



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

TERMO DE REFERÊNCIA

RCMS 18/2580

1. OBJETO:

Trata o presente processo da contratação de empresa especializada em **Serviços de Monitoramento de Firewall e Balanceamento de Links** baseados em dispositivos do tipo Appliance de acordo com as especificações, quantitativos e observações constantes neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

Atualmente o Sesc Goiás possui Firewalls e Balanceadores de Links em suas unidades e é por meio destes equipamentos que as informações do ambiente de cada unidade são protegidas, além de garantir o acesso à internet e a interconexão entre as unidades. Desta forma, faz-se necessário contratação de empresa especializada em segurança da informação para o monitoramento e manutenção destes equipamentos.

Os requisitos propostos neste Termo de Referência estão alinhados com os objetivos estratégicos da Assessoria de Tecnologia da Informação e previstos em orçamento.

A conectividade entre as unidades e a Internet exerce papel preponderante para que o Sesc Goiás consiga satisfazer, com efetividade, o fornecimento de diversos serviços. Vários destes, além de críticos, necessitam de conexões que garantam a alta disponibilidade, pois devem estar em funcionamento permanentemente, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, 7 (sete) dias da semana, vez que falhas em sua operação impactam a satisfação dos clientes do Sesc Goiás. Este fato reforça a contratação de empresa especializada no monitoramento de Firewalls e Balanceadores de Links para garantir a segurança das informações e a disponibilidade dos serviços do Sesc Goiás.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

3. DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

3.1. DESCRIÇÃO

3.1.1. Serviços de Monitoramento de Firewall e Balanceamento de Links baseados em dispositivos do tipo Appliance.

3.1.2. Quantidade – 12.

3.1.3. Unidade de Medida – Meses.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1. Os serviços mencionados no preâmbulo deverão ser orientados aos modelos dos equipamentos listados abaixo;

DISPOSITIVO DE FIREWALL – “NETWORK SECURITY APPLIANCE”

Quantidade	Descrição	Unidades
2	Firewall de UTM SonicWALL NSA 2650	Administração
2	Firewall de UTM SonicWALL NSA 2600	Cidadania
4	Firewall de UTM SonicWALL TZ 300	Caldas Novas, Façalville, Anápolis e Itumbiara
7	Firewall de UTM SonicWALL TZ 105	Campinas, Pirenópolis, Jatai, Mesa Brasil, Palácio do Comércio, SEPAT e Universitário



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

DISPOSITIVO DE BALANCEAMENTO – MULTI-WAN ROUTER

Quantidade	Descrição	Unidades
02	Peplink Balance Multi-WAN Router – 580	Administração
01	Peplink Balance Multi-WAN Router – 380	Cidadania
06	Peplink Balance Multi-WAN Router – 310	Pirenópolis, Campinas, Universitário, Anápolis, Faíçalville e Caldas Novas
02	Peplink Balance Multi-WAN Router – 305	Jataí e Itumbiara

4.2. Os equipamentos serão fornecidos pelo Sesc Goiás cabendo à empresa contratada gerenciá-los;

5. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. O prazo para execução do serviço será contado da assinatura do contrato e/ou instrumento equivalente;

5.2. O objeto terá vigência de 12 meses sendo possível prorrogação;

5.3. A entrega e o faturamento deverão ser no Sesc Administração, situado à Rua 19, nº 260, quarto andar, Setor Central, Cep: 74.030-090, Goiânia – Goiás;

5.4. Os serviços poderão ser prestados remotamente e se necessário a **CONTRATADA** deverá deslocar até as localidades especificadas no subitem 5.3;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

5.5. Todo custo de deslocamento, hospedagem, alimentação e eventuais custos adicionais serão por parte da **CONTRATADA** e a mesma deverá atender os níveis de garantia dos serviços (SLAs) presentes neste Termo de Referência;

5.6. Serviços de configuração e gerenciamento contínuo de segurança e balanceamento de links;

5.7. Os serviços deverão ser prestados na modalidade 7x12 (7 dias por semana, 12 horas).

5.7.1. O horário de cobertura será das 07:00 às 19:00 horas.

5.8. Fornecimento de serviços de gerenciamento e segurança em 15 (quinze) equipamentos baseados em Appliance de Firewall;

5.9. Fornecimento de serviços de gerenciamento e balanceamento de links de entrada e saída em 11 (onze) equipamentos baseados em Appliance;

5.10. TEMPO DE ATENDIMENTO

5.10.1. Os chamados para suporte e manutenção serão realizados através de telefone com DDD Local, e-mail ou chat on-line e deverão ser atendidos pela proponente, conforme especificações e níveis de serviço abaixo discriminados:

5.10.1.1 A empresa CONTRATADA deve disponibilizar sistema de abertura e acompanhamento de chamados que possibilitem a abertura de tickets de serviço.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

5.10.1.2. O sistema de tickets deve permitir a impressão de comprovante ou enviar o comprovante de abertura por e-mail, além de permitir o acompanhamento do andamento do chamado aberto.

5.10.2. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

- a) Data e hora da solicitação;
- b) Descrição da ocorrência;
- c) Número do registro/ocorrência;
- d) Identificação do Solicitante / Atendente;

5.10.3. Todos os chamados devem ser classificados pelas seguintes prioridades:

- a) Urgente –Os serviços foram interrompidos, os softwares não funcionam e/ou sem acesso à internet;
- b) Alta –Os serviços estão prejudicados, mas não foram interrompidas. O sintoma afeta alguns computadores ou partes isoladas do ambiente. O problema se restringe a um ou mais recursos do software para a realização das funções de negócios, mas não limita totalmente o uso das aplicações.
- c) Normal –Os serviços não são afetados — existem sintomas de problemas. O sintoma afeta poucos computadores ou é facilmente contornado. O erro pode causar algumas restrições funcionais, mas não afeta gravemente as operações.
- d) Baixa - Solicitação de informações - Inclui solicitações gerais de informações sobre os produtos e Solicitações de Modificação de Recursos, políticas e configurações.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

5.10.4. Chamados classificadas como "Urgente" deverão ser resolvidos em até 4 horas corridas contadas a partir da data de abertura do chamado.

5.10.5. Chamados classificados como "Alta" serão resolvidos em até 8 horas corridas, contadas a partir da data de abertura do chamado.

5.10.6. Chamados classificados como "Normal" serão resolvidos em até 24 horas corridas, contadas a partir da data de abertura do chamado.

5.10.7. Chamados classificados como "Baixa" serão resolvidos em até 48 horas corridas, contadas a partir da data de abertura do chamado.

5.10.8. Caso se esgote o prazo acima mencionado, sem que seja sanado o defeito reclamado, a **CONTRATADA** deverá providenciar, **imediatamente**, a substituição do equipamento defeituoso por um outro (backup), de configuração e especificação técnica semelhante. Fica por conta do Sesc Goiás a aquisição e disponibilização do equipamento de backup.

5.10.9. Em caso de manutenção por substituição, o equipamento substituído deverá ser do mesmo fabricante e com configuração igual ou superior ao substituído. Fica por conta do Sesc Goiás a aquisição e disponibilização do equipamento de backup.

5.10.10. Será contabilizado como período de indisponibilidade, o prazo a contar entre a formalização do chamado de manutenção corretiva e a solução efetiva do problema, ou a entrada em operação do dispositivo substituído.



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

5.10.11. As horas serão contabilizadas no período compreendido das 7:00 às 19:00 horas.

5.10.12. O cronômetro do SLA será interrompido/pausado quando o chamado estiver fora da janela de horário citada no subitem 4.18;

5.10.13. Ao término de todo atendimento, o técnico da **CONTRATADA** deverá preencher um Relatório de Atendimento, contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do equipamento defeituoso ou, as providências adotadas, peças substituídas e as observações pertinentes. O Relatório de Atendimento deverá ser assinado pelo técnico responsável e por um analista do Sesc Goiás caso seja em papel e, se em sistema, o mesmo deverá ser preenchido eletronicamente.

5.11. ATUALIZAÇÃO

5.11.1. A **CONTRATADA** deverá providenciar a aplicação de todas as correções e upgrades de software e "hotfix" de hardware, disponibilizados dentro do período de validade do contrato;

5.11.2. A **CONTRATADA** deverá encaminhar documento, em meio eletrônico, que comprove a aplicação das atualizações;

5.11.3. As correções, upgrades e implementação de hotfix são referentes aos dispositivos listados no subitem 3.1;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

5.11.4. Correrá por conta da **CONTRATADA** toda e qualquer despesa, decorrente dos serviços de manutenção, e a substituição de equipamentos danificados por imperícia, mau uso ou má instalação advindas da **CONTRATADA**;

5.12. SIGILO E INVIOLABILIDADE

5.12.1. A **CONTRATADA** deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de assistência técnica;

5.12.2. Prestar esclarecimentos ao Sesc Goiás sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à **CONTRATADA**, independente de solicitação;

5.13. GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO

5.13.1. **Gerenciamento de Usuários:** manutenção de usuários e grupos (criação, alteração e exclusão), definição de políticas de acesso e monitoração do acesso;

5.13.2. **Gerenciamento de Operação:** backup e guarda diária de configuração de sistemas (regras), aplicação de "Patches" e novas atualizações de software, gerenciamento de modificações e análise de logs;

5.13.3. **Monitoração do Firewall:** alertas de invasões, análise de tráfego atípico, detecção de "Scans", Spoofing, tentativas de autenticações sem permissão, etc;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

5.13.4. **Ações Corretivas:** Relacionadas a eventos de emergências as quais podem ser uma falha no firewall, uma possível intrusão que possa comprometer a política de segurança da empresa, ou ainda uma não resposta do firewall;

5.13.5. **Modificações nas Configurações das Regras do Firewall:** Consideradas não emergenciais, podendo ser agendadas com antecedência. Todas as notificações de mudanças serão analisadas num prazo máximo de 24 horas;

5.13.6. **Manutenção do Firewall:** Compreende a atualização de software e a manutenção preventiva de hardware maximizando o perfeito funcionamento do dispositivo e se necessário, a **CONTRATADA** deverá abrir chamado no fabricante para manutenção corretiva de hardware;

5.13.7. **Deteção de Ataques de Rede:** Monitoração constante de ataques ou tentativa de invasão de redes, incluindo “PortScan”, “Denialof Services – DOS”, e ataques de autenticação;

5.13.8. **Manutenção do Balance:** Compreende a atualização de software e a manutenção de hardware maximizando o perfeito funcionamento do dispositivo;

5.13.9. **Emissão de Relatórios:**

- a) Relatório de Utilização de Banda
- b) Relatório de Utilização WEB
- c) Relatório de Filtragem WEB
- d) Relatório de Utilização FTP
- e) Relatório de Utilização de E-mail
- f) Relatório de Utilização de VPN



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

- g) Relatório de Ataques
- h) Relatório de Configurações

5.13.10. **VPN Site to Site:** Criação e gerenciamento de túneis de VPN para suprir a necessidade de interconexão de sites através de uma infraestrutura de rede pública (Internet). Monitoração dos túneis e coleta de estatísticas e apresentação de relatórios;

5.13.11. **Balanceamento de Entrada:** Criação e gerenciamento de regras que permitam que os serviços públicos online da administração do Sesc Goiás estejam disponíveis através de até 5 links de internet diferentes, proporcionando alta disponibilidade para os usuários e clientes (*A contratação e pagamento dos links de internet será de responsabilidade do Sesc Goiás*);

6. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

6.1. Deverá ser apresentado Atestado de Capacidade Técnica - fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado;

6.2. O Atestado deverá ser apresentado durante a fase de habilitação do licitante;

6.3. O Atestado deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a) Nome ou razão social e endereço completo do emitente;
- b) Nome ou razão social e endereço completo do local onde o equipamento se encontra instalado e em operação;
- c) Nome ou razão social, CNPJ e endereço da empresa que realizou o serviço;
- d) Especificação do serviço executado;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

- e) Prazo de execução do serviço;
- f) Local e data da emissão do Atestado de Capacidade Técnica;
- g) Assinatura e identificação do emitente (nome legível, cargo e/ou função).

7. OBRIGAÇÕES ENTRE AS PARTES:

7.1. Obrigações do contratante:

7.1.1. Verificar o cumprimento de todas as obrigações pela **CONTRATADA**;

7.1.2. Exigir todas as certidões comprobatórias de regularidade fiscal, consoante legislação aplicável;

7.1.3. Efetivar o pagamento, após o cumprimento de todas as exigências deste Termo de Referência;

7.2. Obrigações do contratado:

7.2.1. Manter, durante toda a execução do serviço, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;

7.2.2. Ter no mínimo 1 (um) profissional certificado em ambas as soluções de Firewall e Balanceamento de Links relacionadas no subitem 4.1;



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

- 7.2.3. Apresentar certificado de 01 (um) profissional, no mínimo, com ambas as soluções de Firewall e Balanceamento de Links, conforme relacionadas no subitem 4.1;
- 7.2.4. Comprovação do vínculo entre o profissional com as certificações técnicas supracitadas e a licitante (mediante apresentação de cópia da CTPS, ou por meio de cópia do contrato de prestação de serviços, cuja responsabilidade esteja expressa neste, ou mediante apresentação de cópia do contrato social, quando tratar-se de sócio cotista ou diretor da pessoa jurídica licitante). Tal comprovação deverá ser apresentada na assinatura do contrato;
- 7.2.5. Reparar ou substituir qualquer equipamento que apresentar defeito, **sem que isso acarrete ônus extra para o Sesc Goiás**, caso seja comprovado que o defeito foi ocasionado por mau uso da CONTRATADA;
- 7.2.6. A **CONTRATADA** deverá assinar o Termo de Confidencialidade do Sesc Goiás no ato da assinatura do contrato ou documento equivalente;
- 7.2.7. Devido à criticidade dos serviços, a **CONTRATADA** na execução do serviço, não poderá subcontratar partes do serviço a ser prestado.

8. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO:

O fiscal e suplente serão:

Fiscal: **Saúle Tassara Bortolani**

Matricula: 7224



Serviço Social do Comércio
Departamento Regional Goiás

CPF: 706.932.421-91

Suplente: **Maisa Ferreira Bozzola**

Matricula: 2832

CPF: 105.844.088-89

Goiânia, 25 de setembro de 2018.

Maisa Bozzola
Assessora de Tecnologia da Informação