



tecnologia da informação e comunicação

SUSTENTAÇÃO E MELHORIAS DE TIC

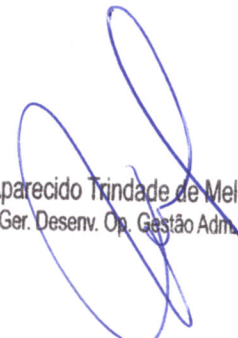
PROPOSTA TÉCNICA COMERCIAL

Controladoria Geral do Município
CGM

PC-CGM-180925-169

Versão 3.0


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETO DA PROPOSTA	3
2.1 ESCOPO DA PROPOSTA	3
2.2 BENEFÍCIOS	3
3. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS	4
4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	5
4.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	5
4.2 REDES E CONECTIVIDADE	6
4.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	7
4.4 DATA CENTER	11
5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO	24
5.1 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO	24
5.2 PERIODICIDADE	24
6. PREÇO DOS SERVIÇOS	25
6.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CG 18/038)	25
6.2 REDES E CONECTIVIDADES (CG 18/039)	25
6.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO (CG 18/044)	25
6.4 DATA CENTER (CG 18/039)	26
6.5 TRIBUTOS	27
7. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	28
8. FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO	29
8.1 FATURAMENTO	29
8.2 PAGAMENTO	29
9. PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS	29
10. VALIDADE DA PROPOSTA	29


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Marcelo Trindade de Melo
Ger. Despn. Op. Gestão Adm.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste documento é constituir uma proposta técnica comercial formalizando o entendimento dos papéis e responsabilidades entre **Controladoria Geral do Município - CGM** e a Empresa Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (PRODAM) para a Prestação de **Serviço de Sustentação e Melhorias de TIC**.

2. OBJETO DA PROPOSTA

Esta proposta tem como objeto a Prestação de Serviços de **SUSTENTAÇÃO E MELHORIAS DE TIC** para o suporte dos negócios para a Controladoria Geral do Município - CGM.

Os produtos e serviços previstos nesta proposta têm como objetivo manter em funcionamento todos os elementos necessários para a operação do processo de TIC da CGM.


2.1 ESCOPO DA PROPOSTA

O Escopo da Proposta é manter em funcionamento todos os elementos de infraestrutura tecnológica e sistêmica no período de validade do contrato para os serviços de SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, REDES E CONECTIVIDADE, SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO e DATA CENTER para os Sistemas a seguir:

SISTEMA	DESCRIÇÃO
OV0103	SIDOGM - Sistema de Informação e Documentação da Ouvidoria Geral do Município
SJ2224	Portal da Transparência
SJ2502	E-SIC – Sistema de Informação ao Cidadão
CG0101	SISPATRI – Cadastro de Bens dos Servidores Municipais
CG0103	Portal de Dados Abertos
CG0104	Blog Café Hacker
CG0107	Indicador de Anomalias Patrimoniais – BI CGM
CG0109	CGUPAD Processos Disciplinares
CG0113	Ambiente SQL Server Observatório da Despesa Publica (ODP – Municipal)
CG0115	OUV-DF

2.2 BENEFÍCIOS

A Proposta de SUSTENTAÇÃO E MELHORIAS DE TIC, deverá manter os sistemas em funcionamento, possibilitando benefícios como, redução drástica do risco de descontinuidade dos negócios.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

3. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TOTAL
A - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			4.010
SIS0001-4	ANALISTA ESPECIALISTA /ANALISTA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	H/H	4.010
B- REDES E CONECTIVIDADE			
RCO0006-3	CONSULTORIA TÉCNICA - INFRAESTRUTURA DE REDE	HORA / HOMEM	90
RCO0008-8	DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL - Servidor SSL	VALIDO POR 12 MESES	1
C - SOLUÇÕES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO			
C4. CONEXÃO INTERNET - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS			
TEL0116-2	CONEXÃO INTERNET COM 50% DE BANDA GARANTIDA PARA DOWNLOAD E UPLOAD - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS	Mbps / MÊS	32
C3. WIFI GERENCIADO			
TEL0122-8	GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIZAÇÃO DE PONTO DE ACESSO WIRELESS - PÚBLICO E CORPORATIVO	AP / MÊS	8
D - TREINAMENTO			90
TRE0001-7	TREINAMENTO MINISTRADO AOS USUÁRIOS EM FERRAMENTAS ESPECÍFICAS	HORA / ALUNO	90
E - DATA CENTER			
E1.1 HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO			
DTC0077-3	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO I - GERENCIADA (1 vCPU, 2 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	1
DTC0078-1	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO II - GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	9
DTC0079-8	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO III - GERENCIADA (4 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	5
DTC0080-5	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO IV - GERENCIADA (8 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	1
DTC0064-3	AMBIENTE APLICAÇÃO WORDPRESS - (COMPARTILHADO)	SOLUÇÃO / MÊS	1
E1.2 PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS			
DTC0090-2	PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - SQL SERVER - PERFIL IV - Base de dados acima de 200GB até 500GB	PLATAFORMA / MÊS	1
DTC0107-2	PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - MYSQL - PERFIL I - Base de dados até 10GB	PLATAFORMA / MÊS	1
E1.5. PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI)			
DTC0144-5	PLATAFORMA DE BI - MS SQL - PERFIL 2: de 11 a 100 GB	SOLUÇÃO / MÊS	1
E2. SERVIÇOS EM NUVEM			
2.1. HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO (Ambiente vCloud Suite)			
DTC0131-5	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO (AMBIENTE vCLOUD SUITE) Tipo II: 1 vCPU, 2 GB RAM e 60 GB HD	DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE / MÊS	12
E4.1. ARMAZENAMENTO DE DADOS			
DTC0008-4	ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - NAS	GB / MÊS	230
DTC0141-2	ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - SAN	GB / MÊS	

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TOTAL
E4.4. CORREIO ELETRÔNICO			
DTC0173-7	DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO E ARMAZENAMENTO DE E-MAIL - 1 GB	ENDEREÇO E-MAIL / MÊS	450
DTC0174-5	DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO E ARMAZENAMENTO DE E-MAIL - 2 GB	ENDEREÇO E-MAIL / MÊS	30
E4.5. DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR DOMAIN CONTROLLER (AD)			
DTC0023-8	DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR BDC (AUTENTICAÇÃO)	SERVIDOR / MÊS	1
E4.6. GERENCIAMENTO DE ACESSO A REDE CORPORATIVA			
DTC0037-6	ACESSO A REDE PRODAM PARA USUÁRIOS DA PMSP	USUÁRIO / MÊS	310

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

➤ SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

O software enquanto produto sofre alterações, caracterizadas como:

▪ Manutenção

- A alteração de determinadas funções do software visando adequá-lo a requisitos regulatórios ou de legislação.
- Alterações de funcionalidades existentes.
- Detalhes que não alterem funcionalidade existente.

➤ MELHORIAS DE SISTEMAS

▪ Melhorias de software

- Inclusão de novas funcionalidades e ampliação de módulos do sistema para atendimento a novas regras de negocio.
- Desenvolvimento de novas aplicações de pouco impacto e dimensão reduzida.
- Os serviços de Melhorias de Sistemas serão prestados por intermédio da emissão de Ordem de Serviço (OS), com elaboração iniciada pelo cliente que deverá prever o que será executado, bem como o/os produto/s a serem entregues, a PRODAM auxiliará e complementarará o processo detalhando a demanda.

A execução dos serviços será realizada conforme disponibilidade de mão de obra e priorização definida pelo Cliente em acordo com a SME.

A garantia após homologação do usuário, terá seus prazos definidos nas OS's.

➤ ATENDIMENTO A SISTEMAS

- Análise do Negócio - Análise do negócio das demandas de TI e suporte aos usuários.
- Interface entre PRODAM e o cliente, participação em reuniões com o usuário, bem como demais envolvidos.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

4.2 REDES E CONECTIVIDADE

➤ **CONSULTORIA TÉCNICA**

A Consultoria Técnica da PRODAM executa a análise dos requisitos técnicos das demandas de TIC dos clientes, elabora e executa projetos, faz o estudo de viabilidade técnica de soluções de TIC, com qualidade, confidencialidade e garantia de continuidade.

Elementos que compõem o Serviço (por Tipos de Consultoria)

Projetos de Infra de Rede e Telecom

- ✓ **Elaboração de Projetos de Infra de Rede:**
Consiste na elaboração de projetos executivos de redes lógica, elétrica e telefonia, atendendo as normas e padrões vigentes como: ABNT, ANATEL e ANSI. Todo projeto é assinado por profissional responsável registrado no CREA;
- ✓ **Elaboração de site survey para redes Wireless:**
Consiste na análise do local onde será instalada a rede wireless, verificando a propagação e a qualidade do sinal, existência de interferências externas e internas ao ambiente, configurando a melhor disposição dos equipamentos ACCESS POINTs para atender a quantidade de pontos desejada e qualidade da rede wireless desejada pelo Cliente;
Pré-requisito: fornecimento de uma planta baixa do local, em escala adequada;
- ✓ **Elaboração de projeto executivo para instalação de Redes Wireless e execução do projeto:**
A partir do relatório elaborado pelo site survey, será elaborado o projeto executivo para a instalação de redes wireless, com a determinação dos locais de instalação dos Access Point´s, apresentando as necessidades do fornecimento de pontos de energia para os equipamentos, ou outras providências a serem tomadas para a instalação da rede local Wireless;
- **Suporte a Rede interna do cliente:**

A equipe de infra de rede da PRODAM fornece o suporte a equipe de infra local do cliente nos seguintes problemas:

- Infraestrutura da rede cabeada;
- Topologia lógica da rede;
- Configuração de ativos de rede.

➤ **CERTIFICADO DIGITAL**

O Certificado Digital é um arquivo de computador que contém um conjunto de informações referentes à entidade para a qual foi emitido, seja uma empresa, pessoa física ou computador, identificando a entidade publicamente.

Elementos que compõe o serviço

A Prodram disponibiliza vários tipos de certificados:

- a) **SSL para Servidor WEB:** SSL (Secure Socket Layer). Permite que aplicativos cliente/servidor possam trocar informações em total segurança, protegendo a integridade e a veracidade do conteúdo que trafega na Internet. O certificado SSL garante que as informações trafegadas sejam criptografadas e demonstra a veracidade do site.

Carla Cristina Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Sua validade é de 1 (um) ano. O HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure* - protocolo de transferência de hipertexto seguro) é uma implementação do protocolo HTTP sobre uma camada adicional de segurança que utiliza o protocolo SSL.

4.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

➤ CONEXÃO INTERNET, COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS

O Serviço de Acesso à Internet visa disponibilizar conexão para as Unidades da PMSP à internet, bem como aos municípios, acesso aos serviços prestados pela PMSP via WEB. Possui as seguintes características:

- ✓ Tolerância a falhas, alta disponibilidade nos modos ativo e passivo e/ou Ativo/Ativo, com todas as licenças de software habilitadas para tal, de forma a garantir que, se um dos equipamentos que compõem a solução apresentar problema, o outro assumirá, automaticamente, suportando todo o tráfego de pacotes de dados;
- ✓ Possui Links provenientes de duas operadoras distintas;
- ✓ AS – Autonomous System, que possibilita alterar o caminho de acesso à internet, automaticamente, de uma conexão A para uma conexão B, por exemplo, sem a necessidade de alterações na estrutura interna e de forma transparente para os clientes do serviço de acesso à internet, assim como do bloco de IPs de internet utilizados.

Elementos que compõem o serviço

- ✓ Função AntiSpyware (integrado ao Firewall);
- ✓ Solução de gateway Antivírus (integrado ao Firewall);
- ✓ Solução de Segurança WEB. A solução proverá as funcionalidades de Proxy HTTP/HTTPS, Filtro de Conteúdo, Caching, AntiMalware, Inspeção de Tráfego e Monitoramento;
- ✓ Proteção contra ataques através de solução de IPS (Intrusion Prevention System);
- ✓ Solução de Antispam (desde que contratado o serviço de correio eletrônico);
- ✓ Serviços para controle de uso da banda internet (QoS);
- ✓ Garantia de conexão com redundância de provedor;
- ✓ Garantia de velocidade da banda contratada de acordo com a medição efetivada na data da contratação ou a critério do cliente.
- ✓ Sazonalidade de serviços, de 10 dias de alto consumo com 20 dias de baixo consumo ou 15 dias de alto consumo com 15 dias de baixo consumo.
- ✓ Consumo fora do horário de serviço: para serviços de alta demanda de velocidade que impactariam no horário comercial, como FTP para grandes quantidades de arquivo. Horário das 20h as 6h.

Central de Serviços

A Central de Serviços é o ponto único de contato entre o cliente interno ou externo e a equipe de suporte técnico da PRODAM. Na central de serviços são feitas as solicitações de TIC relacionadas com sistemas específicos, bem como são recepcionadas novas requisições de serviços ou suporte a incidentes.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Numa abordagem de primeiro nível, a Central de Serviços atuará auxiliando os clientes seguindo um roteiro de atendimento desenvolvido para cada Sistema Específico. O roteiro é uma referência a ser seguida pelos atendentes da Central de Serviço para que o atendimento seja eficiente e célere.

A Central de Serviços dispõe de três níveis de suporte para acompanhamento e solução de incidentes. Dependendo da complexidade do problema reportado, os atendimentos poderão ser resolvidos no 1º nível, no qual, o atendente seguirá o roteiro definido para o sistema. Os problemas de maior complexidade serão encaminhados para o suporte de 2º nível, neste, profissionais com maior conhecimento no assunto farão o atendimento e ainda, caso não seja resolvido neste nível, será encaminhado para o 3º nível, suporte interno ou externo especializado.

Monitoramento de Serviço

Monitoramento de serviços de TIC é realizado pela equipe de analistas de suporte da Prodam, por meio de ferramentas de apoio, com o objetivo de medir a disponibilidade e desempenho de serviços e transações de negócios. Em caso de detecção de anomalias o suporte é iniciado imediatamente para a normalização do serviço e, em paralelo, são enviadas notificações de status do serviço à Central de Serviços e aos responsáveis pelo serviço. O monitoramento age de modo proativo, ou seja, busca detectar possíveis falhas ou degradações do ambiente evitando a interrupção na execução dos sistemas monitorados.

Não faz parte do escopo do Serviço

- O link de conexão entre o site do cliente e a PRODAM;
- Caixas postais no servidor de correio eletrônico corporativo.
- Aplicações do cliente publicadas para a internet;
- Gerenciamento de serviços que consumam internet;

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Tipo de banda contratada (banda garantida / sazonal / fora de horário comercial)
- Implantação de certificados digitais SSL para aplicações na WEB (quando solicitado em serviços hospedados na PRODAM, custo não incluído no serviço de Internet);
- Contratação de link de conexão entre o site do cliente e a PRODAM. (Sugestão do serviço GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS(SOLUÇÃO:ACESSOS E GESTÃO)

Horário de Funcionamento do Serviço

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

Nível de Serviço

99,5%

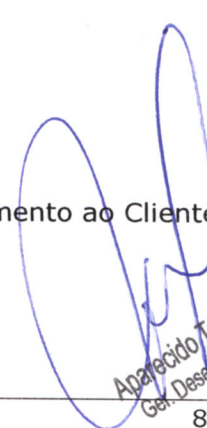
Como solicitar

Através da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Métrica aplicada ao Serviço

Mbps / mês.

➤ **WI-FI GERENCIADO**

Esse serviço tem como objetivo gerenciar a rede sem fio (wireless) da rede local do cliente, provendo solução de segurança para redes Wi-Fi composta por autenticação de usuários, softwares de segurança, equipamentos de rede e servidores, monitoramento e suporte. Contempla duas modalidades: Com fornecimento de equipamentos e sem fornecimento de equipamentos, ou seja, na primeira opção a PRODAM fornece os equipamentos Access Points(AP) e na segunda opção o cliente adquire os equipamentos diretamente com o fornecedor por meio da Ata de Registro de Preços administrada pela PRODAM.

É possível o acesso à rede Wi-Fi de usuários externos à PMSP, por meio de um cadastro desenvolvido pela PRODAM especificamente para este fim (Captive Portal), acionado de forma automática nos equipamentos (smartphones) mais novos, com restrições baseadas na Lei Municipal N° 14.098, de 8 de dezembro de 2005.

De acordo com a característica de uso, os tipos de rede WiFi gerenciados pela PRODAM estão classificados em:

Pública: Permite o acesso somente à Internet e deve ser utilizada pelo público visitante e funcionários com smartphones, entre outros aparelhos.

Corporativa: Permite o acesso à Internet com o uso de servidor Proxy dando acesso a todos os serviços do Data Center tais como: e-mail corporativo, sistemas corporativos.

Elementos que compõem o Serviço

Itens básicos:

- ✓ Criação e manutenção das redes wireless;
- ✓ Criação de grupos de autenticação no AD (802.1x);
- ✓ Manutenção do Portal Captiva;
- ✓ Autenticação de usuários;
- ✓ Relatório de utilização, por usuário (controladoras da PRODAM);
- ✓ Relatório de utilização, por equipamento (controladoras da PRODAM);

Com fornecimento de equipamentos:

- ✓ Instalação e configuração de Access Point
- ✓ Suporte em Campo
- ✓ Central de Serviços
- ✓ Monitoramento de Infraestrutura

Sem fornecimento de equipamentos:

- ✓ Configuração monitorada (remota) de Access Point


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Central de Serviços

A Central de Serviços é o ponto único de contato entre o cliente interno ou externo e a equipe de suporte técnico da PRODAM. Na central de serviços são feitas as solicitações de TIC relacionadas com sistemas específicos, bem como são recepcionadas novas requisições de serviços ou suporte a incidentes.

Numa abordagem de primeiro nível, a Central de Serviços atuará auxiliando os clientes seguindo um roteiro de atendimento desenvolvido para cada Sistema Específico. O roteiro é uma referência a ser seguida pelos atendentes da Central de Serviço para que o atendimento seja eficiente e célere.

A Central de Serviços dispõe de três níveis de suporte para acompanhamento e solução de incidentes. Dependendo da complexidade do problema reportado, os atendimentos poderão ser resolvidos no 1º nível, no qual, o atendente seguirá o roteiro definido para o sistema. Os problemas de maior complexidade serão encaminhados para o suporte de 2º nível, neste, profissionais com maior conhecimento no assunto farão o atendimento e ainda, caso não seja resolvido neste nível, será encaminhado para o 3º nível, suporte interno ou externo especializado.

Monitoramento

Monitoramento do link em regime 24 x 7 x 365, realizado por equipe de analistas de suporte por meio de ferramentas de apoio, garantindo a disponibilidade, o bom desempenho e a qualidade dos serviços.

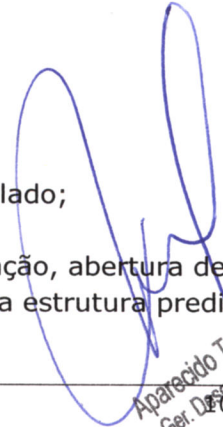
Não faz parte do escopo do Serviço

- Fornecimento de acesso à rede corporativa da PMSP.
- Fornecimento de Banda de Internet.
- Projeto de infra de rede em caso de necessidade.
- Fornecimento de infra de rede para instalação dos Access Point.
- Fornecimento de ativos de rede (switch) em caso de necessidade.
- Configuração e suporte de equipamentos (tais como desktops, notebooks, smartphones, tablets) dos usuários.
- Solicitação de inclusão e/ou exclusão de usuários da rede corporativa.
- Instalação e configuração de controladoras locais (por projeto, a parte)

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Adesão à ARP PRODAM;
- Quantidade necessária de equipamentos;
- Planta do local para estudo de cobertura de rede sem fio;
- Estimativa de quantidade de usuários e área de interesse de cobertura da rede sem fio;
- Definição do tipo de rede que será contratada:
 - Pública
 - Corporativa
 - Corporativa e Pública
- Serviço de Gerenciamento de Comunicação de Dados instalado;
- Infraestrutura de rede instalada;
- Apoio da equipe de manutenção local para serviços de furação, abertura de forro e demais atividades relacionadas com intervenções na estrutura predial.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Disponibilidade

O serviço opera em regime 24x7x365¹.

Para novas solicitações, o horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas.

São reservadas 48(quarenta e oito) horas anuais para paradas planejadas em função de melhorias no Datacenter Prodam

Gerenciamento de Segurança 8 horas por dia, 5 dias na semana.

Como solicitar

Através da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Access Point / mês.

4.4 DATA CENTER

➤ **HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO**

Serviço de hospedagem de aplicações em baixa plataforma, que disponibiliza infraestrutura de datacenter completa e segura.

- a) Hospedagem de Aplicação – **Gerenciada**: Solução composta por servidores físicos e virtuais, instalados e configurados com todos os programas e atualizações necessárias para a execução da aplicação ou sistema hospedado, antivírus, controles de uso/ acessos, gerenciamento e monitoramento do ambiente 24x7.
- b) Hospedagem de Aplicação – Não Gerenciada: Solução composta por servidores físicos e virtuais, instalados e configurados com sistema operacional e atualizações necessárias para a instalação, pelo interessado, da aplicação ou sistema hospedado, e firewall.

Opcionalmente, há a possibilidade de contingência e alta disponibilidade que deve ser avaliada em respectivo EVTI.

Elementos que compõem o Serviço

- a) Opções de Máquina Virtual (Servidores):

Windows 2012/2016

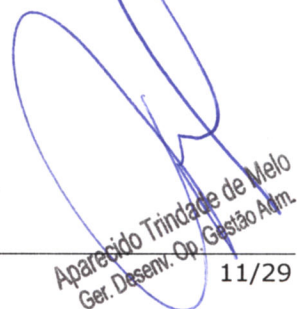
- Tipo I: 1 vCPU, 2 GB RAM, 60 GB HD;
- Tipo II: 2 vCPU, 4 GB RAM, 60 GB HD;
- Tipo III: 4 vCPU, 8 GB RAM, 60 GB HD;
- Tipo IV: 8 vCPU, 8 GB RAM, 60 GB HD;
- Tipo V: 12 vCPU, 16 GB RAM, 60 GB HD.

Linux

- Tipo I: 1 vCPU, 2 GB RAM, 30 GB HD;
- Tipo II: 2 vCPU, 4 GB RAM, 30 GB HD;



Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia



Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desem. Op. Gestão Adm.

Tipo III: 4 vCPU, 8 GB RAM, 30 GB HD;
Tipo IV: 8 vCPU, 8 GB RAM, 30 GB HD;
Tipo V: 12 vCPU, 16 GB RAM, 30 GB HD.

b) Opções de Sistema Operacional (Plataformas suportadas):

Hospedagem Gerenciada:

- **Plataforma Microsoft**

Sistema Operacional - Windows Server na última versão disponibilizada pelo fabricante ou versão imediatamente anterior.
Plataforma de Desenvolvimento - .Net.
Servidor Web / Aplicação - Microsoft IIS.

- **Plataforma Linux** - Distribuição Gratuita

Sistema Operacional - CentOS na última versão disponibilizada pelo fabricante ou versão imediatamente anterior.
Plataforma de Desenvolvimento - PHP, Java;
Servidor Web / Aplicação - Apache/PHP e Tomcat.

Configurações diferentes das acima apresentadas devem ser avaliadas em EVTI.

Hospedagem Não Gerenciada

- **Plataforma Microsoft**

Sistema Operacional - Windows Server na última versão disponibilizada pelo fabricante ou versão imediatamente anterior.

- **Plataforma Linux** - Distribuição Gratuita

Sistema Operacional - CentOS na última versão disponibilizada pelo fabricante ou versão imediatamente anterior.

c) Implementação e administração do ambiente operacional, compreendendo:

Hospedagem Gerenciada

- Sistemas Operacionais;
 - Infraestrutura de Virtualização;
 - Servidores de Certificados¹;
 - Servidores de Serviços de Rede;
 - Servidores de Aplicação;
 - Servidores Web;
 - Soluções de gerenciamento de conteúdo;
 - Análise de Logs;
 - Suporte e Troubleshooting do servidor (exceto a aplicação do usuário).
- Certificado comercializado à parte.

Hospedagem Não Gerenciada

- Sistemas Operacionais;
- Infraestrutura de Virtualização;

d) Cópia de Segurança (backup):

Hospedagem Gerenciada:

Realização de cópia de segurança do servidor virtual, incluindo a aplicação e dados armazenados no servidor com periodicidade e retenção definida na política de backup

Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Hospedagem Não Gerenciada:

Realização de cópia de segurança APENAS do servidor virtual, com periodicidade e retenção definida na política de backup. Não inclui o backup gerenciadores de aplicações específicas ou banco de dados.

e) Redundância de Servidores:

- Com redundância *
- Sem redundância

* Deve ser discutida em EVTI específico.

f) Central de Serviços

A Central de Serviços é uma fonte importante de informações gerenciais, cujo objetivo é fornecer um ponto único de contato para os clientes e facilitar a restauração de um serviço criando o menor impacto possível para o negócio do cliente.

A Central de Serviços oferece o 1º, 2º e 3º nível de suporte aos usuários que necessitam de ajuda para enfrentar situações específicas quanto ao uso dos serviços que constam no Catálogo de Serviços.

g) Datacenter

É fornecida energia elétrica estabilizada garantida por no-breaks, grupo geradores de energia elétrica, garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica independente do fornecedor local.

Sistema de climatização especializado para equipamentos de processamento de dados, sistema de controle de segurança e acesso às instalações.

Circuito fechado de Televisão (CFTV) e sistema de detecção e combate a incêndio.

Monitoramento de recursos de TIC em regime 24 x 7 x 365, realizado por equipe de analistas de suporte por meio de ferramentas de apoio, garantindo a disponibilidade, o bom desempenho e a qualidade dos serviços do Datacenter.

Não faz parte do escopo do Serviço

Hospedagem Gerenciada

- Fornecimento de acesso ao terminal remoto;
- Fornecimento de relatórios de desempenho, disponibilidade, ou qualquer outro não previsto em contrato.
- Disponibilizar usuário com privilégios administrativos ao servidor;
- Instalações e fornecimento de licenças fora da configuração contratada;
- Suporte à aplicação em si (erros claramente identificados como falha ou bug do código da aplicação).
- Instalação de componentes ou configurações não previstas no ambiente corporativo que não foram aprovadas na EVTI.

Hospedagem Não Gerenciada

- Fornecimento de relatórios de desempenho, disponibilidade, ou qualquer outro não previsto em contrato.
- Qualquer tipo de licença, exceto o sistema operacional, necessária ao Sistema a ser hospedado;
- Acesso à rede corporativa da PRODAM (casos excepcionais podem ser avaliados em EVTI);
- Solução de antivírus e antispam;
- Suporte técnico para solução de problemas e incidentes relacionados à aplicação e ao banco de dados hospedados;
- Provisão de banda de acesso entre a PRODAM e o cliente na hipótese de conectividade inexistente;
- Monitoramento de recursos e transações.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

Hospedagem Gerenciada

- Tipo de Hospedagem;
- Opção de Máquina Virtual;
- Opção de Sistema Operacional;
- Estudo de Viabilidade Técnica de Infraestrutura (EVTI) aprovado.
- Documentação do Sistema inclusive com procedimentos de recuperação de desastres, de quedas no serviço, procedimentos diferenciados de backup, procedimentos para monitoração, etc.
- Suporte do desenvolvedor do aplicativo ou sistema a ser hospedado, caso não seja a Prodam;
- Licenças utilizadas no Sistema a ser hospedado.

Hospedagem Não Gerenciada

- Tipo de Hospedagem;
- Opção de Máquina Virtual;
- Opção de Sistema Operacional;
- Estudo de Viabilidade Técnica de Infraestrutura (EVTI) aprovado.

Horário de Operação do Serviço

O serviço de hospedagem de aplicação opera em regime 24x7x365¹.

Para novas solicitações, o horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas.

São reservadas 48(quarenta e oito) horas anuais para paradas planejadas em função de melhorias em nosso Datacenter

Como solicitar

Por meio da Gerência responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Disponibilização de Servidor / mês.

➤ **PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS**

Este serviço consiste em disponibilizar ao cliente a hospedagem de Banco de Dados na arquitetura x86 e RISC, incluindo servidor virtual, sistema gerenciador de banco de dados e espaço em storage, de acordo com as tecnologias homologadas na PRODAM:

- MS SQL Server
- MySQL
- Oracle
- PostgreSQL
- MongoDB

Elementos que compõem o Serviço

a) Atividades

- Criação e administração de ambientes de Banco de Dados;
- Implementação de soluções de Disponibilidade para banco de dados de acordo com a demanda e mediante avaliação prévia de EVTI;
- Instalação e atualização dos produtos de banco de dados;

Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

- Migrações de bases de dados, execução de scripts e outras atividades inerentes a DBA;
 - Atualizações de versões de SGBD;
 - Administração de todos os ambientes de banco com as tarefas de auditoria;
 - Gerenciamento de rotinas de Backup e Restore;
 - Gerenciamento do permissionamento de usuários;
 - Suporte técnico ao desenvolvimento na solução de problemas;
 - Acionar e gerenciar suporte de 3º nível com o fornecedor do SGBD;
- b) Opções de Tamanho (Servidores de Banco de Dados)

SERVIDOR	STORAGE (GB)
Perfil 01	até 10
Perfil 02	11 a 100
Perfil 03	101 a 200
Perfil 04	201 a 500
Perfil 05	501 a 1.000
Perfil 06	1.001 a 3.000
Perfil 07	3.001 a 6.000
Perfil 08	6.001 a 10.000
Perfil 09	10.001 a 13.000
Perfil 10	13.01 15.000

c) Opções de Serviço de Banco de Dados

Baixa Disponibilidade:

único servidor ligado 24x7.

- MS SQL Server;
- Oracle;
- PostGreSql;
- MySql.

Alta Disponibilidade:

Servidores 24x7 ligados em cluster.

- MS SQL Server;
- Oracle – somente se for ambiente SuperCluster;
- MongoDB

Alta Disponibilidade, incluindo site de contingência:

2 (dois) servidores no site principal e 01 servidor no site secundário, replicando dados 24x7.

- MS SQL Server;

Central de Serviços

A Central de Serviços é uma fonte importante de informações gerenciais, cujo objetivo é fornecer um ponto único de contato para os clientes e facilitar a restauração de um serviço criando o menor impacto possível para o negócio do cliente.

Datacenter

É fornecida energia elétrica estabilizada garantida por no-breaks, grupo geradores de energia elétrica, garantindo a continuidade do fornecimento de energia elétrica independente do fornecedor local.

Sistema de climatização especializado para equipamentos de processamento de dados, sistema de controle de segurança e acesso às instalações.

Circuito fechado de Televisão (CFTV) e sistema de detecção e combate a incêndio.

Monitoramento de recursos de TIC em regime 24 x 7 x 365, realizado por equipe de analistas de suporte por meio de ferramentas de apoio, garantindo a disponibilidade, o bom desempenho e a qualidade dos serviços do Datacenter.

Não faz parte do Escopo do Serviço

Concessão de permissionamento de acesso em ambiente de Produção que não permite limitação de recursos consumidos.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Tamanho Requerido;
- Gerenciador de banco de dados;
- Taxa de Crescimento;
- Estudo de Viabilidade Técnica de Infraestrutura (EVTI) avaliado;
- Ser compatível com as Políticas de Segurança da Informação da Prodam (N 210.001 de 12/02/2014);
- Ser compatível com os Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBD) administrados pela Prodam.
- Informar uma das opções de serviço de banco de dados (letra c)

Horário de Operação do Serviço

O serviço de Plataforma de Banco de Dados opera em regime 24x7x365¹. Para novas solicitações, o horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas.

São reservadas 48(quarenta e oito) horas anuais para paradas planejadas em função de melhorias em nosso Datacenter

Como Solicitar

Por meio da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800-7227677

Métrica aplicada ao Serviço

Espaço em disco utilizado / mês.


➤ PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

Este serviço consiste em disponibilizar ao cliente o acesso à solução de software e hardware para aplicações de BI (Business Intelligence) utilizando plataforma Microsoft.

Elementos que compõem o Serviço

a) Opções de tamanho

- Perfil 1: até 10 GB;
- Perfil 2: de 11 a 100 GB;
- Perfil 3: de 101 a 300 GB;
- Perfil 4: de 301 a 500 GB;
- Perfil 5: de 501 a 1.000 GB;
- Perfil 6: de 1.001 a 3.000 GB;
- Perfil 7: de 3.001 a 6.000 GB;


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

b) Atividades

- Hospedagem de solução de BI;
- Carga e Processamento de dados para BI;
- Suporte e gestão dos servidores de BD e Aplicação que suportam a solução de BI;
- Liberação de Acesso a soluções de BI;
- Desenvolvimento personalizado de soluções de BI;
- Treinamento em ferramentas de BI.

Demais serviços disponibilizados:

- Instalação e atualização os produtos que compõe a solução de BI;
- Migrações de bases de dados, replicação de bancos, atualizações de versões e consolidação de servidores de soluções de BI;
- Administração dos ambientes de banco da solução de BI com as tarefas de auditoria, backup/restore, monitoramento, controle de usuários etc.;
- Acompanhamento e proposição de melhorias da solução de BI, visando à melhoria contínua no processamento dos serviços dos clientes.

Não faz parte do escopo do Serviço

- Instalações e fornecimento de licenças fora da configuração contratada;
- Contratação de suporte de 3º nível, fora da configuração contratada;
- Fornecimento de licenças CAL de usuário.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Opções de tamanho (Perfil);
- Taxa de Crescimento;
- Quantidade de usuários;
- Tipo de Acesso (Internet e/ou Intranet);
- Para casos de desenvolvimento pela Prodam (Contratação do item 4.8 b – Projetos de Business Intelligence);
- Periodicidade de atualização (Diário, Semanal, Mensal ou Demanda);
- Possuir licenças CAL de usuário;
- Estudo de Viabilidade Técnica de Infraestrutura (EVTI) aprovado;
- Ser compatível com as Políticas de Segurança da Informação da Prodam (N 210.001 de 12/02/2014).

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.
São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

Como solicitar

Por meio da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.


Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Solução / Mês.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

➤ **SERVIÇOS EM NUVEM**

Na modalidade de Serviço em Nuvem, todas as atividades de administração, operação (inclui tratamento de problemas e incidentes) e a manutenção dos ambientes fornecidos, são de inteira responsabilidade do cliente do serviço. A Diretoria de Infraestrutura e Tecnologia – DIT da Prodam responsabiliza-se apenas pela administração, operação e manutenção do ambiente estruturante de Nuvem.

Hospedagem de Aplicação (Ambiente vCloud Suite)

Serviço de hospedagem não gerenciada de Recursos Computacionais que contempla Memória, CPU e Disco, utilizando a plataforma de computação em nuvem VMware através de um portal de auto provisionamento, que disponibiliza infraestrutura como serviço (IaaS), através de uma arquitetura segura composta por firewall e rede apartada com alta disponibilidade para os serviços alocados neste ambiente.

Elementos que compõem o Serviço

a) Opções de Nuvem IaaS:

A nuvem IaaS pode ser solicitada por múltiplos dos planos "I" ou "II":

- Windows 2012/2016
 - Plano I: 1 vCPU, 1 GB RAM, 60 GB HD;
 - Plano II: 1 vCPU, 2 GB RAM, 60 GB HD;
- Linux
 - Plano I: 1 vCPU, 1 GB RAM, 30 GB HD;
 - Plano II: 1 vCPU, 2 GB RAM, 30 GB HD;

b) Opções de Sistema Operacional (Plataformas suportadas):

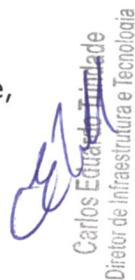
- Plataforma Microsoft
Sistema Operacional – MS Windows Server 2012 R2 ou posterior.
- Plataforma Linux – Distribuição Gratuita
Sistema Operacional – CentOS – Versão: 6 ou superior;

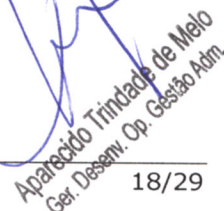
c) Cópia de Segurança da Aplicação:

Realização de cópia de segurança do servidor virtual com a aplicação do cliente, com periodicidade e retenção definida na política de backup.

Não faz parte do escopo do Serviço (Prodam)

- Instalações e fornecimento de licenças fora da configuração contratada;
- Qualquer tipo de licença utilizada no Sistema a ser hospedado;
- Solução de antivírus e AntiSpam;
- Suporte técnico para solução de problemas e incidentes relacionados a banco de dados, aplicação, sistemas do cliente e sistemas operacionais;
- Provedimento de banda de acesso entre a PRODAM e o cliente;
- Disponibilização de banda de internet para publicação da aplicação;
- Atualização de sistema operacional;
- Acesso à rede corporativa da Prodam
- Monitoramento do serviço;


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desem. Op. Gestão Adm.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Estudo de Viabilidade Técnica de Infraestrutura (EVTI) Aprovada;
- Informações sobre a configuração necessária para as instancias virtuais para instalação da aplicação dentro dos padrões disponíveis;

Disponibilidade

A disponibilidade do ambiente estruturante da nuvem (vCloud Suite) é de 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

Como solicitar

Por meio da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Disponibilização de Ambiente / mês.

➤ ARMAZENAMENTO DE DADOS

Trata-se da disponibilização de espaço em disco para armazenamento de arquivos para acesso de usuários via rede ou espaço de armazenamento disponibilizado para servidores.

Quanto à arquitetura e local, os ambientes de Armazenamento de Dados estão subdivididos nas seguintes plataformas:

- a) Grande Porte (*Mainframe*): Voltado para armazenamento de arquivos de sistemas hospedados no Mainframe.
- b) Baixa Plataforma :
 - i. **NAS** (*Network-Attached Storage*): Voltado ao armazenamento de documentos gerados por aplicativos de escritório. As transferências de dados são efetuadas pela rede, possui alta capacidade de armazenamento e expansão.
 - ii. **SAN** (*Storage Area Network*): Acesso direto do servidor ao dispositivo de armazenamento. Destinado ao armazenamento de arquivos de Banco de Dados, base de dados de correio eletrônico, entre outros. Alta velocidade no acesso, leitura e escrita.

Elementos que compõem o Serviço

- a) Armazenamento de Dados em Grande Porte (*Mainframe*)

Este serviço inclui o gerenciamento, backup e restore de arquivos, conforme descrito na Política de Backup do Ambiente Distribuído Prodam, N 210.013 de 07/10/2015, publicado na intranet da PRODAM.

- b) Armazenamento de Dados em Baixa Plataforma

- i. **NAS** (*Network-Attached Storage*): Este serviço inclui os serviços de gerenciamento, antivírus, backup e restore de arquivos, conforme descrito na Política de Backup do

Ambiente Distribuído Prodam (N 210.013 de 07/10/2015), publicado no site da Prodam.

- ii. SAN (*Storage Area Network*) : Este serviço inclui o serviço de gerenciamento, backup e restore de arquivos de área(s) no(s) servidor(es) a ele associados, conforme descrito na Política de Backup do Ambiente Distribuído Prodam (N 210.013 de 07/10/2015).

c) Central de serviços

Este serviço é o ponto único de contato entre o cliente interno ou externo e a equipe de suporte técnico da PRODAM. Na central de serviços são feitas as solicitações de TIC relacionadas a sistemas específicos, bem como são recepcionadas novas requisições de serviços ou suporte a incidentes.

Numa abordagem de primeiro nível, a Central de Serviços atuará auxiliando os clientes seguindo um roteiro de atendimento desenvolvido para cada Sistema.

Não faz parte do escopo do Serviço

Retenção de arquivos de cópia de segurança por período superior ao contratado ou definido na política de backup da PRODAM.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- ✓ Informar sobre a Plataforma de armazenamento indicada para o cliente;
- ✓ Tamanho Requerido (Gbyte);
- ✓ Taxa de Crescimento do armazenamento;
- ✓ Acesso via rede corporativa da PMSP (NAS);
- ✓ No caso de armazenamento no ambiente SAN e Grande Porte, deve haver um servidor com aplicação, Gateway NAS, ou banco de dados, associado ao serviço;

Período de Disponibilidade do Serviço

Até 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

No entanto, são reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

Como solicitar

Através da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

GByte / mês.


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desem. Op. Gestão Adm.

➤ CORREIO ELETRÔNICO

Serviço de Correio Eletrônico Corporativo, utilizado para comunicação entre órgãos da administração pública direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP).

Elementos que compõem o Serviço

a) Opções de Tamanho

Serviços	TIPO DE E-mail	
	E-mail 1 GB	E-mail 2 GB
Tamanho da Caixa	1 GB	2 GB
Aviso de Caixa cheia	800 MB	1.8 GB
Bloqueio de envio	900 MB	1.9 GB
Bloqueio de envio e recebimento	1 GB	2 GB
Tamanho de mensagem para envio e recebimento (Anexos)	12 MB	20 MB

Serviços Oferecidos

- Transmissão de mensagens eletrônicas (elaborar, enviar,encaminhar, responder, arquivar, copiar, ler ou imprimir);
- Assistente de ausência temporária;
- Redirecionamento de mensagens;
- Criação de regras para recepção, arquivamento ou deleção de mensagens;
- Lista de usuários cadastrados na rede corporativa PMSP;
- Aviso de consumo da caixa postal;
- Acesso via Webmail;
- Recuperação das mensagens apagadas dos últimos 30 dias;
- Ferramenta antispam para todas as mensagens recebidas pelos Servidores de caixas postais da PRODAM;
- Acesso via dispositivos móveis (por meio do protocolo ActiveSync).

Meios de acesso

- Estações de Trabalho com ferramenta de correio eletrônico Microsoft Outlook 2007 e 2010 (Microsoft Office).
- Webmail;
- Cliente para Dispositivos Móveis (por meio do protocolo ActiveSync);

Armazenamento

- Mensagens e seus anexos arquivados no Datacenter da PRODAM, dentro do limite estabelecido por perfil contratado.
- Possibilidade de armazenamento das mensagens nas estações de trabalho, com administração e o controle das mensagens pelo cliente.

Backup dos Dados

A administração do correio eletrônico mantém um processo sistemático para gravação e retenção das mensagens e seus anexos.

O processo prevê a cópia dos dados uma vez por dia e a retenção de 30 dias. Portanto, o backup conterá somente as mensagens que estiverem na caixa postal no momento da cópia de segurança.

Não faz parte do escopo do Serviço

- Fornecimento de acesso de administrador ao serviço;
- Instalações e fornecimento de licenças fora da configuração contratada;
- Suporte local às estações de trabalho e dispositivos móveis que acessam a solução.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Tipo de Caixas;
- Quantidade necessária de Caixas;
- Acesso à rede PRODAM para usuários da PMSP;
- Software cliente para acesso ao correio, conforme dispositivo utilizado, devidamente licenciado e instalado.

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

Como solicitar

Por meio da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

E-mail / mês.

➤ DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR BDC - DOMAIN CONTROLLER (DC)

O servidor DC (Domain Controller) é um computador que possui uma cópia do AD(Active Directory), base de dados de usuários e recursos(computadores, impressoras) pertencentes ao domínio REDE.

Não faz parte do escopo do Serviço

Fornecer usuário de administrador do AD.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

Acesso à rede PRODAM para usuários e recursos da PMSP.

Período de Disponibilidade do Serviço

Até 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

Como solicitar

Através da Gerência de Relacionamento com o Cliente.


Carlos Eduardo Trindade
Gerente de Infraestrutura e Tecnologia


Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desenv. Op. Gestão Adm.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Solução / mês.

➤ **GERENCIAMENTO DE ACESSO A REDE CORPORATIVA**

A PRODAM disponibiliza o uso da rede municipal através da criação de um usuário de rede (login). A partir desse usuário, é possível também acessar a um conjunto de recursos e ferramentas disponíveis na rede municipal, como impressão, pastas compartilhadas e internet. A confiabilidade, a alta disponibilidade, o gerenciamento de serviços, o suporte e a segurança, fazem da Rede PRODAM um ambiente colaborativo, seguro e confiável, possibilitando o controle de acesso aos serviços, a troca de informações, documentos e conhecimento entre seus usuários.

O gerenciamento do acesso a rede, determina o ciclo de vida do usuário de rede, ou seja, criação, manutenção e revogação.

A criação do usuário de rede (login) é essencial para controlar o acesso dos usuários a diversas aplicações corporativas e evitar que pessoas alheias àquele serviço tenham acesso a informações de forma indevida.

Elementos que compõem o Serviço

Criação de um usuário de rede no padrão de cada secretaria no Active Directory (AD), onde a senha inicial deverá ser substituída no primeiro login e trocada a cada 60 dias Conforme Política de Segurança Prodam;

Gestão centralizada aos serviços corporativos, ou seja, uma vez solicitado o bloqueio/revogação, o usuário perderá o acesso a rede corporativa;

Na criação do usuário poderá ser especificado horário permitido de acesso (ex. segunda a sexta das 7h as 18h), possibilidade de bloqueios específicos (sob demanda) e liberação aos diversos serviços corporativos (desde que contratados);

Junto a esse serviço é disponibilizada uma solução que combina antivírus, e tecnologias de prevenção de intrusão, para inibir e remover softwares maliciosos;

Através do gerenciamento da solução de antivírus, todas as políticas e alertas de segurança são configurados e monitorados, e relatórios automatizados podem ser obtidos (através de um Dashboard de gerenciamento). Esta política permite identificar quais estações estão com problema de vírus devido a alguma vulnerabilidade existente e executar um scan remoto nas estações com problema quando necessário, em último caso poderá ser solicitado a retirada do domínio no intuito de minimizar a disseminação de softwares maliciosos.

Não faz parte do escopo do Serviço

- Autonomia de criação de usuário e regras no Active Directory (AD) da Prodam;
- A instalação do agente manualmente nas estações de trabalho mesmo que estejam no domínio corporativo REDE.SP;
- Adequação das configurações das estações de trabalho para instalação do antivírus;
- Atendimento "in loco" para suporte a atendimento da solução de antivírus.
- Prover solução de antivírus em Sistemas Operacionais descontinuados pelo próprio fabricante;
- Solucionar problemas de vulnerabilidade decorrentes de ações realizadas pelo próprio usuário como instalação de aplicações sem garantia de

- procedência/licenciamento e falta de atualizações dos softwares/hardwares das estações de trabalho;
- Prover a atualização do Sistema Operacional e demais softwares instalados nas estações de trabalho.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Quantidade de usuários;
- Microcomputador/Notebook conectado à rede corporativa;
- Disponibilização de uma credencial com poder de administração dos computadores ou o mesmo deverá estar dentro do domínio de gestão/adm da Prodam;
- Sistema Operacional Windows 7 ou superior para instalação do Antivírus Corporativo;
- O sistema operacional Windows XP, não é mais recomendado para uso. Pelo fato da Microsoft não prover mais suporte/atualização desse SO, traz inúmeras vulnerabilidades e riscos de segurança a toda rede corporativa;
- Não deverá coexistir outro antivírus nas estações da rede corporativa, operando simultaneamente;
- O Sistema Operacional deve ter uma licença válida e configurada para receber atualizações automáticas;
- Para disponibilizarmos o dashboard de monitoramento do antivírus, são necessárias no mínimo 100 instalações do antivírus, desde que a unidade/secretaria possua equipe técnica capacitada para operação;
- Todos os outros softwares antivírus e incompatíveis devem ser removidos.

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

Como solicitar

Através da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

Central de Serviços – 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Usuário / Mês.

5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

O prazo estimado para a execução dos serviços é de **12 (doze)** meses após a assinatura do contrato.

5.1 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Será apresentada a medição dos serviços executados em um documento com o Demonstrativo de Execução, que detalhará os serviços de acordo com a forma de Medição de cada item contratado.

5.2 PERIODICIDADE

Emissão do documento "Resumo de Execução" com todas as atividades executadas no mês (ajustada com as anomalias do mês anterior), até o quinto dia útil do mês.

(Handwritten signature)
Aparecida de Melo
Ger. Desenv. em Gest. de Adm.

6. PREÇO DOS SERVIÇOS

O Valor total dos Serviços, objeto desta proposta é estimado em **R\$ 3.668.017,02** (Três milhões, seiscentos e sessenta e oito mil, **dezesete reais dois centavos**), assim distribuídos:

6.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CG 18/038)

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	QTDE	PERÍODO (MÊS)	TOTAL (R\$)
A - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO						
SIS0001-4	ANALISTA ESPECIALISTA /ANALISTA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.	H/H	179,47	4.010	12	719.674,70

6.2 REDES E CONECTIVIDADES (CG 18/039)

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	QTDE	PERÍODO (MÊS)	TOTAL (R\$)
B - REDES E CONECTIVIDADE						
RCO0006-3	CONSULTORIA TÉCNICA - INFRAESTRUTURA DE REDE	HORA / HOMEM	124,36	90	12	11.192,40
RCO0008-8	DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL - Servidor SSL	VÁLIDO POR 12 MESES	874,78	1	12	874,78

6.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO (CG 18/044)

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	QTDE	PERÍODO (MÊS)	TOTAL (R\$)
C - SOLUÇÕES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO						
C4. CONEXÃO INTERNET - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS						
TEL0117-9	CONEXÃO INTERNET COM 50% DE BANDA GARANTIDA PARA DOWNLOAD E UPLOAD - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS	Mbps / MÊS	896,21	32	12	344.144,64

Aparelho
Cem. Desem.
Op. Gestão Adm.
Fundade de Meio


Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	QTDE	PERÍODO (MÊS)	TOTAL (R\$)
C3. WIFI GERENCIADO						
TELO122-8	GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIZAÇÃO DE PONTO DE ACESSO WIRELESS - PÚBLICO E CORPORATIVO	AP / MÊS	126,98	8	12	12.190,08

6.4 DATA CENTER (CG 18/039)

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	QTDE	PERÍODO (MÊS)	TOTAL (R\$)
E - DATA CENTER						
E1.1 HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO						
DTC0077-3	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO I - GERENCIADA (1 vCPU, 2 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	2.148,08	1	12	25.776,96
DTC0078-1	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO II - GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	2.842,54	7	2	42.314,70
DTC0078-1	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO II - GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	2.842,54	9	10	255.828,60
DTC0079-8	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO III - GERENCIADA (4 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	4.231,47	5	2	42.314,70
DTC0079-8	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO III - GERENCIADA (4 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	4.231,47	3	10	126.944,10
DTC0080-5	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO IV - GERENCIADA (8 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD)	SERVIDOR / MÊS	7.005,02	1	12	84.060,24
DTC0064-3	AMBIENTE APLICAÇÃO WORDPRESS - (COMPARTILHADO)	SOLUÇÃO / MÊS	4.677,93	1	4	18.711,72
E1.2 PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS						
DTC0090-2	PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - SQL SERVER - PERFIL IV - Base de dados acima de 200GB até 500GB	PLATAFORMA / MÊS	99.350,06	1	12	1.192.200,72
DTC0107-2	PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - MYSQL - PERFIL I - Base de dados até 10GB	PLATAFORMA / MÊS	28.956,17	1	12	347.474,04

Aparecido Trindade de Melo
Ger. Desem. Op. Gestão Adm.

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	QTDE	PERÍODO (MÊS)	TOTAL (R\$)
E1.5. PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI)						
DTC0144-5	PLATAFORMA DE BI - MS SQL - PERFIL 2: de 11 a 100 GB	SOLUÇÃO / MÊS	12.016,25	1	12	144.195,00
E2. SERVIÇOS EM NUVEM						
2.1. HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO (Ambiente vCloud Suite)						
DTC0131-5	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO (AMBIENTE V-CLOUD SUITE) Tipo II: 1 VCPU, 2 GB RAM e 60 GB HD	DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE / MÊS	326,58	8	12	31.351,68
E4.1. ARMAZENAMENTO DE DADOS						
DTC0008-4	ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - NAS	GB / MÊS	6,79	230	12	18.740,40
DTC0141-2	ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - SAN	GB / MÊS	6,79	1.000	12	81.480,00
E4.4. CORREIO ELETRÔNICO						
DTC0173-7	DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO E ARMAZENAMENTO DE E-MAIL - 1 GB	ENDEREÇO E-MAIL / MÊS	14,59	450	12	78.786,00
DTC0174-5	DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO E ARMAZENAMENTO DE E-MAIL - 2 GB	ENDEREÇO E-MAIL / MÊS	66,76	30	12	24.033,60
E4.5. DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR DOMAIN CONTROLLER (AD)						
DTC0023-8	DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR BDC (AUTENTICAÇÃO)	SERVIDOR / MÊS	1.593,03	1	12	19.116,36
E4.6. GERENCIAMENTO DE ACESSO A REDE CORPORATIVA						
DTC0037-6	ACESSO A REDE PRODAM PARA USUÁRIOS DA PMSP	USUÁRIO / MÊS	12,53	310	12	46.611,60

6.5 TRIBUTOS

Os valores foram calculados considerando os tributos incidentes pela legislação vigente até a data da emissão deste instrumento.


 Carlos Eduardo Trindade
 Ger. Desenv. Op. Gestão de Meio


 Carlos Eduardo Trindade
 Diretor de Infraestrutura e Tecn.

7. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

A previsão de desembolsos terá como base a alocação de recursos previstos para cada etapa e forma de medição.

PERÍODO	A - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (R\$)	B - REDES E CONNECTIVIDADE (R\$)	C - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO (R\$)		E - DATA CENTER (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
			WIFI	INTERNET		
Outubro 2018 (15 a 31)	8.973,50	536,32	541,76	15.295,36	114.529,12	139.876,06
Nov/18	17.947,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	215.501,02	264.148,18
Dez/18	17.947,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	215.501,02	264.148,18
Jan/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	215.501,02	317.989,18
Fev/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Mar/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Abr/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Mai/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Jun/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Jul/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Ago/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Set/19	71.788,00	1.005,60	1.015,84	28.678,72	214.742,05	317.230,21
Outubro-2019 (01 a 14)	28.715,20	469,26	474,08	13.383,36	100.971,84	144.013,74
TOTAL	719.674,70	12.067,18	12.190,08	344.144,64	2.579.940,42	3.668.017,02

Apatecido Trindade de Melo
Ger. Desemv. Op. Gestão Adm.

Carlos Eduardo Trindade
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

8. FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

SEQ	ANEXOS	FORMA DE MEDIÇÃO
1	A - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	MEDIDO
2	B- REDES E CONECTIVIDADE	MEDIDO
3	C – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO - WIFI	MEDIDO
	C – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO - INTERNET	PACOTE
4	E - DATA CENTER	MEDIDO

8.1 FATURAMENTO

O valor será faturado mensalmente de acordo com a forma de medição de cada anexo.

Para a forma de medição do tipo "MEDIDO", o valor a ser faturado mensalmente será em função da quantidade efetiva de horas ou unidades alocadas no período considerado.

E, no caso da forma de medição do tipo "PACOTE", o valor a ser faturado será o contratado.

8.2 PAGAMENTO

O pagamento deverá ser realizado na forma estabelecida no contrato ao qual se vincula a presente proposta.

9. PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

O Prazo de início das atividades será imediatamente após a assinatura do aditivo.

10. VALIDADE DA PROPOSTA

A validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias a partir da data de emissão.

São Paulo, 01 de Outubro de 2018.


ANDRÉ MACHADO GALVÃO
Desenvolvimento e Operações de Sistemas II - DDO II


CARLOS EDUARDO TRINDADE
Diretoria de Infraestrutura e Tecnologia - DIT


APARECIDO TRINDADE DE MELO
Gerência de Desenvolvimento e Operações - Gestão Administrativa - GDA