**PESQUISA DE MERCADO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ORGÃO**Conselho Federal de Nutricionistas |  |
| **SETOR REQUISITANTE**Unidade de Gestão Operacional do CFN (UGO) |  |
| **ASSUNTO:**Contratação de empresa especializada na área da informática para serviços de suporte técnico, conforme objeto e especificações a seguir.  |
| **EMAIL PARA CONTATO**gilbelania@cfn.org.br | **TELEFONE**(61) 3225-6027 |

**1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada na área da informática para serviços de suporte técnico; manutenções de dispositivos físicos; manutenções e gerenciamento da infra-estrutura de rede física e lógica; instalação, configuração e operação de softwares e serviços; gerenciamento de ativos de rede, links de telecomunicações e backup; e atendimento e suporte aos usuários no uso do ambiente de trabalho**.**

**2 DOS SERVIÇOS**

2.1. Os serviços técnicos na área de informática a disposição do Conselho Federal de Nutricionista - CFN, deverão ser prestados seguindo orientações, condições, roteiros e procedimentos estabelecidos pela unidade de tecnologia do CFN, ou equivalente.

2.2. Os equipamentos estão distribuídos na sede do Conselho Federal de Nutricionistas, onde deverão ser executados os serviços.

2.3. Os serviços consistem em:

**2.4.1. Serviços de suporte técnico em serviços/programas**

2.4.1.1 Instalação, implantação, configuração, gerenciamento, monitoramento, manutenção, remanejamento e outras atividades correlatas a recursos de TI, dos quais destacam-se, mas não exclusivamente: microcomputadores, *notebooks*, periféricos, servidores, storages, NAS, ativos e recursos de rede, conectividade, impressão, digitalização, projeção, elétrica e suplementação elétrica, como estabilizadores, *no-breaks e baterias,*banco de dados e e-mail;

2.4.1.2 Execução de tarefas de suporte à conectividade e ativos de rede, bem como instalação e configuração dos mesmos;

2.4.1.3 Manutenção preventiva e corretiva dos recursos de TI, envolvendo a revisão de componentes, otimização de software, formatações e restaurações, organização de cabos, limpeza interna e externa, resolução de problemas e eliminação de defeitos de *hardware*, montagem, desmontagem, substituição de placas e componentes;

2.4.1.4 Testes funcionais, sistêmicos e de operação dos recursos de TI;

2.4.1.5 Realização e atualização do inventário dos recursos de TI, utilizando ferramentas indicadas pela empresa e homologadas pelo CFN.

2.4.1.6 Planejamento, implementação, configuração, manutenção e monitoramento de tarefas de administração e suporte aos servidores embarcados com Windows Server, Freenas (Truenas), Linux, Proxmox e VMware ESXI, bem como a instalação e configuração de serviços nesses servidores, quando solicitados pelo CFN ou mediante necessidade de realização de ação técnica preventiva, corretiva ou evolutiva;

2.4.1.7 Configuração, manutenção e monitoramento do funcionamento dos serviços de e-mail (SMTP, POP e IMAP), bem como e-mail marketing;

2.4.1.8 Configuração, manutenção e monitoramento dos serviços em nuvem do CFN;

2.4.1.9 Implementação, configuração, manutenção e monitoramento dos serviços específicos de AD, DHCP, DNS, VPN, FILESERVER, WSUS, RDP, ou outros que se fizerem necessários quando solicitados pelo CFN, em ambiente Windows Server 2012, 2019 ou posteriores;

2.4.1.10 Implementação, configuração, migração, manutenção e monitoramento dos serviços de virtualização, incluindo a criação, administração e backup de máquinas virtuais;

2.4.1.11 Implementação, configuração, manutenção e monitoramento dos serviços NAS;

2.4.1.12 Implementação, configuração, manutenção e monitoramento diário dos sistemas de rotinas, em especial rotinas de backup, dos servidores e serviços;

2.4.1.13 Instalação, configuração, manutenção e monitoramento do funcionamento de solução de antivírus centralizado baseado em tecnologia Bitdefender, incluindo a emissão de relatórios, varredura e remoção de vírus;

2.4.1.14 Manter atualizado programas, sistemas operacionais e antivírus;

2.4.1.15 Implementação e configuração de softwares de uso corriqueiro necessário às atividades;

2.4.1.16 Os serviços serão prestados em todos os equipamentos que compõem o parque de informática do CFN, à exceção daqueles cuja manutenção seja objeto de contrato específico;

**2.4.2. Serviços de manutenção física e administrativa da rede e da segurança da informação**

2.4.2.1 Administração, configuração e monitoramento das redes locais;

2.4.2.2 Executar atividades em cabeamento estruturado: levantamento, identificação, ativação, manutenção e remanejamento de pontos, testes de cabos lógicos e substituição destes quando necessário;

2.4.2.3 Organizar, agrupar, identificar, fixar e etiquetar cabos nos racks, patch panel, switch e servidores;

2.4.2.4 Implementação, configuração, manutenção e monitoramento dos serviços de Rede SAN, LAN, WAN;

2.4.2.5 Implementação, configuração, manutenção e monitoramento dos ativos de rede;

2.4.2.6 Administração de switches gerenciados incluindo a criação e administração de VLANs, com a segmentação de redes de servidores, *storages*, usuários e acesso externo;

2.4.2.7 Implementação, configuração, manutenção e monitoramento de mecanismos de segurança da informação nos recursos de TI;

2.4.2.8 Configuração, manutenção e monitoramento dos links de comunicação de dados e voz;

2.4.2.9 Implementação e configuração de softwares e equipamentos de uso corriqueiro para controle e administração da rede de comunicação de dados;

2.4.2.10 Auxiliar na instalação de correções de softwares e sistemas operacionais;

**2.4.3. Serviços de atendimento e apoio aos usuários**

2.4.3.1 Atendimento ao usuário presencial ou remoto (por telefone, correio eletrônico ou software de gerenciamento remoto, a exemplo de conexão RDP, VNC, TeamViewer ou Anydesk);

2.4.3.2 Apoio técnico aos recursos de TI e *softwares*, resolução de dúvidas e problemas, formas de uso e orientações técnicas;

2.4.3.3 Orientações a usuários quanto às normas e procedimentos técnicos e de segurança da informação, relativos à utilização dos recursos de TI;

2.4.3.4 Instalação e configuração de *softwares*, dos quais destacam-se, mas não exclusivamente, Microsoft Office, Google Chrome, Mozilla Firefox, Winzip ou Winrar, Adobe Reader, e outros que se fizerem necessários;

2.4.3.5 O serviço de atendimento ao usuário de forma remota é exclusivo para resolução de dúvidas, orientações técnicas ou formas de uso de equipamentos e *softwares*. Neste caso, fica a cargo do usuário optar pelo atendimento presencial ou remoto.

**2.4.4. Controle de chamados técnicos**

2.4.4.1 Os atendimentos ao CFN devem ser realizados por meio de chamados, em sistema específico da empresa ou outro mecanismo protocolar, como e-mail, mensagem de texto ou aplicativo, ou via telefone.

2.4.4.2 Registro, triagem e demais controles relativos ao chamado técnico e aos procedimentos adotados para a solução do mesmo, bem como eventuais pendências, em Sistema de Controle de Atendimento, fornecido pela empresa;

2.4.4.3 Registro da satisfação dos usuários através de pesquisas na finalização do atendimento;

2.4.4.4 Emissão, quando solicitado pelo CFN, de relatórios com informações sobre: detalhamento estatístico dos atendimentos realizados, análise de tendência sobre a performance e a disponibilidade das demandas, relatórios de atendimento, de encaminhamento para solução, de reincidência de problemas no mesmo equipamento, de atendimento de *hardware* e *software* por área, de controle da solução e registro de chamadas, de controle do patrimônio de *hardware* a partir de inventário;

2.4.4.5 Reportar informações sobre equipamentos, áreas e usuários com maior incidência de problemas, quando solicitado pelo CFN;

2.4.4.6 Os atendimentos aos chamados técnicos e à verificação de defeitos nos equipamentos deverão ser executados inclusive em novos equipamentos adquiridos pelo CFN no período de garantia, ainda que não constem na relação de equipamentos do ANEXO I. Neste caso, o Técnico fará a verificação obedecendo aos termos da garantia, entregando relatório ao CFN.

**3 FORMA DE EXECUÇÃO**

3.1. A empresa deverá manter a disposição do CFN:

a) 01 (um) Supervisor Técnico, observando-se os requisitos de qualificação e experiência listados no item 3.7.1., alíneas ‘b’, e ‘c’;

3.2. A contratada deverá manter presencialmente nas instalações do CFN, uma equipe formada por:

a) Ao menos 1 (um) Técnico de Manutenção, observando-se os requisitos de qualificação e experiência listados no item 3.7.1., alíneas ‘b’;

b) Ao menos 1 (um) Técnico em Administração de Rede, observando-se os requisitos de qualificação e experiência listados no item 3.7.1.,alínea ‘a’;

3.3. Será aceita sobreposição de funções para Técnico de Manutenção e Técnico em Administração de Rede. Ou seja, um profissional poderá desempenhar cumulativamente as funções para Técnico de Manutenção e Técnico em Administração de Rede, observando-se os requisitos de qualificação e experiência exigidas para cada especialidade.

3.4. Competirá ao SUPERVISOR TÉCNICO:

3.4.1. Realizar controles de freqüência e zelar por manter a jornada de trabalho dos técnicos em 40 horas de trabalho, respeitando horários de entrada e saída.

3.4.2. Coordenar as atividades dos Técnicos de Manutenção, Técnicos em Administração de Redes, e responder diretamente pelo desenvolvimento das atividades desta solicitação junto ao CFN;

3.4.3. Orientar os técnicos quanto ao atendimento aos usuários e à resolução dos chamados técnicos, e serviços previstos;

3.4.4. Coordenar, distribuir e acompanhar os chamados técnicos, monitorando o tempo de atendimento e a solução dos problemas;

3.4.5. Repassar aos técnicos as orientações do CFN;

3.4.6. Coordenar pesquisas para diagnóstico dos problemas mais frequentes no uso dos equipamentos de microinformática e de rede, sugerindo ações que viabilizem a redução de ocorrências;

3.4.7. Coordenar pesquisas de satisfação, periodicamente através de formulários *web* e/ou e-mail;

3.4.8. Promover melhoria nos procedimentos de atendimento técnico visando redução no tempo de atendimento e melhoria na qualidade dos serviços prestados, adotando, quando possível, medidas pró-ativas para evitar reincidência ou novas incidências de chamados de mesma natureza, conforme recomendações do ITIL;

3.4.9. Desenvolver outras atividades de gerência ligadas aos serviços de manutenção corretiva, preventiva, de rede, de programas e de controle e atendimento de chamados, objetos desta solicitação, designadas pelo CFN;

3.4.10. Deverá ter todas as qualificações exigidas para um técnico de manutenção.

3.5. Competirá ao TÉCNICO DE MANUTENÇÃO:

3.5.1. Realizar busca e transporte de equipamentos, limpeza e organização da área destinada à manutenção de equipamentos de informática e demais atividades correlatas determinadas quando solicitado pelo CFN;

3.5.2. Executar as atividades de manutenção no objeto desta solicitação e serviços previstos nos itens 2.4.1., 2.4.3., e 2.4.4, de acordo com as prioridades e orientações dadas pelo Supervisor Técnico;

3.5.3. Responder diretamente pelo desenvolvimento de suas respectivas atividades junto ao CFN;

3.5.4. Executar atividades corriqueiras e pertinentes à área de informática, determinadas pelo CFN;

3.5.5. Executar as atividades de atendimento e abertura de chamados na ausência do Supervisor Técnico ou por determinação do mesmo;

3.6. Competirá ao TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO DE REDES:

3.6.1. Executar as atividades de rede no objeto desta solicitação, e serviços previstos nos subitens do item 2.4.2.;

3.6.2. Prestar suporte ou apoio ao Supervisor Técnico e ao Técnico de Manutenção quando solicitado pelo CFN;

3.6.3.  Responder diretamente pelo desenvolvimento de suas respectivas atividades junto ao CFN;

3.7. REQUISITOS DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS

3.7.1.  Os profissionais do contrato deverão possuir os seguintes requisitos:

a) Os Técnicos em Administração de Redes deverão possuir certificação MCSA – Microsoft Certified System Administrator e certificação LPI nível 1 – Linux Professional Institute e ao menos 3 anos de experiência comprovada na área de administração de redes.

b) O Supervisor Técnico e o Técnico de Manutenção deverão possuir cursos superior reconhecido pelo MEC nas áreas de informática e ao menos 3 anos de experiência comprovada na área de suporte técnico e ao usuário e administração de hypervisors ProxMox e VMware ESXI.

c) O Supervisor Técnico, além dos cursos listados na alínea anterior, deverá possuir no mínimo 20 horas de treinamento em ITIL.

3.7.2. Todos os profissionais, terão jornada semanal máxima de 40 horas, devendo cumprir horário diário de 09:00 às 12:00 e 13:00 às 18:00 horas.

3.7.3. A empresa deverá contemplar ao menos 1 (um) Técnico de Manutenção em regime de sobreaviso, aguardando a qualquer momento o chamado para o serviço durante o período de descanso, se houver serviço crítico completamente indisponível ou operando parcialmente. Nessa hipótese será adotado o regime de compensação de horas posterior a resolução do problema, de forma a respeitar a carga horária semanal de 40 horas;

3.7.4. O profissional em regime de sobreaviso deve iniciar o atendimento após a verificação manual ou alerta de ocorrência nos sistemas de monitoramento automático do CFN.

3.7.5. O CFN reserva-se o direito de solicitar a empresa que esta convoque os profissionais para trabalharem em dias não úteis, nesse caso será adotado o regime de compensação de horas, de forma a respeitar a carga horária semanal de 40 horas.

3.7.5.1 O CFN poderá solicitar a empresa o trabalho em dias não uteis por um período total de 16 horas no mês, não cumulativos;

3.7.5.2. A solicitação para o trabalho em dias não úteis não se confunde com o atendimento ao serviço crítico fora do horário de expediente, conforme o item 3.7.3;

3.7.6. No caso de férias dos Técnicos de Manutenção e Técnicos em Administração de Redes, haverá necessidade de substituição destes durante o período de férias.

**4. DOS EQUIPAMENTOS FÍSICOS EM USO DO CFN**

4.1. Dados dos equipamentos, infraestrutura e usuários do CFN. Estes números não são absolutos, podendo eventualmente possuir sensíveis divergências.

1. Pontos de rede/voz: 330;
2. Notebooks em uso: 9;
3. Impressoras em uso: 11;
4. Servidores físicos em uso: 10;
5. Máquinas virtuais em uso: 40;
6. Switches em uso: 7;
7. Usuários atualmente: 36;

**A PROPOSTA DE PREÇO DEVERÁ CONTER:**

* Nome da empresa
* CNPJ e Inscrição estadual
* Validade
* Telefone e e-mail
* Valor mensal e anual
* Assinatura

**ANEXO I**

**1.1. DOS EQUIPAMENTOS EM USO NO CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS**

1.1. Os dados dos equipamentos abaixo relacionados não são absolutos, podendo eventualmente possuir sensíveis divergências.

|  |
| --- |
| **ESTAÇÕES DE TRABALHO** |
| **QUANTIDADE** | **MARCA** | **MODELO** | **S.O.** | **CONFIGURAÇÃO** |
| 10 | Dell | All In One 3000 | Windows 10 | Processador- 6ª geração do Processador Intel® Core i5-6200U Sistema operacional - Windows 10 Professional, 64 bits - em Português (Brasil) Microsoft® Office Home & Business 2016  Monitor - Tela LED Full HD IPS de 23.8 polegadas, Memória 8GB, Single Channel DDR3, 1600MHz (1 X 8GB) Disco rígido de 1TB (5400 RPM) Placa de vídeo integrada Intel® HD Graphics Leitor e Gravador de CD/DVD (DVD-RW 8x) Teclado e Mouse Wireless - em Português (Brasil)  Driver Wireless 1801 WiFi 802.11bgn + Bluetooth 4.0. Dimensões - Altura: 441.12mm (monitor e pedestal) x Largura: 576.62mm x Profundidade: 205mm (monitor e pedestal). Peso sem touchscreen: 7.06kg (15.56 lbs). Slots de memória - 2 DIMM  Portas - Laterais (2) USB 3.0, leitor de cartão 4 em 1, (1) entrada de fones de ouvido e microfone - Traseiras (2) USB 2.0, RJ-45, áudio Line Out, saída de energia, (1) entrada HDMI Leitor de cartão de mídia 4 em 1 [SD, SDHC, SDXC, MMC] Chassi - Formato Computador desktop all-in-one Alimentação - Adaptador CA de 65 W 100 - 240 V AC, 50-60Hz. |
| 38 | Dell | OptiPlex 7070 | Windows 10 | SSD 128GB + HDD 500GB 7.200RPM, Drive óptico tipo DVD-RW, Interface de rede Intel DualBand 2x2 802.11AC com suporte à tecnologia vPro, KIT de teclado e mouse sem fio Dell KM636, Interface de vídeo adcional HDMI, Fonte de 200W de potência máxima e eficiência de 92%, Monitor Dell P2317H, Windows 10 Professional OEM no idioma PT-BR. |
| 9 | Dell | Latitude E5270 | Windows 10 | 2 CPUs x Intel(R) Core(TM) i7-6600U CPU @ 2.60GHz, Microsoft Windows 10 (10.0) Professional 64-bit (Build 14393), Memory Type DDR4Memory Size 8 GBytes, INTEL SSDSCKKF512H6 SATA 512GB |

|  |
| --- |
| **SERVIDORES** |
| **QUANTIDADE** | **MARCA** | **MODELO** | **S.O.** | **CONFIGURAÇÃO** |
| 1 | Dell | Power Edge R630 | VMware Esxi 6.0 | 20 CPUs x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2640 v4 @ 2.40GHzMemória: 95.78 GBCapacidade: 7.63 TB |
| 1 | Dell | Power Edge R630 | VMware Esxi 6.0 | 20 CPUs x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2640 v4 @ 2.40GHzMemória: 95.78 GBCapacidade: 4.36 TB |
| 1 | Dell | Dell Storage NX3230 | FreeNAS | 6 CPUs x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2609 v3 @ 1.90GHzMemória: 15.9GiBCapacidade: 5.46 TiB |
| 1 | Dell | Power Edge R640 | VMware Esxi 6.5 | 24 CPUs x Intel(R) Xeon(R) Silver 4116 CPU @ 2.10GHzMemória: 63.63 GBCapacidade: 2.72 TB |
| 1 | Avaya | Scopia Elite 6000 Avaya | Linux | 1 CPU x Intel(R) CPU E5-2620 - @ 2.0GHzMemória: 16 GBCapacidade: 80 GB |
| 1 | Avaya | Scopia Application Server Avaya | Windows Server 2012 | 1 CPU x Intel(R) Xeon(R) CPU E3-1275 @ 3.50GHzMemória: 8 GBCapacidade: 120 GB |
| 1 | Avaya | Pathfinder Avaya | Linux | 1 CPU x Intel(R) Xeon(R) CPU E3-1275 @ 3.50GHzMemória: 8 GBCapacidade: 120 GB |
| 1 | Avaya | Gravador Avaya | Windows Server 2012 | 2 CPU x Intel(R) Xeon(R) E5-2680@ 2.50GHzMemória: 48 GBCapacidade: 2.4 TB |
| 1 | Dell | Power Edge T420 | VMware Esxi 6.5 | 16 CPUs x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2450 0 @ 2.10GHzMemória: 31.96 GBCapacidade: 3.61 TB |
| 1 | Dell | Power Edge T420 | VMware Esxi 6.5 | 16 CPUs x Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2450 0 @ 2.10GHzMemória: 47.96 GBCapacidade: 3.61 TB |

|  |
| --- |
| **REDE / ELÉTRICA / IMPRESSÃO / DIGITALIZAÇÃO / PROJEÇÃO** |
| **QUANTIDADE** | **MARCA** | **MODELO** | **TIPO** |
| 2 | HPE | OfficeConnect 1820 | Switch |
| 2 | HPE | OfficeConnect 1920 | Switch |
| 2 | Dlink | DSG-1210-28 | Switch |
| 21 | Diversos: SMS, Techara e Ragtech | Diversos | Nobreak |
| 5 | Brother | Ads-2800w | Scanner |
| 2 | Brother | Mfc-l 6902dw | Impressora |
| 2 | HP | Laserjet p3015 | Impressora |
| 3 | Brother | HL l 6402dw | Impressora |
| 3 | HP | Laserjet 1320 | Impressora |
| 1 | Brother | Hl 4150dcn | Impressora |
| 1 | 3Com | 4200 | Switch |
| 1 | Epson | 2255U | Projetor |
| 1 | Epson | PowerLite s41+ | Projetor |
| 1 | Epson | H269A | Projetor |
| 2 | Ubiquiti | UniFi AP AC HD | Access Point |
| 1 | Ubiquiti | Bullet-m2-hp Outdoor 2.4ghz 600mw | Access Point |
| 1 | Tp-link | TL-WR849N | Roteador |
| 1 | Mercysys | MW330HP | Roteador |
| 1 | Multilaser | ML-SWI-005 | Switch |

|  |
| --- |
| **EQUIPAMENTOS LISTADOS COM GARANTIA** |
| **MARCA** | **MODELO** | **GARANTIA** |
| Dell | OptiPlex 7070 | Até 24/02/2025 |
| Dell | Power Edge R630 | Até 12/06/2022 |
| Dell | Power Edge R640 | Até 29/04/2022 |
| HPE | OfficeConnect 1820 | Até 14/01/2023 |

**1.2. QUANTITATIVO MÉDIO DE CHAMADOS (JANEIRO DE 2020 ATÉ JUNHO DE 2021)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de solicitações/chamados** | **2020** | **2021** | **TOTAL** |
| Instalação/Configuração de Computadores | 20 | 25 | 45 |
| Instalação/Configuração de Servidores | 6 | 5 | 11 |
| Instalação/Configuração de Scanners | 15 | 9 | 24 |
| Instalação/Configuração de Impressoras | 15 | 10 | 25 |
| Instalação/Configuração de ativos/serviços de rede | 20 | 10 | 30 |
| Implantação/Configuração de infraestrutra de rede e voz | 5 | 2 | 7 |
| Configuração/Suporte backup de dados de rede | 50 | 25 | 75 |
| Configuração/Suporte backup de dados de usuários | 5 | 3 | 8 |
| Configuração/Suporte e-mail | 60 | 20 | 80 |
| Configuração/Suporte vídeo conferência | 90 | 50 | 140 |
| Configuração/Suporte link de dados | 10 | 6 | 16 |
| Configuração/Suporte de soluções de segurança da informação | 20 | 10 | 30 |
| Configuração/Suporte Nobreak | 30 | 10 | 40 |
| Apoio/Suporte ao usuário | 80 | 60 | 140 |
| Solicitação de Reunião | 90 | 50 | 140 |
| Solicitação de Informação/Suporte de usuários | 30 | 18 | 48 |
| Manutenção de equipamento informação | 25 | 15 | 40 |
| Reparo de peças de equipamento informação | 10 | 2 | 12 |
| **TOTAL** | **571** | **328** | **899** |

**1.3. QUANTITATIVO MÉDIO DE SOLICITAÇÕES PARA TRABALHO EM DIAS NÃO ÚTEIS (JANEIRO DE 2019 ATÉ JUNHO DE 2021)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de solicitações/chamados** | **2019** | **2020** | **2021** | **TOTAL** |
| Solicitação para trabalho em dias não úteis | 12 | 4 | 4 | 18 |