



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Contratação de prestação de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra, de extensão de suporte técnico, manutenção, atualizações de versões com instalação para Licenciamento de software de gerenciamento de monitoramento OpMon.

2. FUNDAMENTAÇÃO:

As informações operacionais e gerenciais dos negócios de TI, no ambiente da infraestrutura da SEFAZ/RS, são consolidadas através do uso de *ferramenta de visualização de painéis de controle (dashboards)* em tempo real dos ativos de rede e de aplicações tais como, MS-Exchange, ambiente VDI, bancos de dados SQL, sistemas corporativos, entre outros, localizados nas dependências da SEFAZ e da PROCERGS, na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana), permitindo a análise do comportamento das aplicações, agindo de forma ágil e eficaz na resolução de problemas no ambiente da infraestrutura da SEFAZ/RS.

Considerando que a necessidade crescente do uso da *ferramenta de visualização de painéis de controle (dashboards)* em tempo real é uma realidade em uma estrutura e ambiente cada vez mais robusto a ser monitorado;

Considerando a importância da rede da SEFAZ e dos Sistemas que ela suporta e, considerando a crescente necessidade de gerenciar e monitorar seus canais de comunicação e de serviços de rede, permitindo identificar e agir com celeridade na correção de eventuais falhas, problemas e incidentes, priorizando-os de acordo com impacto e urgência, buscando soluções de forma imediata.

Considerando o atingimento da *meta 49.517– Modernizar a infraestrutura e Soluções de Segurança da Informação da SEFAZ*, sob gerência do DETIC no Ciclo de Planejamento Estratégico SEFAZ para o ano de 2023;

Considerando que a contratação realizada por este Departamento em 2020, de renovação de licenças do software de gerenciamento de monitoramento de rede para o ambiente Microsoft – OpMon, juntamente com a contratação de um módulo do licenciamento OpMon Manager – gestão à vista, através do Contrato nº 20/04/002, cuja vigência se encerrará em 06/02/2024, **faz-se necessário nova contratação de serviço** para atualização/renovação das Licenças OpMon e OpMon Manager gestão à vista, juntamente com suporte técnico e garantia, conforme Termo de Referência, **assegurando a continuidade dos serviços de visualização de painéis de controle (dashboards)** em tempo real dos ativos de rede e de aplicações tais como MS-Exchange, ambiente VDI, bancos de dados SQL, sistemas corporativos, entre outros, localizados nas dependências da SEFAZ e da PROCERGS, os quais consolidam as informações operacionais e



gerenciais do negócio de TI, permitindo assim a análise do comportamento das aplicações, vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana.

3. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

Os serviços a serem prestados serão de atualizações de versões sem custos adicionais para a SEFAZ RS com serviço de instalação das versões e prestação de serviço de extensão de suporte técnico, manutenção e garantia para o Licenciamento de software de gerenciamento de monitoramento OpMon, conforme apresentado abaixo:

DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EXTENSÃO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO COM INSTALAÇÃO	QUANTIDADE
Licenciamento OpMon – 1.000 devices	1
Licenciamento Subsistema anual OpMon Manager of Managers para gestão à vista.	1

4. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Prédio Sede da Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - SEFAZ RS. Av. Mauá, 1155, Bairro Centro Histórico, Porto Alegre – RS, na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana), com atendimento realizado pelo fabricante ou empresa autorizada por este, em língua portuguesa do Brasil.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem prestados serão de atualizações de versões sem custos adicionais para a SEFAZ RS com serviço de instalação das versões e prestação de serviço de extensão de suporte técnico, manutenção e garantia para o Licenciamento de software de gerenciamento de monitoramento OpMon para 1000 (mil) devices e, Licenciamento Subsistema anual OpMon Manager of Managers para gestão à vista, proporcionando uma Ferramenta de visualização de painéis de controle (*dashboards*) em tempo real dos ativos de rede e de aplicações tais como MS-Exchange, ambiente VDI, bancos de dados SQL, sistemas corporativos, entre outros, localizados nas dependências da SEFAZ e da PROCERGS, consolidando informações operacionais e gerenciais do negócio de TI, permitindo analisar o comportamento das aplicações visando agir de forma proativa na resolução de problemas no ambiente da infraestrutura da SEFAZ/RS, na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, nos sete dias da semana), com atendimento realizado pelo fabricante ou empresa autorizada por este, em língua portuguesa do Brasil.



6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

6.1. O Serviço deverá proporcionar uma Ferramenta de visualização de painéis de controle (*dashboards*) em tempo real dos ativos de rede e de aplicações tais como MS-Exchange, ambiente VDI, bancos de dados SQL, sistemas corporativos, entre outros, localizados nas dependências da SEFAZ e da PROCERGS, consolidando informações operacionais e gerenciais do negócio de TI, permitindo analisar o comportamento das aplicações visando agir de forma proativa na resolução de problemas no ambiente da infraestrutura da SEFAZ/RS.

6.2. O serviço será prestado mediante Central de Atendimento 0800 ou por meio da internet, pelo fabricante das licenças ou diretamente com a empresa Contratada, com a devida abertura de chamado técnico ilimitado;

6.3. O SLA para iniciar o atendimento será de no máximo 04 horas a partir da abertura do chamado, ao passo que o SLA para solução do chamado será de no máximo 08 horas a partir do início do atendimento;

6.4. O serviço de instalação de novas versões da ferramenta deve contemplar atividades de configuração e migração da nova versão com realização de testes de validação, caso necessário.

7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

A seleção se dará por pregão eletrônico, pelo critério de menor preço.

A empresa deverá comprovar que possui em sua equipe pelo menos 1 (um) profissional com a Certificação OpMon – Monitoring Professional, conforme site <https://www.opservices.com.br/certificacoes/>, a qual, *deverá ser apresentada antes da assinatura do contrato*, garantido assim que o serviço seja prestado por profissional com a expertise necessária para intervir na solução de casos que apresentem alto grau de complexidade, dada a especificidade da solução.

Elaborador do Termo de Referência: Tarso Oberst – TTRE – I.D. 1865420.0-1/GAB DETIC