



CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS/SC  
AUTARQUIA FEDERAL

EDITAL Nº 10/2016 – MODALIDADE CONVITE  
PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 2016/004514

ANEXO I  
DESCRIÇÃO DO OBJETO

**Objeto:** contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Servidor dedicado com alta disponibilidade de infraestrutura datacenter, de rede, armazenamento, energia, monitoramento e gerência, 24x7x365 para Hospedagem, instalação, configuração e migração de dados de propriedade do Conselho Regional de Biologia da 3ª região – CRBio03, além de suporte técnico, devendo a empresa dispor de equipamento com as seguintes características mínimas:

**1.1 RECURSOS DE SEGURANÇA**

- 01 Servidor Firewall.

**1.2 ESCOPO DE HOSPEDAGEM**

- 01 Servidor.

**1.3 SERVIÇOS**

- Memória Ram TOTAL – 04 Gb;
- Espaço mínimo em disco de 50 GB;
- Backup Diário - Retenção em disco de 10 dias;
- Monitoramento Ativo;
- Suporte técnico 24 x 7, qualificado em Português.

**1.4 BANDA DE INTERNET**

- Banda de Internet mínima de 10 Mb.
- Franquia mínima de transferência / mês 500GB;

**1.5 LICENCIAMENTO**

- 01 Licença mínimo MS Windows Server 2008.

**02. JUSTIFICATIVA**

Considerando a base de dados existente para o funcionamento do CRBio-03, tais como os sistemas informatizados, serviços disponíveis no site, emails, etc. se torna imprescindível a contratação de serviços externos de hospedagem de dados, por empresa especializada por questões de segurança das informações armazenadas, aliado à necessidade técnica de expansão do Servidor Dedicado e de redução de uma das licenças – SQL Server atualmente integrante nos serviços prestados.

Atualmente, o CRBio03 conta com servidores com a seguinte capacidade e a base de dados vem apresentando um crescimento em torno de 1G por ano.:

- Memória Ram TOTAL – 02 Gb com mais de 85% em uso;
- 4 núcleos de processamento



SEDE: Rua Cel. Corte Real, 662 - B. Petrópolis - Porto Alegre/RS - CEP: 90.630-080  
Fone (51) 3076-0006 – Fax (51) 3076-0031 - E-mail: atendimento@crbio03.gov.br - www.crbio03.gov.br  
Delegacia de Santa Catarina: Rua Cônego Bernardo, 101 sala 902- 9º andar – Ed. Comercial Meridian Office – B. Trindade  
Florianópolis/SC - CEP: 88.036-570 - Fone/Fax: (48) 3222-6302 - E-mail: crbio03sc@crbio03.gov.br







**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS/SC  
AUTARQUIA FEDERAL**

- Espaço em disco de 40 GB utilizando 35 GB;
- Backup Diário;
- Monitoramento Ativo;

**BANDA DE INTERNET**

- Banda de Internet 2 Mb.
- Franquia mínima de transferência: Ilimitada;

**LICENCIAMENTO**

- 01 MS SQL Server 2008 Free;
- 01 Licença mínimo MS Windows Server 2008.

A aquisição da locação desses serviços ampliará a capacidade operacional, além de permitir que tempo de armazenamento possa ser estendido por, no mínimo, 05 (cinco) anos comportando atualizações de segurança do sistema operacional e do banco de dados, bem como eventuais manutenções que possam ocorrer.

**03. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 3.1 Manter equipe especializada disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 3.2 Instalar, ativar, configurar, efetuar a manutenção e operação dos equipamentos de conectividade necessários à prestação do serviço;
- 3.3 Cumprir os prazos para implantação, instalação, alteração de endereço e desativação dos links contratados;
- 3.4 Efetuar monitoramento da sua infraestrutura a fim de identificar problemas de funcionamento no ambiente instalado, antecipar e prevenir a ocorrência de descontinuidade dos serviços contratados e fornecer o suporte técnico e soluções junto ao Contratante garantindo o padrão de qualidade;
- 3.5 Indicar preposto na cidade de Porto Alegre - RS para atuar como ponto focal da Contratada e representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 51, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no art. 68 da lei 8.666/93;
- 3.6 Prover modalidades de abertura de chamados, contemplando os seguintes requisitos:
  - 3.6.1 Disponibilizar Portal de Atendimento em domínio público na Internet como canal principal e preferencial para abertura de chamado e outras solicitações, por meio de interface web, contemplando, no mínimo, o fornecimento das seguintes informações: designação (ou identificação) do circuito do link instalado, localidade, nome do responsável pela abertura do chamado, telefone de contato, endereço de e-mail para





**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS/SC  
AUTARQUIA FEDERAL**

recebimento do número de protocolo do chamado registrado e campo para descrição do chamado;

3.6.1.1. A abertura de chamados poderá ser efetuada por envio de mensagem de e-mail ao sistema de registro de ocorrências da Contratada, desde que de forma automática e quase imediata seja fornecido o número de protocolo/registro em resposta ao remetente da mensagem de abertura do chamado;

3.6.1.2. O Portal de Atendimento deve permitir efetuar consultas de todos os chamados e solicitações registrados, independente da modalidade de abertura, apresentando informações atualizadas de sua situação;

3.6.2. Disponibilizar Central de Atendimento como canal secundário para abertura de chamados e outras solicitações, a ser acessada por número único nacional não tarifado (0800) ou ligação local. O Contratante não poderá esperar mais do que 60 (sessenta) segundos em linha para ser atendido, conforme legislação brasileira;

3.6.3. A Contratada deve fornecer número de protocolo após a abertura de chamado ou solicitação, considerando quaisquer das modalidades de abertura;

3.6.4. O Portal e a Central de Atendimento deverão estar à disposição do Contratante para recebimento de reclamações e solicitações de serviços no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano;

3.6.5. Os registros dos chamados deverão conter todas as informações relativas aos chamados ou solicitações abertos, como tempo de início e fim de atendimento, identificação do elemento (equipamento, enlace ou serviço) afetado, nome, telefone e e-mail do contato no Contratante que foi posicionado acerca do reparo e restabelecimento do serviço, registro histórico durante a execução dos procedimentos, descrição detalhada da resolução do chamado com um código associado e responsabilidades;

3.6.6. Os chamados serão abertos por técnicos do Contratante ou por serviço de gerência dos links de comunicação do CRBio3 que porventura venha a ser contratado;

3.7. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço. Não será aceita a transferência de qualquer responsabilidade da Contratada para terceiros, exceto no caso de transferência de Contratos de Concessão ou de Permissão, ou de Termo de Autorização;

3.8. Responsabilizar-se pelas infrações à regulamentação aplicável ao objeto da contratação, que consistirão em infrações contratuais quando comprometerem os serviços prestados ao Contratante;

3.9. Manter, durante todo o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na fase de habilitação da licitação;







**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS/SC  
AUTARQUIA FEDERAL**

3.10. Aceitar, nos termos do § 1º do artigo 65 da Lei 8.666/93, as alterações de até 25% (vinte e cinco por cento) que se fizerem necessárias;

3.11. Aceitar, as supressões de serviços não efetivamente utilizados pelo Contratante, observando-se os limites estabelecidos na legislação.

3.12. Os serviços da conexão de acesso à Internet deverão estar disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana, durante toda vigência do contrato, e estarão cobertos por um Acordo de Nível de Serviço (SLA), com previsão para descontos na fatura na ocorrência de descumprimento dos níveis estabelecidos a seguir:

| Grau | Correspondência  |
|------|--|
| 01   | Desconto de 0,5% sobre o valor mensal do serviço, por dia de atraso  |
| 02   | Desconto de 0,1% sobre o valor mensal do serviço, por hora de atraso |
| 03   | Desconto de 0,5% sobre o valor mensal do serviço, por hora de atraso |
| 04   | Desconto do período de indisponibilidade aferido                     |

|       |  |  |
|-------|--|--|
| SLA01 | Prazo para instalação e alteração de endereço do serviço | Após o período de implantação dos serviços, todas as solicitações de instalação e de alteração de endereço dos links de acesso à Internet, dentro dos limites contratados, deverão ser executadas em, no máximo, 30 (trinta) dias ou 60 (sessenta) dias, em caso de necessidade de execução de projeto de expansão da rede da Contratada (incluindo testes de aceitação), a partir da solicitação formal.  |
| SLA02 | Disponibilidade do serviço                               | A disponibilidade mínima mensal do serviço será de 99%, conforme indicador de disponibilidade; O serviço será considerado indisponível: A partir do início de uma interrupção identificada e registrada pela Contratada, ou Contratante, no sistema de abertura de chamados, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação; ou Quando o tempo de retardo da rede for superior a 2000ms; ou Quando a taxa de perda de pacotes for superior a 5%; No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas autorizadas e aquelas de responsabilidade do Contratante. |
| SLA03 | Prazo para reparo  | Na ocorrência de problemas com links de acesso à Internet, a Contratada deve atender o tempo de reparo,  |





CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS/SC  
AUTARQUIA FEDERAL

|       |                      |   |
|-------|----------------------|---|
|       |                      | obrigatoriamente, nas seguintes condições: i. Em períodos normais de operação dos links de acesso à Internet, a Contratada deverá iniciar os procedimentos de manutenção dos links de acesso à Internet em até 4 (quatro) horas após a notificação do problema e concluir a manutenção dos links, equipamentos e instalações fornecidos em até 8 (oito) horas após a abertura do chamado de manutenção; ii. Em períodos críticos de operação, contados a partir de 12 (doze) dias antes de qualquer eleição (inclusive segundo turno, se houver) ou consulta popular, até 2 dias após sua realização, o prazo para proceder e concluir a manutenção dos links de acesso à Internet e equipamentos fornecidos pela Contratada será referente a 50% (cinquenta por cento) dos prazos estipulados para períodos normais de operação. |
| SLA04 | Qualidade do serviço | A Contratada tem 24 horas, após abertura de chamado, para restabelecer a qualidade do serviço nas seguintes situações: Velocidade da conexão abaixo da que foi contratada, considerando a tolerância prevista no item 5.1.8; Retardo de rede acima de 55 ms; Perda de pacotes superior a 2% .   |

### OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Obriga-se o CRBio-03 a:

1. Permitir acesso dos empregados da Contratada às dependências das unidades remotas para execução de serviços, quando necessário;
2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da Contratada;
3. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;



SEDE: Rua Cel. Corte Real, 662 - B. Petrópolis - Porto Alegre/RS - CEP: 90.630-080  
Fone (51) 3076-0006 – Fax (51) 3076-0031 - E-mail: atendimento@crbio03.gov.br - www.crbio03.gov.br  
Delegacia de Santa Catarina: Rua Cônego Bernardo, 101 sala 902- 9º andar – Ed. Comercial Meridian Office – B. Trindade  
Florianópolis/SC - CEP: 88.036-570 - Fone/Fax: (48) 3222-6302 - E-mail: crbio03sc@crbio03.gov.br







**CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA 3ª REGIÃO – RS/SC  
AUTARQUIA FEDERAL**

4. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado pelas demais prestadoras do serviço objeto dos contratos, de forma a garantir que lhe continuem a ser os mais vantajosos;
5. Acompanhar os chamados abertos e documentar as ocorrências;
6. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos, não devem ser interrompidos, conforme requisitos estipulados no art. 78, XV, da Lei nº 8.666/93;
7. Não atrasar o pagamento das faturas ou notas fiscais por prazo superior a 90 (noventa) dias, sob pena de suspensão dos serviços por parte da contratada;
8. Tornar disponíveis as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso;
9. Relacionar as dependências das instalações físicas, bem como os bens de sua propriedade que serão disponibilizados para a execução dos serviços, quando for o caso, com a indicação do respectivo estado de conservação.

**4 DO VALOR ESTIMADO**

O custo estimado à contratação dos serviços de hospedagem de dados está orçado pelo valor médio de R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais) conforme orçamentos constantes nos autos do processo.

**5. CONFIDENCIALIDADE**

As partes envolvidas se obrigam a respeitar o caráter confidencial e sigiloso de todas as informações armazenadas conforme disposto no art. 05 – Incisos X e XII da CF. Não serão confidenciais as informações de domínio público; as que sejam objeto de permissão escrita, respeitados os limites e condições dispostas na permissão para a divulgação de informações; as que sejam requisitadas por ordem judicial e/ou administração pública ou cuja divulgação seja determinada por lei, respeitados os estritos limites da requisição ou determinação e os que sejam necessárias à perfeita execução dos serviços, objeto do contrato;