

SUSTENTAÇÃO DE TIC

Proposta Técnica Comercial

Secretaria do Governo Municipal
- SGM

PC-SGM-170403-47

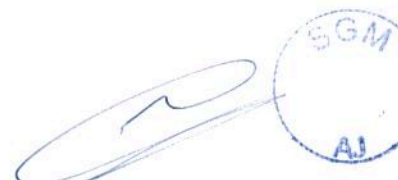
Versão 6.0

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETO DA PROPOSTA.....	4
2.1 ESCOPO DA PROPOSTA	4
2.2 BENEFÍCIOS	4
3. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS	5
4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	6
4.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	6
4.2 REDES E CONECTIVIDADE	7
4.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	9
4.4 DATA CENTER	12
4.5 GERENCIAMENTO DE CONTRATAÇÕES DE TERCEIROS	19
5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO.....	19
5.1 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO	19
5.2 PERIODICIDADE	19
6. PREÇO DOS SERVIÇOS	20
6.1 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (CS 17/059).....	20
6.2 REDES E CONECTIVIDADES (CS 17/060).....	20
6.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO (CS 17/063)	21
6.4 TREINAMENTO (CS 17/061)	21
6.5 DATA CENTER (CS 17/062).....	21
RECURSOS CADLEM	22
6.6 GERENCIAMENTO DE CONTRATAÇÕES DE TERCEIROS (CS 17/402).....	23
6.7 IMPOSTOS	23
7. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	24
8. FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO.....	25
8.1 FATURAMENTO	25
8.2 PAGAMENTO	25
9. PRAZO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS	25
10. VALIDADE DA PROPOSTA.....	25



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



SGM
AJ

1. INTRODUÇÃO

A necessidade de garantir o funcionamento de sistemas e de aplicativos com segurança e sem interrupções cresce à medida que as organizações aumentam o seu nível de informatização.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo (**PRODAM**), criada em 1971, com a finalidade de contribuir para a organização administrativa da Prefeitura da cidade de São Paulo, consolidou-se ao longo de sua história como parceiro da Prefeitura Municipal de São Paulo para a melhoria da gestão pública.

Nessa direção, apóia a prefeitura na elaboração das políticas de tecnologia da informação e de comunicação da cidade e atua na modernização dos órgãos e entidades municipais, por meio dessas modalidades de serviços, com a finalidade de viabilizar um atendimento de qualidade à população e contribuir para o desenvolvimento social e econômico do município.

A **PRODAM** conta com infraestrutura em constante atualização tecnológica, apoiada por profissionais especializados, e é qualificada para o Desenvolvimento, Manutenção, Operação, Hospedagem e Suporte dos sistemas de Informações próprios e/ou de Terceiros.

Em seu Data Center, a PRODAM garante:

- Integridade de dados e sistemas e aplicativos 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%.
- Disponibilidade permanente dos sistemas e aplicativos hospedados no Data Center, que é assegurada por amplos recursos de comunicação, geradores de energia, nobreaks, centrais de ar condicionados e dispositivos de segurança física e lógica.
- Central de Atendimento operando 24x7x366, prestação de serviços especializados de Gerenciamento, Suporte, Ações Preventiva, Corretivas e de Assistência Técnica.

A qualidade dos serviços oferecidos pelo Data Center da **PRODAM** é garantida pelo uso de tecnologia de ponta e pela experiência no atendimento da Administração Pública.



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573

2. OBJETO DA PROPOSTA

Esta proposta tem como objeto a Prestação de Serviços de **SUSTENTAÇÃO DE TIC** para o suporte dos negócios para a Secretaria do Governo Municipal – SGM.

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 SGM.

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:

SGM

Código	Projeto
SG0401	SITE “LEIS E DECRETOS MUNICIPAIS”
SN0501	CADLEM - CADASTRO DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL

SECOM

Código	Projeto
EC0101	ATENDIMENTO E SUPORTE
EC0104	ANÁLISE DE NEGÓCIO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

OBS.: Esta relação poderá ser alterada em decorrência da disponibilização de novos e/ou desativação de sistemas.

2.2 BENEFÍCIOS

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



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



3. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TOTAL
A - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			1.280
SIS0001-4	ANALISTA ESPECIALISTA /ANALISTA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO	H/H	1.280

B- REDES E CONECTIVIDADE			
RCO0006-3	CONSULTORIA TÉCNICA - INFRAESTRUTURA DE REDE (SOB DEMANDA)	HORA/HOMEM	240
RCO0002-6	OPERAÇÃO ASSISTIDA PARA MICROINFORMÁTICA (IN LOCO)	HORA/HOMEM	6.480
RCO0003-8	OPERAÇÃO ASSISTIDA PARA SUPORTE TÉCNICO DA INFRAESTRUTURA DE REDE (IN LOCO)	HORA/HOMEM	1.440
DTC0054-2	CERTIFICADO DIGITAL A3 - e-CPF/e-CNPJ	VÁLIDO PARA 3 ANOS	10

C - SOLUÇÕES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO			
C2. GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS (SOLUÇÃO: ACESSOS E GESTÃO)			
TEL0053-9	SOLUÇÃO DE ACESSO A REDE CORPORATIVA PMSP - 4096 KBPS - COM REDUNDÂNCIA (PARA CONTRATAÇÕES DE 1 A 500 ACESSOS POR CLIENTE)	ACESSO / MÊS	1
C4. CONEXÃO INTERNET - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS			
TEL0116-2	CONEXÃO INTERNET COM 100% DE BANDA GARANTIDA PARA DOWNLOAD E UPLOAD - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS	Mbps / MÊS	60
C3. WIFI GERENCIADO			
TEL0122-8	GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIZAÇÃO DE PONTO DE ACESSO WIRELESS - PÚBLICO E CORPORATIVO	AP / MÊS	28

D - TREINAMENTO			480
TRE0001-7	TREINAMENTO MINISTRADO AOS USUÁRIOS EM FERRAMENTAS ESPECÍFICAS	HORA / ALUNO	480

E - DATA CENTER			
E1.1 HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO			
DTC0078-1	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO II - GERENCIADA	SERVIDOR / MÊS	1
DTC0079-8	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO III - GERENCIADA	SERVIDOR / MÊS	2

E1.2 PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS			
DTC0087-	PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - SQL SERVER - PERFIL I - Base de dados até 10GB	PLATAFORMA / MÊS	1

E4.1. ARMAZENAMENTO DE DADOS			
DTC0008-4	ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - NAS	GB / MÊS	80
DTC0141-2	ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - SAN	GB / MÊS	263,32

E4.4. CORREIO ELETRÔNICO			
DTC0173-7	DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO E ARMAZENAMENTO DE E-MAIL - 1 GB	ENDEREÇO E-MAIL / MÊS	561
DTC0174-5	DISPONIBILIZAÇÃO DE ACESSO E ARMAZENAMENTO DE E-MAIL - 2 GB	ENDEREÇO E-MAIL / MÊS	36

Mario Augusto Pierobon Costa

Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança

RF - 018573




CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TOTAL
E4.5. DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR DOMAIN CONTROLLER (AD)			
DTC0023-8	DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIDOR BDC (AUTENTICAÇÃO)	SERVIDOR / MÊS	5
E4.6. GERENCIAMENTO DE ACESSO A REDE CORPORATIVA			
DTC0037-6	ACESSO A REDE PRODAM PARA USUÁRIOS DA PMSP	USUÁRIO / MÊS	512
E4.10. TID CORPORATIVO			
DTC0016-8	TID CORPORATIVO ATÉ 4000	DOCUMENTO/ MÊS	2.052
RECURSOS CADLEM			
E1.1 HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO			
DTC0079-8	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO III - GERENCIADA	SERVIDOR / MÊS	2
DTC0080-5	HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO IV - GERENCIADA	SERVIDOR / MÊS	1
I - GERENCIAMENTO DE CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS			
GCT0001-9	EXECUÇÃO DO PROJETO DE INFRAESTRUTURA DE REDE	POR PONTO	14
GCT0005-4	DISPONIBILIZAÇÃO DE ANTENA ACCESS POINT	POR PRODUTO	14

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


Mario Augusto Pterobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573

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;

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.



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



✓ **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

Para o serviço de Suporte Técnico, estão previstos no escopo desta proposta:

- Operação Assistida para Microinformática **in loco**, com o revezamento de 03 técnicos em dias úteis no período das 7:00 hs às 22:00 hs.
- Operação Assistida para Suporte Técnico da Infraestrutura de Rede com alocação de 01 técnico **in loco** em dias úteis no período das 8:00 hs às 17:00 hs.
- 20 horas mensais para Atendimento e Suporte Técnico de Infraestrutura de Rede para atendimento **sob demanda** em dias úteis no período das 8:00 hs às 17:00 hs.
- 160 horas para acompanhamento e implantação da Disponibilização de Ponto de Acesso Wireless - Público e Corporativo.
- 60 horas para Instalação e Configuração de Switch.

MÉTRICA: HORA/HOMEM refere-se à quantidade de horas trabalhadas.

➤ **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 Prodam 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.

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.

b) **e-CPF:** é o Cadastro de Pessoa Física (CPF) digital, que garante a autenticidade e a integridade na comunicação eletrônica entre pessoas físicas e a Receita Federal do Brasil (dentre outras instituições). O documento funciona vinculado ao CPF (mesmo número do contribuinte). O e-CPF serve, entre outras aplicações, para entregar declarações de renda e demais documentos eletrônicos com aposição de assinatura digital. Além disso, está sendo difundido seu uso na assinatura digital de contratos de câmbio e, futuramente, em outros contratos bancários. O e-CPF é fornecido na forma um cartão de tecnologia Smart card (A3), ou como um token (A3) conectado diretamente na porta USB de um computador, de aparência semelhante a de um pendrive ou em forma de programa (A1) para instalação em computadores. Sua certificação pode ter duração de um ano (tipo A1) ou de três anos (tipo A3);

c) **e-CNPJ:** é o certificado digital para empresas, vinculado ao CNPJ, que possibilita a realização de transações online de maneira segura com validade jurídica. O e-CNPJ deve ser emitido para o representante legal da empresa na Receita Federal, poder ser emitidos em mídia tipo token ou cartão (A3), ou software (A1), com validades respectivas de 3 anos ou 1 ano.

Disponibilidade

8:00 horas por dia, 5 dias por semana.

MÉTRICA: Certificado Digital emitido.



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



4.3 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO

➤ GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS (SOLUÇÃO: ACESSOS E GESTÃO)

O serviço de Acesso à Rede IP Multisserviços - PMSP visa troca de informações Corporativas entre Unidades da PMSP e a PRODAM-SP, através da prestação de serviços de acordo com a regulamentação aplicável ao Serviço de Comunicação Multimídia.

Elementos que compõem o Serviço

a) Redundância

- ✓ Sem Redundância;
- ✓ Com Redundância.

b) Largura de banda (Kbps)

256	16.384	155.000	2.500.000
4.096	34.816	300.000	
8.192	50.000	622.000	
10.000	100.000	1.000.000	

c) Atividades

- ✓ Capacidade de emissão, transmissão e recepção de Informações Multimídia através da Rede IP Multisserviços – PMSP;
- ✓ CPE's (roteadores) a serem instaladas nas Unidades PMSP;
- ✓ Equipamentos do nó central que deverão suportar todo tráfego da rede na PRODAM-SP;
- ✓ Disponibilização do Service Desk para abertura de chamados;
- ✓ Acompanhamento do Contrato com o fornecedor;
- ✓ Gestão de alterações, tratando questões técnicas de maneira eficiente.

Disponibilidade

8 horas, 5 dias por semana.

Métrica aplicada ao Serviço

Acesso.

➤ 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



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573

problema, o outro assumirá, automaticamente, suportando todo o tráfego de pacotes de dados;

- ✓ Possui Links provenientes de duas operadoras distintas;
- ✓ Recentemente a PRODAM tornou-se uma AS – *Autonomous System*, o 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.

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);
- ✓ Implantação de certificados digitais SSL para aplicações na WEB (quando solicitado em serviços hospedados na ProdAM, custo não incluído no serviço de Internet);
- ✓ 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 30%, 50% ou 100% de acordo com a medição efetivada na data da contratação ou a critério do cliente.

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%. São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

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. Contempla o gerenciamento da segurança dos dados e dos equipamentos que fazem parte da solução.

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

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

b) 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, impressão de arquivos, entre outros. Deve ser utilizada somente pelos computadores que estão inseridos na árvore de diretórios da PMSP, REDE.


Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador do Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



c) Executiva: Permite o acesso à Internet e Intranet, ou seja, com acesso a todos os serviços do Datacenter tais como: e-mail corporativo, sistemas corporativos, impressão de arquivos, entre outros. Este tipo de acesso está voltado a usuários que exerçam funções executivas no Governo Municipal de São Paulo, tais como: Secretários Municipais, Diretores de Empresas de Economia Mista e Autarquias Municipais, Assessores Executivos entre outros. Nestes casos, a rede Wifi poderá ser utilizada através de computadores inclusos na árvore de diretórios Rede, e também através de dispositivos móveis, smartphones, tablets e notebooks.

Elementos que compõem o Serviço

Os equipamentos gerenciados são os Access Points (AP) disponibilizados pela PRODAM ou adquiridos diretamente pelo cliente através da ARP fornecida pela PRODAM. O gerenciamento consiste em detectar problemas no equipamento que envolvam acionar a garantia, bem como gerenciamento de suas configurações e características de uso.

Caso o Cliente opte por utilizar equipamentos (Access Points) fornecidos pela PRODAM, será cobrado um valor mensal adicional ao preço do serviço, referente ao fornecimento do equipamento.

A PRODAM dispõe de toda uma solução de segurança para redes Wi-Fi composta por autenticação de usuários, softwares de segurança, equipamentos de rede e servidores.

É possível o acesso à rede Wi-Fi de usuários externos à PMSP, através de um cadastro desenvolvido pela PRODAM especificamente para este fim, acionado de forma automática nos equipamentos (smartphones) mais novos, com restrições baseadas na Lei Municipal Nº 14.098, de 8 de dezembro de 2005.

Demais serviços disponibilizados:

- ✓ Relatório de utilização, por usuário;
- ✓ Relatório de utilização, por equipamento.

Não faz parte do escopo do Serviço

- ✓ Fornecimento Serviço de Acesso à Rede IP Multisserviços – PMSP.
- ✓ Fornecimento de Banda de Internet.
- ✓ Projeto de infraestrutura de rede em caso de necessidade.
- ✓ Fornecimento de infraestrutura 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.

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



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573

- Corporativa
 - Corporativa e Pública
 - Corporativa com Rede Executiva
 - Corporativa com Rede Executiva e Pública
-
- ✓ Serviço de Acesso à Rede IP Multisserviços - PMSP – 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.

Disponibilidade

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

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.

Opcionalmente, há a possibilidade de contingência e alta disponibilidade.

Elementos que compõem o Serviço

a) Opções de Máquina Virtual (Servidores):

Tipo I: 1 vCPU, 2 GB RAM, 50 GB HD;
Tipo II: 2 vCPU, 4 GB RAM, 50 GB HD;
Tipo III: 4 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD;
Tipo IV: 8 vCPU, 8 GB RAM, 50 GB HD;
Tipo V: 12 vCPU, 16 GB RAM, 50 GB HD.

b) Opções de Sistema Operacional (Plataformas suportadas):

Hospedagem Gerenciada:

- Plataforma Microsoft
- Sistema Operacional - Windows Server 2012 R2 ou superior.
- Plataforma de Desenvolvimento – .Net e ASP.
- Servidor Web / Aplicação - Microsoft IIS.
- Plataforma Linux
- Sistema Operacional – Linux Enterprise – Red Hat – última versão.
- Plataforma de Desenvolvimento – PHP, Java.
- Servidor Web / Aplicação - Apache/PHP, JBoss e TomCat.
- Plataforma Linux – Distribuição Gratuita
- Sistema Operacional - CentOS (padrão) – Versão: 6 ou superior.
- Debian – última versão.
- Plataforma de Desenvolvimento – PHP, Java
- Servidor Web / Aplicação - Apache/PHP, JBoss e Tomcat.



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



c) Implementação e administração do ambiente operacional, compreendendo:
Hospedagem Gerenciada

- Sistemas Operacionais;
- Administração do Active Directory;
- Infraestrutura de Virtualização;
- Servidores de Certificados;
- Servidores de Serviços de Rede;
- Servidores de Aplicação;
- Servidores Web;
- Soluções de gerenciamento de conteúdo;
- Ferramentas de gerenciamento e monitoramento de servidores;
- Análise de Logs;
- Suporte e Troubleshooting do servidor (exceto a aplicação do usuário).

d) Cópia de Segurança da Aplicação:

- 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.

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%.
São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

MÉTRICA: 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

Elementos que compõem o Serviço

a) Atividades

- Criação e administração de ambientes de Banco de Dados;
- Implementação de soluções de Alta Disponibilidade para banco de dados;
- Instalação e atualização dos produtos de banco de dados;
- Migrações de bases de dados;
- Atualizações de versões e consolidação de servidores;
- 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;
- Monitoramento e sugestões de melhorias em Banco de Dados (BD).



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573



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	13.001 a 15.000

Opções de Serviço de Banco de Dados

Baixa Disponibilidade:

único servidor ligado 24x7.

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

Alta Disponibilidade:

2 (dois) servidores (cluster) ligados 24x7.

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

Alta Disponibilidade, incluindo site de contingência:

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

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

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%.

São reservadas 48 horas por ano (incluídas na disponibilidade) de paradas planejadas para manutenção de banco de dados.

MÉTRICA: Plataforma / mês.

➤ **ARMAZENAMENTO DE DADOS**

Trata-se da disponibilização de espaço em disco para armazenamento de arquivos para acesso de usuários via rede, arquivos gerados por sistemas, ou armazenamento de dados de um Sistema Gerenciador de Banco de Dados.

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.



Mario Augusto Pterobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573

- b) Baixa Plataforma - NAS (*Network-Attached Storage*): Voltado ao armazenamento de documentos gerados por aplicativos de escritório. Possui baixa velocidade de transferência, alta capacidade e expansão de armazenamento.
- c) Baixa Plataforma - SAN (*Storage Area Network*): Destinado ao armazenamento de arquivos de Banco de Dados, base de dados de correio eletrônico, entre outros. Alta velocidade no acesso, leitura e transferência de arquivos.

Elementos que compõem o Serviço

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

Este serviço inclui os serviços de gerenciamento, backup e restore de arquivos, conforme descrito na Política de Backup do Ambiente Distribuído ProdAm (N 210.013 de 07/10/2015).

b) Armazenamento de Dados em Baixa Plataforma - 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).

c) Armazenamento de Dados em Baixa Plataforma - 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).

Não faz parte do escopo do Serviço

Retenção de arquivos de cópia de segurança por período superior ao contratado ou praticado pela PRODAM.

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%.

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

MÉTRICA: GByte / mês

➤ CENTRAL DE SERVIÇOS

A Central de Serviços é o ponto único de contato entre o cliente interno e externo à PRODAM, para solicitações de TIC relacionadas com a infraestrutura. Nela são recepcionadas novas requisições de serviços ou suporte a incidentes.

Elementos que compõem o Serviço

A Central de Serviços dispõe de 3 níveis de suporte para acompanhamento e solução dos incidentes. Os atendimentos serão realizados e, dependendo da complexidade, resolvidos no 1º nível, ou seja, através do atendimento inicial pelo Service Desk.

Os problemas de maior complexidade serão encaminhados para o 2º nível, para profissionais com maior conhecimento no assunto e ainda, caso não seja resolvido neste nível, será encaminhado para o 3º nível, suporte interno ou externo especializado.

Demais serviços disponibilizados:

- Orientação nível I quanto à: configuração, exclusão, inclusão e suporte ao acesso à intranet da ProdAm, via VPN;
- Suporte de níveis 1 e 2 para usuários e computadores da Rede Corporativa quanto à: alteração de nomes de computadores no AD; Criação de pastas no



Mario Augusto Pierobon Costa
Coordenador de Núcleo de Gestão e Governança
RF - 018573

- servidor de arquivos; desbloqueio e reinicialização de senhas de usuários; manutenção de permissão de acesso à pastas de usuários;
- Caixas Postais de Correio Eletrônico Corporativo, suporte nível 2 com as seguintes atribuições: Criação e manutenção de listas de distribuição de e-mails; Criação e manutenção de Caixas de Correio Departamentais; Manutenção do limite disponível das Caixas Postais; Manutenção de usuários de caixas postais; Recuperação de caixas de correio eletrônico; testes nos servidores de correio eletrônico; solução de problemas de acesso à caixa postal eletrônica;
 - Aplicativos: Configuração de MS Outlook, instalação e remoção de antivírus (Mcafee), orientações para usuários de sistemas;
 - Suporte a sistemas internos baseados em scripts de atendimentos fornecidos pelo desenvolvimento;
 - Impressoras Departamentais: abertura de chamados para CONTRATADA;
 - Emulador: HOD – liberação de senha, suporte e criação de usuário. Reflection – Liberação de senha, suporte e criação de usuário;
 - Análise de incidentes e geração de relatórios gerenciais e técnicos.

Disponibilidade

16 horas, 5 dias por semana.

Os atendimentos são realizados no período de segunda à sexta-feira, das 07:00 h às 22:00 h.

MÉTRICA: Lote de Chamado / mês.

➤ **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 CAIXA POSTAL	
	E-mail 1 GB	E-mail 2 GB
TAMANHO DA CAIXA POSTAL	800 Mb	1.8 GB
AVISO DE CAIXA POSTAL CHEIA	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

b) 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 (ActiveSync)

c) Meios de acesso

- Estações de Trabalho
- Sistema Operacional Windows Professional 7 ou 8.
- Ferramenta de correio eletrônico Microsoft Outlook 2007 e 2010 (Microsoft Office).
- Webmail;
- Cliente para Dispositivos Móveis;

d) 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.

e) Backup dos Dados

A administração do correio eletrônico mantém um processo sistemático para gravação e retenção das mensagens e seus anexos, com periodicidade e retenção definida na Política de Backup do Ambiente Distribuído ProdAM

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%. São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

MÉTRICA: Endereço 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 do domínio.

Elementos que compõem o Serviço

A PRODAM oferece servidores configurados como DC, que assumem o controle da autenticação e credenciais dos usuários, garantindo alta disponibilidade e maior segurança.

Disponibilidade

24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano, garantindo SLA de 99,5%. São reservadas 48 (quarenta e oito) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

MÉTRICA: 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