

ANEXO VI
TERMO DE REFERENCIA**1. Justificativa**

A Secretaria Municipal de Fazenda, no cumprimento de sua missão institucional é responsável por garantir a arrecadação dos tributos municipais e de outras receitas, a elaboração do orçamento anual e outras leis afins, a execução do orçamento público, a execução financeira e contábil, e todas as atribuições específicas da tesouraria municipal.

Para atender a essa crescente demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, a SMF precisa contar com estrutura de prestação de serviços de Tecnologia da Informação – TI adequada às exigências afins da Secretaria. E, ainda, dado o volume de serviços requisitados a área de TI, a secretaria vale-se da contratação de empresa especializada em prestar serviços técnicos de tecnologia da informação, imprescindível, no desenvolvimento das tarefas afetas a secretaria e necessárias a manutenção que se espera de um órgão de sua importância.

No caso específico dos serviços técnicos de informática que se pretende contratar, estes se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e de elevado nível de especialização.

Desta forma, trata-se de um serviço que segue as tendências de uma modernidade que precisa dispor da informação a todo instante, monitorando os sistemas, bem como atendendo os usuários de toda infraestrutura da SMF e afins ao sistema.

2 - Objetivos

São objetivos da pretendida contratação:

- a – auxiliar no cumprimento das atividades específicas da SMF;
- b – prover o atendimento e o suporte para a solução completa dos incidentes e problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, entre outros, nas estações de trabalho, prestando orientação e esclarecimentos necessários aos departamentos internos e aos usuários externos.
- c - manter a disponibilidade dos recursos de TI, por meio de uma administração e monitoração contínua dos hardwares e softwares que compõem o ambiente computacional da SMF, efetuando todas as configurações e manutenções corretivas e proativas, com o fim de permitir aos usuários internos, e do público

Secretaria Municipal de Fazenda

em geral, a execução de suas atividades, bem como, de garantir a disponibilidade para o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos.

3 - Objeto

O objeto desta licitação é a contratação de empresa de prestação de serviços de informática, no que tange a consultoria de manutenção evolutiva e suporte a soluções de tecnologia da informação, efetuando todas as configurações e manutenções corretivas e proativas dos sistemas já planejados e demandados pela Secretaria Municipal de Fazenda. A empresa também fornecerá suporte técnico vinculado à administração de banco de dados baseada no ambiente em produção e sistemas operacionais.

Os serviços contemplarão aos setores da Secretaria Municipal de Fazenda, Procuradoria Geral do Município, Controladoria Geral do Município e Cartório da Dívida Ativa, envolvendo os sistemas abaixo relacionados:

- a) Protocolo;
- b) Elaboração de Lei Orçamentária Anual;
- c) Execução Financeira e Orçamentária;
- d) Contabilidade;
- e) Tesouraria;
- f) Arrecadação;
- g) Controle de Débito Automático;
- h) Arrecadação de Multas de Trânsito;
- i) Emissão e controle de guias de Tributos e Taxas Ajuizadas;
- j) Manutenção do Cadastro de Logradouros;
- k) Emissão de segunda via de Tributos e Taxas;
- l) Ajuizamento de Tributos e Taxas;
- m) Administração dos Tributos Municipais (IPTU, ISS, ITBI, TAXAS), compreendendo, dentre outros serviços:
 - I. Cadastramento de contribuintes e Georeferenciamento;
 - II. Emissão de guias de recolhimento, inclusive via internet;

Secretaria Municipal de Fazenda

- III. Cobrança e Parcelamento de Débito;
- IV. Mapas de apuração de Tributo;
- V. Notificação e Intimação Fiscal;
- VI. Auto de Infração;
- VII. Licenciamento (Alvará, etc.);
- VIII. Inscrição em Dívida Ativa;
- IX. Consulta de processo via internet;
- X. Emissão de Certidão Negativa e Positiva de Débito; e
- XI. Simples Nacional.

3.1. Condições para execução dos serviços

A estrutura de informática da Secretaria Municipal de Fazenda atende a um ambiente descentralizado, composta não apenas pela própria sede, mas também pela Procuradoria Fiscal e Cartório da Dívida Ativa.

Atualmente a Procuradoria Fiscal e Cartório da Dívida Ativa estão interligados através de uma rede remota, permitindo o compartilhamento de informações, aplicações e serviços por todos os usuários do Sistema da SMF, além de acesso à Internet.

Serão prestados os serviços de desenvolvimento/manutenção e suporte necessários à realização e execução das atividades da área de tecnologia de informação.

O enfoque de suporte e manutenção abrange a contínua disponibilidade dos serviços e a evolução das soluções implantadas.

O contrato busca o desenvolvimento, manutenção e implantação de sistemas e o suporte à infra-estrutura de dados e comunicação, de modo a garantir disponibilidade contínua (sem interrupções de funcionamento).

Os sistemas devem ser desenvolvidos utilizando metodologias, técnicas e ferramentas que garantam robustez no tratamento de grandes volumes de dados, segurança e confiabilidade das informações.

Da mesma forma, as soluções de rede devem garantir segurança e desempenho no uso e compartilhamento das informações.

Desta forma, faz-se necessário que as Licitantes estejam habilitadas em:

- Desenvolvimento de sistemas nas arquiteturas: client/server e web;
- Desenvolvimento de sistemas em base de dados Xbase;
- Desenvolvimento de sistemas utilizando: Fox Pro, Visual Basic, ASP, VBScript, HTML, ambiente DotNet, Delphi, Java, JSP, J2EE, JavaScript;

Secretaria Municipal de Fazenda

- Administração de Bancos de Dados: SQL Server;
- Implementação de Sistemas utilizando BD: SQL Server;
- Administração de Redes com servidores: Windows NT, Windows 2000, Windows 2003 e Linux;
- Suporte a usuários de microinformática na utilização de ferramentas Office.

3.2. Serviços a serem realizados no desenvolvimento de soluções:

3.2.1 Consultoria em Gestão de TI

Descrição: Compreende os serviços de apoio à decisão estratégica para o planejamento das ações da área de TI, com a indicação de ferramentas, metodologias, técnicas e planejamento (cronogramas, definição de recursos) das soluções a serem desenvolvidas e/ou mantidas.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (tres) anos de experiência em gestão de projetos de tecnologia da informação, pertencente ao quadro permanente da empresa licitante quando das Visitas Técnicas a serem realizadas.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 20% da previsão inicial.

Produto: Relatório Técnico indicando: Necessidade apontada, Situação Atual, Situação Desejada, Alternativas, Sugestão e Justificativa.

3.2.2 Levantamento de Necessidades

Descrição: Compreende os serviços de entrevistas com gerentes, diretores ou usuários, bem como pesquisa e levantamento junto aos sistemas, aplicações e documentações existentes.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (tres) anos de experiência em levantamento e especificação de sistemas e soluções em infra-estrutura de redes e telecomunicações.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 20% da previsão inicial.

Secretaria Municipal de Fazenda

Produto: Relatório das atividades realizadas (reuniões, entrevistas, pesquisas) e relatório descritivo de situação atual e previsão de horas para a especificação de solução (Sistemas ou Ambiente/Serviço).

3.2.3. Especificação de Sistemas

Descrição: Compreende os serviços de especificação de sistemas de acordo com as metodologias determinadas pelo CONTRATANTE, através de modelos e dicionários de dados, diagrama de classes, etc.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (tres) anos de experiência em levantamento e especificação de sistemas.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 10% da previsão inicial.

Produto: Especificação completa, através de modelos, diagramas e demais documentações previstas na metodologia determinada pelo CONTRATANTE.

3.2.4. Especificação de Ambiente/Serviço

Descrição: Compreende os serviços de especificação de soluções de infraestrutura, rede e recursos, de acordo com as metodologias determinadas pelo CONTRATANTE, através de desenhos de rede, descrição de configurações de hardware, descrição de configuração de software etc.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (tres) anos de experiência em levantamento e especificação de infra-estrutura de redes e telecomunicações.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 10% da previsão inicial.

Produto: Especificação completa, através de modelos, diagramas e demais documentações previstas na metodologia determinada pelo CONTRATANTE.

3.2.5. Desenvolvimento de Sistemas

Descrição: Compreende os serviços de codificação de programas através das linguagens de programação e ferramentas de desenvolvimentos definidas pelo CONTRATANTE, a partir das especificações de soluções em sistemas.

Secretaria Municipal de Fazenda

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (três) anos de experiência em desenvolvimento de sistemas em ambiente client/Server e web.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 20% da previsão inicial.

Produto: Programas/Módulos desenvolvidos e testados e disponibilizados para o ambiente de homologação.

3.2.6. Homologação de Sistemas

Descrição: Compreende os serviços de validação dos programas, módulos ou sistemas desenvolvidos pela equipe de desenvolvimento. Esta validação tem como objetivo confirmar se a solução disponibilizada atende às especificações e solicitações do usuário. Esta atividade será feita em conjunto com representante dos usuários, designado pelo CONTRATANTE.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (três) anos de experiência em desenvolvimento de sistemas em ambiente client/Server e web, teste, validação e homologação de software.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 20% da previsão inicial.

Produto: Relatório de Homologação com aceite do representante dos usuários.

3.2.7. Implementação de Ambiente/Serviço

Descrição: Compreende a implementação de serviços e ambientes técnicos de acordo com as especificações de soluções de infra-estrutura, rede e recursos. Aqui estão inseridas atividades de administração, monitoramento e operação de redes, instalação e configuração de sistemas operacionais de servidores de redes, instalação e configuração de serviços de rede tais como proxy, firewall e DNS, acompanhamento, configuração e teste de links disponibilizados.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (três)

Secretaria Municipal de Fazenda

anos de experiência em administração, monitoração e configuração de redes de computadores.

Forma de solicitação/execução: Solicitação por Ordem de Serviço com previsão inicial de horas de trabalho sem confirmação de previsão de horas após início.

Para situações de “estouro” de previsão não previstas, será avaliado o motivo. Sendo o motivo de responsabilidade da CONTRATADA, os serviços deverão ser ajustados ou refeitos sem custos para a CONTRATANTE. Caso contrário será aberta outra OS, seguindo a mesma regra acima.

Produto: Relatório de Atividades executadas, contendo as configurações ajustadas e documentação de servidores e rede atualizada.

3.2.8. Treinamento de usuários

Descrição: Compreende a realização de treinamentos em aplicativos ou sistemas (implantados ou em processo de implantação) que estejam contemplados no planejamento da área de TI ou em atendimento a solicitações do CONTRATANTE.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 1 (um) ano de experiência em realizar treinamento na área de informática para usuários, nos aplicativos, ferramentas e sistemas de informação.

Forma de solicitação/execução: Solicitação por Ordem de Serviço com previsão inicial de horas de trabalho SEM confirmação de previsão de horas após início, visto não se aplicar a revisão posterior uma vez que o programa de treinamento será realizado em conjunto com o CONTRATANTE.

Produto: Formulário de avaliação do treinamento preenchido pelos usuários treinados.

3.2.9. Treinamento de equipe técnica

Descrição: Compreende a realização de treinamentos em aplicativos ou sistemas (implantados ou em processo de implantação) que estejam contemplados no planejamento da área de TI ou em atendimento a solicitações do CONTRATANTE, para as equipes técnicas indicadas pelo CONTRATANTE.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 2 (dois) anos de experiência em realizar treinamento na área de informática para equipes técnicas.

Secretaria Municipal de Fazenda

Forma de solicitação/execução: Solicitação por Ordem de Serviço com previsão inicial de horas de trabalho sem confirmação de previsão de horas após início, visto não se aplicar a revisão posterior uma vez que o programa de treinamento será realizado em conjunto com o CONTRATANTE.

Produto: Formulário de avaliação do treinamento preenchido pelos técnicos treinados.

3.2.10. Implantação de Sistemas

Descrição: Compreende a realização de tarefas voltadas a implantação de sistemas tais como: instalação dos sistemas, conversão de base de dados, migração de dados, testes específicos em ambientes diversos, avaliação de resultados de desempenho em massas de dados superiores às previstas para *startup* de aplicações, etc. Também faz parte das atividades previstas para o Serviço de Implantação de Sistemas, o apoio na instalação e atualização de versões dos aplicativos fornecidos por terceiros, aplicados na gestão corporativa da CONTRATANTE.

Qualificação Mínima: Serviço a ser prestado por profissional com formação em nível superior e/ou pós-graduação na área de TI, detentor de atestado de capacidade técnica fornecido em seu nome, comprovando mais de 3 (três) anos de experiência em desenvolvimento e implantação de sistemas em ambiente client/Server e web.

Forma de solicitação/execução: Solicitado por Ordem de Serviço, com previsão inicial de horas de trabalho e confirmação de previsão de horas após execução de 20% da previsão inicial.

Obs.: Em função das características das atividades envolvidas em processos de implantação, podem ser geradas várias Ordens de Serviços com escopos restritos para melhor controle e acompanhamento das estimativas em relação ao efetivamente realizado.

Produto: Relatório de Atividades de realizadas.

3.3. Serviços a serem realizados no suporte à disponibilidade das soluções:

3.3.1. Serviço de Gerência de Suporte Técnico e Rede

Descrição: Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades de gestão de rede de dados, compreendendo as atividades de planejamento, coordenação e acompanhamentos do funcionamento e eficiência do sistema; orientação das equipes técnicas; elaboração e implantação de programas de trabalho; elaboração de especificações técnicas, de relatórios de gestão e

Secretaria Municipal de Fazenda

ocorrências; acompanhamento e participação nas atividades da administração de segurança; coordenação e acompanhamento dos contatos com entidades externas para solução de problemas operacionais; gerenciamento das atividades ligadas ao planejamento, administração e manutenção da rede da CONTRATANTE; realização de monitorações e auditorias no ambiente de rede; desenvolvimento das estratégias e estudos de implantações de recursos computacionais na área de *software* e *hardware* na CONTRATANTE; documentação das rotinas de trabalhos e serviços da Área de Informática; realização de montagens e desenvolvimento de configurações de equipamentos servidores; planejamento, instalação e configuração de programas em equipamentos servidores e estações de trabalho para implementação no ambiente de trabalho da Rede; estabelecimento de configuração e padrão de manutenção em equipamentos de rede (*switches*, roteadores, *hubs*); gerenciamento e implementação dos serviços de acesso à Internet e domínios da CONTRATANTE; acompanhamento do planejamento, desenvolvimento, implementação e manutenção da segurança do ambiente de TI da CONTRATANTE junto com a Administração de Segurança; participação na realização dos testes de vulnerabilidades, na implementação de *service packs*, *hot fix* e demais atualizações de segurança que se fizerem necessárias.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissional de nível Sênior com extenso conhecimento sobre instalação e configuração de Sistemas Operacionais *Windows*, *UNIX* (*Linux*) e integração de sistemas heterogêneos, tendo experiência comprovada no exercício de atividades específicas de administração de redes e suporte técnico, de gerenciamento de projetos e liderança de equipes, superior à 03 (tres) anos, e certificações técnicas relativas aos ambientes de software envolvidos. Ter vivência em redes ATM, frame relay e TCP/IP, sólidos conhecimentos de arquitetura TCP/IP, configuração de roteadores e switches, projetos e instalação física de redes LAN e WAN.

3.3.2. Serviço de Análise de Rede (Avançado)

Descrição: Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades de gestão de rede de dados, compreendendo as atividades de planejamento, coordenação, levantamento e acompanhamento do funcionamento e eficiência do sistema; a orientação às equipes técnicas; a elaboração e implantação de programas de trabalho; elaboração de especificações técnicas, de relatórios de gestão e ocorrências; dos parâmetros de segurança, dos contatos com entidades externas para solução de problemas operacionais. Envolvimento também com o conjunto de atividades de coordenação da equipe operacional da rede.

3.3.3. Serviço de Análise de Suporte de Software (Avançado)

Descrição: Define-se neste tipo de serviço o conjunto de atividades de gestão do suporte a infra-estrutura de servidores com Sistema Operacional *Windows* e

Secretaria Municipal de Fazenda

Linux, estações de trabalho com sistema operacional Windows e seus aplicativos, prospecção de novos produtos e tecnologias.

Requisitos Técnicos Mínimos : Executado por profissional de nível Sênior, com curso superior na área de informática concluído, conhecimento avançado de Sistemas Operacionais Windows. Desejável certificação pela Microsoft MCSE, conhecimento em Windows 2000 Server, conhecimentos avançados em Linux, em estruturas de segurança de redes corporativas (firewall/IDS), conhecimento básico em banco de dados SQL-SERVER para administração e segurança; web (Apache/IIS) e MS Exchange. Desejáveis noções sobre implementação de vídeo-conferência e VoIP. Experiência em equipes de Suporte superior à 03 (três) anos.

3.3.4. Serviço de Análise de Suporte de Software

Descrição: Define-se neste tipo de serviço o conjunto de atividades especializadas desta área do conhecimento.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissionais de nível Sênior, com curso superior na área de informática concluído, conhecimento avançado de Sistemas Operacionais Windows. Desejável certificação pela Microsoft MCSE, conhecimento em Windows 2000 Server, conhecimentos avançados em Linux, em estruturas de segurança de redes corporativas (firewall/IDS), conhecimento básicos em banco de dados SQL-SERVER para administração e segurança; conhecimento em web (Apache/IIS), conhecimento em MS Exchange. Experiência em equipes de Suporte superior à 03 (três) anos.

3.3.5. Serviço de Suporte Técnico de Software (Avançado)

Descrição: Define-se neste tipo de serviço o conjunto de atividades de suporte à sistemas operacionais e aplicativos existentes nas instalações de uso da CONTRATANTE, envolvendo a instalação e configuração dos aplicativos homologados pela SMF/SSPO, atendimento em campo para diagnóstico e correção das disfunções apresentadas por estes aplicativos, preparação de ambiente para execução de backups de arquivos de usuários, levantamento e avaliação de performance dos equipamentos, diagnóstico básico de operacionalidade de rede.

Requisitos Técnicos Mínimos : Executado por profissionais de nível Sênior com curso superior na área de Informática completo ou em conclusão, conhecimento básico de sistema operacional Windows, aplicativos Microsoft, ferramentas de Internet e protocolo TCP/IP. Desejáveis noções de programação em Delphi, Visual FOX, FOX-DOS, FOX for Windows. Experiência em equipes de Suporte superior à 03 (três) anos.

3.3.6. Serviço de Suporte Técnico de Software (Avançado)

Secretaria Municipal de Fazenda

Descrição: Define-se neste tipo de serviço o conjunto de atividades especializadas desta área do conhecimento.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissionais de nível Pleno com curso superior na área de Informática completo ou em conclusão, conhecimento básico de sistema operacional Windows, aplicativos Microsoft, ferramentas de Internet e protocolo TCP/IP. Desejáveis noções de programação em Delphi, Visual FOX, FOX-DOS, FOX for Windows. Experiência em equipes de Suporte, superior à 03 (tres) anos.

3.3.7. Serviço de Suporte Técnico de Rede (Avançado)

Descrição: Define-se neste tipo de serviço o conjunto de atividades de Administração de Rede e de Produção.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissional de nível Sênior, com experiência comprovada no exercício de atividades específicas de apoio à administração de redes e liderança de equipes, superior à 03 (tres) anos. Conhecimentos de elementos físicos de rede, topologias e protocolos de rede LAN. Conhecimentos básicos de gerenciamento SNMP e analisador de protocolos. Monitoramento de ambiente de tecnologia da informação, manutenção do ambiente de correio eletrônico; controle dos ambientes de produção web, documentação de processos da área de operação.

3.3.8. Serviço de Suporte Técnico de Rede

Descrição: Define-se neste tipo de serviço o conjunto de atividades especializadas desta área do conhecimento.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissional de nível Pleno, com experiência comprovada no exercício de atividades específicas de apoio à administração de redes e liderança de equipes, superior à 01 (um) ano. Conhecimentos de elementos físicos de rede, topologias e protocolos de rede LAN. Conhecimentos básicos de gerenciamento SNMP e analisador de protocolos. Monitoramento de ambiente de tecnologia da informação, manutenção do ambiente de correio eletrônico; controle dos ambientes de produção web, documentação de processos da área de operação.

3.3.9. Serviço de Suporte Técnico de Hardware (Avançado)

Descrição: Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades de suporte à infraestrutura física da rede corporativa da CONTRATANTE, que abrangem: monitoração e controle dos procedimentos operacionais e de manutenção dos equipamentos centrais de suprimento de energia estabilizada e condicionada (no-breaks, baterias, estabilizadores e quadros de sinalização remota), dos

Secretaria Municipal de Fazenda

componentes de sua rede de distribuição elétrica, dos sistemas de exaustão de ar, refrigeração, controle de temperatura, iluminação e alarmes de emergência integrantes dos ambientes computacionais (CPD e demais setores da área de Informática) e de energia a estes associados; instalação de equipamentos de energia de pequeno porte e circuitos elétricos de baixa tensão; instalação, identificação, controle, testes e manutenção de cabeamento lógico de rede (estruturado e não estruturado) e dos terminais dos computadores centrais (midframes), das linhas de telefonia e enlaces internos utilizados na comunicação de dados; levantamento, controle, guarda e requisição de materiais e ferramental de instalação; bem como, o conjunto de atividades voltadas ao parque de equipamentos de informática que abrangem: guarda, execução e acompanhamento de inventários e controles diversos de hardware e patrimonial, transporte (interno e externo), instalação, configuração (de hardware), ativação, monitoração, testes e manutenção de equipamentos de informática e de comunicação de dados em geral, incluindo seus diversos módulos e interfaces integradas; montagem de infra-estrutura física, equipamentos e suporte operacional em eventos (internos e externos) promovidos ou com a participação da CONTRATANTE; orientação à usuários; registro, avaliação, resolução, encaminhamento, acompanhamento e controle do atendimento aos chamados sobre problemas técnicos quanto a operação e o funcionamento dos equipamentos; participação na avaliação de necessidades de melhoria de performance e capacidade dos recursos computacionais.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissionais de 2o. grau profissionalizante na área de eletro-eletrônica ou informática ou de 2o. grau completo ou superior incompleto, com cursos técnicos especializados nas áreas de eletro-eletrônica ou informática, e experiência comprovada superior à 04 (quatro) anos atuando na área de eletro-eletrônica aplicada à informática ou, em instalação e manutenção de infra-estrutura física, computadores, equipamentos de rede e comunicação de dados.

3.3.10. Serviço de Suporte Técnico de Hardware

Descrição: Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades especializadas desta área do conhecimento.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por profissionais de 2o. grau profissionalizante na área de eletro-eletrônica ou informática ou 2o. grau completo ou superior incompleto com cursos técnicos especializados nas áreas de eletro-eletrônica ou informática, com experiência comprovada superior à 01 (um) ano atuando na área de eletro-eletrônica aplicada à informática ou, em instalação e manutenção de infra-estrutura, computadores, equipamentos de rede e comunicação de dados.

3.3.11. Serviço de Operação de Rede

Secretaria Municipal de Fazenda

Descrição: Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades destinadas a manter atualizadas as cópias de segurança, execução de trabalhos em batch, operação de redes locais e sistemas operacionais Windows, Unix através de ferramentas de gerência de redes e manutenção dos registros atualizados das atividades.

Requisitos Técnicos Mínimos: Executado por técnicos com experiência comprovada no exercício de atividades destinadas a manter atualizadas as cópias de segurança, execução de trabalhos em batch, com conhecimento de redes locais e sistemas operacionais Windows, Unix, noções de ferramentas de gerência de redes, superior à 03 (tres) anos.

3.3.12. Serviço de Atendimento Técnico ao Usuário

Descrição: Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades voltadas ao atendimento centralizado de suporte de 1o. nível aos usuários internos da rede da CONTRATANTE, por telefone ou e-mail, abrangendo: configuração adequada dos recursos de microinformática disponibilizados aos usuários; instalação e atualização remota de softwares; esclarecimento de dúvidas e apoio na identificação e correção de problemas relacionados tanto a hardware quanto a softwares básicos utilizados na rede; criação e controle de contas de acesso interno e externo (discado) à Rede e de e-mail; nomeação de estações de trabalho, distribuição e controle de IP's; configuração de browsers para navegação Internet; triagem, encaminhamento e acompanhamento de solicitações feitas ao serviço de atendimento ao usuário e repassadas as equipes de suporte e análise de rede, verificação do nível de satisfação dos usuários; elaboração de relatórios técnicos da área de atendimento.

4. Descrição do Local da Execução

Os serviços serão desenvolvidos por equipe instalada nas dependências da SMF e Cartório da Dívida Ativa, podendo a contratante definir em algum momento a possibilidade de manutenção de sistemas nas instalações da Contratada.

TEREZINHA TERRA LACHINI
Subsecretária de Orçamento e Finanças