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (um) Firewall Fortigate 200B. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento e alertas de falha.
- 4.5.2.24. Criação de grupo para organizar e monitorar os Riverbeds;
- 4.5.2.25. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 13 (treze) Riverbed, sendo 1 (um) CMC, 1 (um) 1050-L e 11 (onze) 250-M. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização memória, rede, processamento e alertas de falha.
- 4.5.2.26. Criação de grupo para organizar e monitorar os Links ADSL;
- 4.5.2.27. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 12 (doze) links conectados no UTM FortiWifi 40C. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização do mesmo.
- 4.5.2.28. Criação de grupo para organizar e o monitorar o Link Rádio;
- 4.5.2.29. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (um) link de rádio conectado através do equipamento Alvarion. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e a utilização.

- 4.5.2.30. Criação de grupo para organizar e monitorar a Central Telefônica;
- 4.5.2.31. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) central telefônica MXone. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização e alertas de falhas.
- 4.5.2.32. Criação de grupo para organizar e monitorar a videoconferência;
- 4.5.2.33. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) MCU da Radvision. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade, utilização e alertas de falhas.
- 4.5.2.34. Criação de grupo para organizar e monitorar a tape library (backup);
- 4.5.2.35. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 1 (uma) tape library IBM TS3200. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 4.5.2.36. Criação de grupo para organizar e monitorar as Câmeras;
- 4.5.2.37. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 16 (dezesesseis) câmeras Panasonic BL-C210. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 4.5.2.38. Criação de grupo para organizar e monitorar as Catracas;
- 4.5.2.39. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 5 (catracas), sendo 3 (três) Task Millennium II e 2 (duas) Task Inova. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 4.5.2.40. Criação de grupo para organizar e monitorar as Rede Wireless;
- 4.5.2.41. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 15 (quinze) access point, sendo 5 (cinco) FortAP e 10 (dez) AP Router. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 4.5.2.42. Criação de grupo para organizar e monitorar o Relógio Ponto;
- 4.5.2.43. Inclusão e configuração na solução de monitoramento de 2 (dois) relógios ponto da Madis Rodbel. Incluir todos os recursos possíveis de monitoração, por exemplo, disponibilidade e alertas de falhas.
- 4.5.2.44. Criação de grupos para a gestão e o monitoramento dos serviços;
- 4.5.2.45. Inclusão e configuração na solução de monitoramento dos principais processos de negócio por meio de painel eletrônico. É fundamental que a solução tenha a capacidade de agrupar dispositivos para compor a visão de disponibilidade e desempenho do processo de negócio. Por exemplo, o monitoramento do ERP poderá ser composto por dispositivos de hardware, sistema operacional e aplicações envolvidas agrupadas em uma única visão. Abaixo os processos a serem monitoras:
 - 4.5.2.45.1. E-mail (Office 365, Exchange 2003 e 2010);
 - 4.5.2.45.2. Todos os módulos do ERP (RM Totvs);
 - 4.5.2.45.3. File Server (Plataforma Microsoft);

- 4.5.2.45.4. Impressão (Plataforma Microsoft);
 - 4.5.2.45.5. Sistemas de Atendimento (Pronto Atendimento, SGTEC e Extranet) desenvolvidos em .NET/C# e rodam na plataforma Microsoft;
 - 4.5.2.45.6. Intranet (SharePoint);
 - 4.5.2.45.7. Sites Externo (Integra, Sebrae e Banco de Soluções);
 - 4.5.2.45.8. Serviço de Call Center (Plataforma Microsoft, SolidusEcare da Astra e central telefônica MXOne);
 - 4.5.2.45.9. Serviço de Terminal Service (Plataforma Microsoft);
 - 4.5.2.45.10. Serviço de Active Directory (Plataforma Microsoft);
 - 4.5.2.45.11. Serviço de DNS (Plataforma Microsoft);
 - 4.5.2.45.12. Serviço de Acesso à Internet (Fortigate 200B);
 - 4.5.2.45.13. Serviço da Virtualização (VMWare);
 - 4.5.2.45.14. Serviço de Controle de Acesso (Plataforma Microsoft e equipamentos da Task);
 - 4.5.2.45.15. Serviço de Monitoramento de Câmeras (Plataforma Microsoft, Equipamentos Panasonic e Sistema Digifort);
 - 4.5.2.45.16. Serviço de Wireless (Equipamentos FortiAp e AP Router);
 - 4.5.2.45.17. Serviços de Gerenciamento de Processos (ECM da Totvs);
 - 4.5.2.45.18. Serviço de Relatórios Reporting Services (Plataforma Microsoft);
 - 4.5.2.45.19. Serviços de Banco de Dados (SQL Server);
 - 4.5.2.45.20. Serviço de BI (Plataforma Microsoft e QlikView);
 - 4.5.2.45.21. Serviço de Antivírus (Plataforma Microsoft e McAfee);
 - 4.5.2.45.22. Serviço de Backup (Plataforma Microsoft, BackupExec e Tapelibrary IBM).
- 4.5.3. Realizar a inclusão do “tema” Sebrae/RS na solução;
- 4.5.4. Auxiliar na configuração dos ICs para que a solução de monitoramento possa coletar as informações dos mesmos;
- 4.5.5. Configuração de Relatórios:
- 4.5.5.1. Configurar e disponibilizar um relatório completo referente a disponibilidade do ambiente;
 - 4.5.5.2. Configurar e disponibilizar um relatório completo referente a capacidade do ambiente;
 - 4.5.5.3. Os relatórios deverão ser configurados para serem executados na tela para consulta e impressão, como também agendados para serem gerados e enviados por e-mail ao responsável da infraestrutura.
- 4.5.6. Deverá configurar os alertas de todos os ICs e enviá-los ao responsável da infraestrutura;
- 4.5.7. Configuração de Painéis e Dashboard:

4.5.7.1. Criação e configuração de um painel para monitorar a saúde do ambiente (todos os serviços informado no item 6.5.2.45 e os subitens do mesmo) e apresenta-lo em um dashboard com as seguintes informações:

4.5.7.1.1. Informar a disponibilidade atual para cada serviço;

4.5.7.1.2. Informar o SLA semanal, mensal e anual em percentual de cada serviço.

4.5.7.2. Criação e configuração de um painel para monitorar todos os links de acesso à internet e também todos os links da rede privada apresentando em um ou mais dashboard com o mapa do RS com as seguintes informações:

4.5.7.2.1. Informar a disponibilidade atual de cada circuito (link);

4.5.7.2.2. Informar a utilização atual (download/upload) de cada circuito (link).

4.5.7.3. Criação e configuração de um painel para monitorar a temperatura e a umidade do datacenter e apresentar em um dashboard com as seguintes informações:

4.5.7.3.1. Informar a disponibilidade do equipamento;

4.5.7.3.2. Informar a temperatura atual do Datacenter;

4.5.7.3.3. Informar a umidade atual do Datacenter.

4.5.7.4. Criação e configuração de um robô para acessar o Sistema de Pronto Atendimento (Web) do Sebrae/RS com no máximo 4 interações e apresentar em um dashboard as seguintes informações:

4.5.7.4.1. Informar o tempo de execução de cada passo;

4.5.7.4.2. Informar o tempo total da simulação;

4.5.7.4.3. Informar o SLA em percentual da semana, mês e ano.

4.5.8. Todos os painéis e dashboards criados deverão ser configurados para ser apresentado no "Slide Show" (módulo da aplicação que mostrará em um televisor os painéis de acordo com a necessidade);

4.5.9. Configurar o tempo de transição de cada "slide show".

4.6. Finalização (Fase 3)

4.6.1. Reunião de finalização do projeto com entrega da documentação, entrega do termo de encerramento do projeto em concordância com o cliente.

5. Treinamento e Workshop

5.1. Deverá ser ministrado treinamento presencial de 16 (dezesesseis) horas sobre a administração básica da solução para 4 (quatro) técnicos;

5.2. Deverá ser ministrado treinamento presencial de 24 (vinte e quatro) horas sobre instalação e configuração avançada da solução para 4 (quatro) técnicos;

5.3. Deverá ser realizado 1 (um) workshop 2 (duas) horas para apresentar a solução e seu objetivo para a equipe de TI.

6. Prazos

6.1. O início da execução do serviço da instalação deverá ser em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato e a estimativa de finalização de ocorrer em até 60 (sessenta) dias;

7. Premissas

- 7.1.A instalação deverá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação, nem impedir ou interromper por períodos prolongados a rotina de trabalho dos funcionários do **CONTRATANTE**;
- 7.2.Havendo necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalhos de qualquer setor funcional em decorrência da instalação a ser efetuada; esta interrupção deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência junto ao **CONTRATANTE**.

8. Obrigações da Contratada

- 8.1.Observar todas as condições e requisitos constantes deste Anexo;
- 8.2.Notificar o **CONTRATANTE**, por escrito, quaisquer fatos que possam por em risco a execução do presente objeto;
- 8.3.Respeitar as normas e políticas de segurança do **CONTRATANTE**;
- 8.4.Garantir que a solução ofertada e suas respectivas atualizações sejam entregues, instaladas e desempenhem todas as funções e especificações previstas neste Anexo;
- 8.5.Disponibilizar analista capacitado e certificado para execução dos serviços de implantação;
- 8.6.Zelar, durante a execução do projeto, pelas propriedades e instalações do **CONTRATANTE**, contra danos que venham porventura causar pela sua má utilização, assumindo os ônus deles decorrentes;
- 8.7.Manter um Gerente, aceito pelo **CONTRATANTE**, para representá-la na execução do projeto;
- 8.8.Responder perante o **CONTRATANTE** e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes da execução dos serviços objeto do presente instrumento;
- 8.9.Informar o **CONTRATANTE** no caso de eventual dispensa ou substituição dos colaboradores nomeados, e informando-o de imediato o(s) nomes(s) do(s) dispensado(s) e seu(s) substitutos(s); os quais necessariamente deverão possuir a mesma qualificação técnica para a habilitação, ou superior;
- 8.10. Substituir os colaboradores utilizando-se de substitutos devidamente habilitados a prestarem serviços de atendimento, mesmo que o ocorrido seja decorrente de faltas, licenças médicas, férias, greves ou quaisquer outras paralisações de responsabilidades da **CONTRATADA** ou de seus colaboradores;
- 8.11. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do **CONTRATANTE**, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviço objeto deste instrumento. Somente será permitida a divulgar informações acerca do objeto deste instrumento mediante sua prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**;
- 8.12. Incluir cláusula de confidencialidade da informação no contrato de pessoal para seu(s) funcionário(s) e/ou preposto(s). Qualquer informação ou material que o **CONTRATANTE** coloque à disposição ou entregue à **CONTRATADA** para possibilitar a

execução do serviço, terá o caráter de confidencialidade e deverá tratada como tal pela **CONTRATADA**, seus representantes e seu próprio pessoal, sendo vedada a revelação das mesmas a terceiros;

- 8.13. Adotar todos os dispositivos e medidas que forem necessárias para o estrito cumprimento da lei vigente em matéria de Propriedade Industrial, Intelectual e proteção de dados de caráter pessoal (privacidade). O compromisso de confidencialidade e as obrigações reconhecidas neste pacto, subsistirão após o término do presente compromisso, por 5 (cinco) anos, tendo em vista que decorrem de expressa disposição legal;

ANEXO II – da minuta do contrato

Item	Descrição	Quantidade	Preço Unitário em R\$	Preço Total em R\$
1	Licenciamento para 200 dispositivos;	200		
2	Instalação e configuração da solução conforme descrito no item 6); Treinamento presencial básico (administração 16 horas) e avançado (instalação e Configuração – 24 horas) para 4 técnicos; e Workshop para apresentação da solução Equipe GETI – 2 horas.	1		
3*	Pacote de horas de manutenção e suporte adicional (pagamento por solicitação – atendimento horário comercial);	300 hs		
4*	Pacote de horas de desenvolvimento de subagentes, plug-ins, dashboards, catálogo de serviços e robôs adicional (pagamento por solicitação – atendimento horário comercial).	500 hs		
TOTAL GERAL EM R\$				

* A contratação dos itens 3 e 4 será de acordo com a necessidade do **CONTRATANTE**.

ANEXO IV
DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE, PLENO CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS
EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 043/2013**:

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomado conhecimento integral do teor do edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos;
- c) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XXXXXXXX de XXXXXXXXXXXXXXXX de 2013.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal da Licitante

ANEXO V
DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS
PARA O PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 043/2013**, que:

Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 2013.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

ANEXO VI
DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

Ao
SEBRAE/RS
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **PREGÃO 043/2013**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental), no tocante, em especial, ao disposto no Art. 5º (aquisição de bens) e no Art. 6º (contratação de serviços) desta referida instrução;
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante