

TERMO DE REFERÊNCIA

Título: Contratação de Serviços de Segurança e Balanceamento de Link Baseados em Dispositivos do tipo Appliance

1. OBJETO E QUANTIDADE

1.1. Trata o presente processo da aquisição de **Serviços de Segurança e Balanceamento de Link** Baseados em Dispositivos do tipo Appliance conforme subtópicos:

1.1.1. Serviços de Segurança e Balanceamento de Links Baseados em Dispositivos dos tipos Firewall e Load Balance – "Network Security Appliance" e "Multi-Wan Router" respectivamente;

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

1.1.3. Transferência de tecnologia, baseada em treinamento de no mínimo 16 horas sob todos os aspectos da administração, configuração e solução de problemas;

1.1.4. Serviços de manutenção e suporte técnico de 7x12x4 (7 dias por semana, 12 horas com SLA de até 4 horas) para as **Unidades do Interior**;

1.1.5. Serviços de manutenção e suporte técnico de 7x12x2 (7 dias por semana, 12 horas com SLA de até 2 horas) para as **Unidades de Goiânia**;

1.2. Os serviços mencionados no preâmbulo deverão ser orientados aos modelos dos equipamentos contidos nos Anexos I e II "*Especificação Técnica – Modelos dos Equipamentos Firewall*" e "*Especificação Técnica – Modelos do Equipamento de Balanceamento Multi-WAN Router*" respectivamente, parte integrante deste documento.

1.3. As descrições dos serviços necessárias ao atendimento do objeto deste Termo de Referência encontram-se descritas no **Anexo III - Serviços Contratados**.

2. ANEXOS

Este Termo de Referência é composto dos seguintes anexos:

Anexos	
I	Especificação Técnica – Modelos dos Equipamentos Firewall e Balanceamento Multi-WAN Router
II	Serviços Contratados - Características Gerais dos Serviços Contratados

3. ATUALIZAÇÃO

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

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

3.3 As correções, upgrades e implementação de hotfix mencionados no **subitem 3.1** são referentes aos dispositivos listados nos anexos I deste documento.

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

4. SIGILO E INVIOABILIDADE

- 4.1. A **CONTRATADA** deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de assistência técnica.
- 4.2. Prestar esclarecimentos ao SESC-GO sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à **CONTRATADA**, independente de solicitação.

5. ABERTURA E REGISTROS DE OCORRÊNCIAS

A **CONTRATADA** deverá providenciar o registro de toda e qualquer solicitação de serviço, independente de sua natureza, cabendo ao SESC-GO, o devido acompanhamento. Ao SESC-GO serão disponibilizados os seguintes canais de atendimento para abertura dos chamados: website, e-mail, ou Call Center com tempo máximo de espera de 4 (quatro) minutos. Cada chamado deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

- Data e hora da solicitação;
- Descrição da ocorrência;
- Número do registro/ocorrência;
- Identificação do Solicitante / Atendente;

6. PRAZOS PARA SOLUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

- 6.1. A manutenção corretiva do hardware e/ou do respectivo sistema operacional **deverá ser atendida em até 4 (quatro) horas após a abertura do chamado técnico para as Unidades do Interior, e deverá ser atendida em até 2 (duas) horas após a abertura do chamado técnico para as Unidades de Goiânia**, caso o equipamento esteja totalmente paralisado. Quando o equipamento estiver em condições de operação, ou seja, atendendo parcialmente aos usuários, **o atendimento deverá ser realizado em até 8 (oito) horas após a abertura do chamado técnico, e o reparo concluído em até 01 (um) dia útil a partir do atendimento.**
- 6.2. Caso se esgote o prazo acima mencionado, sem que seja sanado o defeito reclamado, a **CONTRATADA** deverá providenciar, **imediatamente**, a substituição do equipamento defeituoso por um outro (*backup*), de configuração e especificação técnica semelhante. Fica por conta do **SESC-GO** a aquisição e disponibilização do equipamento de backup.

- 6.3. Em caso de manutenção por substituição, o equipamento substituto deverá ser do mesmo fabricante e com configuração igual ou superior ao substituído. Fica por conta do **SESC-GO** a aquisição e disponibilização do equipamento de backup.
- 6.4. Será contabilizado como período de indisponibilidade, o prazo a contar entre a formalização do chamado de manutenção corretiva e a solução efetiva do problema, ou a entrada em operação do dispositivo substituto.
- 6.5. As horas serão contabilizadas no período compreendido das 6:00 às 21:00 horas.
- 6.6. O cronômetro do SLA será interrompido/pausado quando o chamado estiver fora da janela de horário citada no **subitem 6.5**.

7. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO

Ao término de todo atendimento, o técnico da **CONTRATADA** deverá preencher um Relatório de Atendimento, contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do equipamento defeituoso ou, as providências adotadas, peças substituídas e as observações pertinentes. O Relatório de Atendimento deverá ser assinado pelo técnico responsável e por um analista do SESC-GO.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Manter, durante toda a execução do Contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência.
- 8.2. Reparar ou substituir qualquer equipamento que apresentar defeito, **sem que isso acarrete ônus extra para o SESC-GO**, caso seja comprovado que o defeito foi ocasionado por mau uso da CONTRATADA.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1. Verificar o cumprimento de todas as obrigações pela **CONTRATADA**.
- 9.2. Exigir todas as certidões comprobatórias de regularidade fiscal, consoante legislação aplicável.
- 9.3. Efetivar o pagamento, após o cumprimento de todas as exigências deste Termo de Referência.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
Características Gerais dos Equipamentos

DISPOSITIVO DE FIREWALL – “NETWORK SECURITY APPLIANCE”

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

DISPOSITIVO DE BALANCEAMENTO – MULTI-WAN ROUTER

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

Os equipamentos serão fornecidos pelo SESC cabendo à empresa Contratada gerenciá-los.

ANEXO II - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
Características Gerais dos Serviços
Título: Serviços Contratados - Características Gerais dos Serviços Contratados

1. Serviço a ser contratado:

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

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

Serviços de manutenção e suporte técnico de 7x12x4 (7 dias por semana, 12 horas com SLA de até 4 horas) para as **Unidades do Interior**;

Serviços de manutenção e suporte técnico de 7x12x2 (7 dias por semana, 12 horas com SLA de até 2 horas) para as **Unidades de Goiânia**;

Treinamento de no mínimo 16 horas sob todos os aspectos da administração, configuração e solução de problemas das soluções locais;

Ter no mínimo 2 (dois) técnicos certificados nos equipamentos listados nos ANEXOS I e II.

2. Gerenciamento e monitoramento de Segurança e Balanceamento contemplando:

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

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

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

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

Modificações nas configurações das regras do firewall: Consideradas não emergenciais, podendo ser agendadas com antecedência. Todas as notificações de mudanças serão analisadas num prazo máximo de 24 horas;

Manutenção do Firewall: Compreende a atualização de software e a manutenção de hardware maximizando o perfeito funcionamento do dispositivo;



Detecção de ataques de rede: Monitoração constante de ataques ou tentativa de invasão de redes, incluindo “Port Scan”, “Denial of Services – DOS”, e ataques de autenticação;

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

Emissão de relatórios:

- Relatório de Utilização de Banda
- Relatório de Utilização WEB
- Relatório de Filtragem WEB
- Relatório de Utilização FTP
- Relatório de Utilização de Email
- Relatório de Utilização de VPN
- Relatório de Ataques
- Relatório de Configurações

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

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