



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Diretoria De Tecnologia da Informação e Inovação
Coordenação-Geral De Infraestrutura e Operações

Anexo

Termo de Referência

Anexo - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Licenças

1.1. Na Tabela 1, os itens do Grupo 1 , referem-se às licenças de software, a serem disponibilizadas pela CONTRATADA:

Tabela 1 - RESUMO ITENS A SEREM ADQUIRIDOS			
Grupo	ITEM	OBJETO	Quantidade
Grupo 1 - Licenças	01	Windows Server CAL Bridge per User (M365 F3 FUSL- EMS - Azure AD Premium P1, Endpoint Manager/Intune e Information Protection)	26.769
	02	Windows Server CAL Bridge per User (EMS E3- Azure AD Premium P1, Endpoint Manager/Intune e Information Protection)	3.253
	03	Windows Server Datacenter 2022 Core ALng LSA 2L	32
Grupo 2 - Serviços	04	Implantação e customização	1
	05	Suporte técnico	12 meses
	06	Treinamento	1

1.2. A solução deverá ser integrada, funcionando na nuvem do fabricante e em servidores virtualizados em infraestrutura de nuvem pública contratada pelo INSS. e em todos os dispositivos , acessível e compatível com o ambiente operacional, local e remoto, utilizado pelo INSS para a consecução dos seus objetivos institucionais.

1.3. **Caso à época da contratação o fabricante tenha lançado novas versões dos produtos elencados na Tabela 1, ou simplesmente alterado a nomenclatura dos produtos, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE as novas versões dos softwares, compatíveis em funcionalidades e em iguais condições de contratação, sem nenhum custo adicional.**

1.4. **ITEM 1 E ITEM 2**

1.5. **Windows Server Datacenter CAL Bridge per User**

1.5.1. As User CALs (Client Access License) são licenças (não softwares) que dão direito de acesso a serviços da Microsoft providos através do Windows Server. Registra-se ainda que a User CAL é vinculada a cada usuário que participará/utilizará o serviço. Assim, será necessário adquirir tantas CALs quanto forem o número de usuários. As licenças devem ser compatíveis com a versão do Windows Server as quais estarão atreladas, devendo ser atualizadas simultaneamente à versão deste implantada.

1.5.2. **EMS - Azure AD Premium P1, Endpoint Manager/Intune e Information Protection e EMS E3**

1.5.3. EMS e EMS E3 compõe as licenças de direito de acesso aos serviços em nuvem, as quais são implantadas na nuvem da fabricante. Os direitos de acesso são por usuário, e cobrem acessos remotos e a a partir da rede interna, de desktops e dispositivos móveis, rodando diversos sistemas operacionais.

1.6. **ITEM 2 – Windows Server Datacenter 2022**

1.6.1. O Windows Server Datacenter possui modelo de licenciamento baseado em núcleos, sendo que cada licença cobre até dois núcleos. Quando todos os núcleos físicos no servidor são licenciados, a edição Windows Server Datacenter fornece direitos para usar ambientes de sistema operacional (OSEs) ilimitados ou contêineres Hyper-V e contêineres ilimitados do Windows Server no servidor licenciado.

1.6.2. Windows Server 2022 é a versão mais atual do Windows Server, Sistema operacional para servidor, o qual provê aos usuários diversos serviços, entre eles o Active Directory Domain Services - AD DS, Serviço de Diretório

1.6.3. A versão Datacenter, objeto desta contratação. é a mais indicado para Datacenter e ambientes em nuvem altamente virtualizados.

1.6.4. As funcionalidades, recursos. requisitos de software e hardware do software podem ser encontrados no site <https://docs.microsoft.com/pt-br/windows-server/>

2. **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**

2.1. **Implantação**

2.1.1. O modelo de execução do objeto proposto envolve abertura de Ordens de Serviço com definição objetiva dos entregáveis que contemplam os serviços técnicos referenciados na **Tabela 1**.

2.1.2. As tarefas referentes aos serviços técnicos especializados serão cobradas com base nos entregáveis definidos em cada item.

2.1.3. As implantações de todos os componentes devem atender todos os requisitos do fabricante e do INSS, conforme Termo de Referência e seus anexos.

2.1.4. As implantações de todos os componentes devem seguir, no que for possível, todas as recomendações do fabricante e de boas práticas para o funcionamento mais seguro e eficiente dos componentes da solução.

2.1.5. Os serviços técnicos especializados da Contratada não contemplam o atendimento aos incidentes e problemas originados na infraestrutura em nuvem sobre a qual a solução será implantada.

2.1.6. Os serviços técnicos especializados serão remunerados por meio de valor unitário para cada serviço.

2.1.7. A CONTRATADA deverá entregar a solução pronta para que o INSS possa manter, sustentar e operar todos os componentes da mesma, de forma que atenda todos os requisitos definidos no Termo de Referência e seus anexos, inclusive para isso criando e configurando os usuários, grupos e políticas básicas.

2.1.8. A Contratada é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas Ordens de Serviço, utilizando para isso pessoal técnico qualificado a prestar o serviço técnico, nos quantitativos adequados, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues, ficando sob sua definição qualquer composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos.

2.1.9. A Contratada deverá elaborar, a partir da reunião inicial do contrato e de alinhamento da demanda, um **Plano de Projeto/Plano de Implantação** contendo estimativas de prazo de execução, requisitos funcionais e não funcionais, plano de risco e cronograma. O Plano de Projeto deve ser entregue em até 10 dias da data de realização da reunião inicial e deverá minimamente conter:

- a) Um Cronograma de execução dos serviços;
- b) O modo para realização dos serviços, considerando impactos no ambiente tecnológico do Instituto;
- c) Gestão de Riscos do Projeto;
- d) O planejamento deve ser realizado pela Contratada, envolvendo a equipe da Contratante.

2.1.10. Em até 05 (cinco) dias úteis a Contratante realizará o Aceite ou não do Plano de Implantação, podendo pedir esclarecimentos sobre determinados pontos ou todo o Plano.

2.1.11. A partir do Plano de Projeto, à critério do INSS, serão geradas Ordens de Serviço onde deverão constar o nome do projeto, escopo, data de início, prazo de execução, valor, relação dos entregáveis, cronograma e responsáveis pela gestão e acompanhamento técnico da Contratada e do INSS.

2.1.12. Todos os serviços executados terão garantia pelo período 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite definitivo.

2.1.13. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá solucionar, sem ônus para o INSS, qualquer problema relacionado ao serviço, desde que decorrente de erro da CONTRATADA na execução do mesmo.

2.1.14. A relação dos serviços técnicos especializados do objeto da presente contratação consta da tabela a seguir:

Escopo	ID	Descrição do serviço	Unidade
Ambiente Centralizado	1	Instalação e configuração do cluster de servidores , incluindo Windows Server Datacenter e Active Directory Domain Services	1
	2	Sincronização e/ou Migração das bases LDAP	1
Ambiente Centralizado	3	Migração do controle de acesso aos recursos de TIC para o Active Directory Domain Services	1
Ambientes centralizados e descentralizados	4	Inclusão dos dispositivos e usuários no Azure AD e nos demais serviços em nuvem e execução das demais atividades de customização da solução para o ambiente do INSS	1

Tabela 2

– Tarefas do Serviço de Implantação

2.1.15. Para a implantação dos serviços previstos na tabela 1 será necessário a verificação da infraestrutura do órgão visando adequação e otimização para uso da solução, envolvendo rede de comunicação, preparação para implantação do Windows Server, do serviço Active Directory Domain Services (AD DS), entre outros necessários para implantação dos demais serviços nos ambientes centralizados (servidor) e descentralizado (dispositivos)

2.1.16. Implantação dos recursos do Active Directory Domain Services (AD DS) consistindo na avaliação do LDAP local do órgão, considerando os objetos existentes, com tratamento de inconsistências; habilitação de recursos de segurança; planejamento e implantação da sincronização do LDAP; implantar autenticação considerando cenário híbrido.

2.1.17. Para todas as tarefas, as implementações devem ser feitas primeiramente em ambiente de teste.

2.1.18. **Tarefa 1: Instalação e configuração do cluster de servidores (incluindo Windows Server Datacenter e Active Directory Domain Services)**

2.1.18.1. Para a execução da tarefa, a Contratada e o Contratante, devem seguir o Projeto de Implantação e o Plano de Implantação.

2.1.18.2. O Desenho da Arquitetura da Solução e o Planejamento das Capacidades de Hardware e de ambiente virtualizados requeridas, são partes integrantes do Projeto de Implantação da Solução.

2.1.18.3. **Implantação do Windows Server:** Consiste na implantação do ambiente centralizado da solução, com a instalação do sistema operacional, aplicação das CALs de usuário e outras configurações necessárias ao funcionamento do servidor, atendendo todos os requisitos do fabricante e deste Termo de Referência. A seguir, relação das atividades necessárias para a implantação. Essa lista não é exaustiva, indica essencialmente os passos minimamente requeridos:

- a) Verificação da infraestrutura
- b) Preparação do ambiente para instalação do Windows Server
- c) Instalação e configuração do Windows Server
- d) Implantação das licenças do Windows Server nos servidores
- e) Teste da instalação do Windows Server
- f) Execução de todas as configurações de rede do Windows Server
- g) Teste das conexões de rede do Windows Server
- h) Implantação do cluster de servidores, com 2 Servidores Windows Server
- i) Teste do cluster
- j) Implantação das CALs de usuários nos servidores
- k) Instalação e configuração do Hyper-V

2.1.18.4. **Implantação do Active Directory Domain Services(ADDS) :** Consiste em executar os procedimentos necessários à instalação e configuração do serviço no cluster de servidores. O ADDS é um serviço do Windows Server que armazena informações sobre objetos na rede e facilita a localização e uso dessas informações para administradores e usuários. O Active Directory usa um armazenamento de dados estruturados como base para uma organização lógica e hierárquica das informações do diretório. A seguir, relação das atividades necessárias para a implantação. Essa lista não é exaustiva, indica essencialmente os passos minimamente requeridos:

- a) Validação de pré-requisitos para instalação do **Active Directory Domain Services(AD DS)**
- b) Tratamento de problemas conhecidos da instalação do ADDS
- c) Instalação e configuração básica do ADDS
- d) Implantação do domínio raiz de floresta
- e) Configuração de DNS para o domínio raiz de floresta
- f) Criação do domínio raiz da floresta

- g) Habilitação dos recursos avançados do ADDS do Windows Server
- h) Implantação dos controladores de domínio raiz da floresta.
- i) Configuração da Topologia do Site ADDS
- j) Instalação e configuração do Active Directory Federation Services (ADFS)
- k) instalação e configuração do Active Directory Certificate Services (ADCS)
- l) Implementação de Política de Grupo (GPO - Group Policies) nos controladores de domínio

2.1.19. **Tarefa 2: Migração e Sincronização com as bases LDAP**

2.1.19.1. Consiste em realizar a sincronização e migração de objetos da árvore INSS entre o serviço de diretório LDAP do INSS e o ambiente do Active Directory , conforme definido no **Projeto de Implantação da Solução**:

2.1.19.2. A CONTRATADA deverá entregar a sincronização do serviço de diretório LDAP (Openldap) do INSS e o Active Directory , onde todas as contas de usuários e senhas devem estar sincronizadas entre esses ambientes. O cadastro de novas contas no serviço de diretório LDAP do INSS provido pela Dataprev e respectivas senhas deve ser sincronizado ao Active Directory, considerando possíveis nomes de caixas iguais, homônimos, dentre outros problemas de cadastro. A desativação das contas também devem ser sincronizada entre os ambientes.

2.1.19.3. Qualquer necessidade ou questão técnica relevante para essa entrega deve ser informada pela CONTRATADA até a apresentação do Plano de Projeto e do Projeto de Implantação da Solução

2.1.19.4. A CONTRATADA deverá se reunir com representantes da prestadora do serviço de diretórios LDAP, por intermediação da CONTRATANTE e quantas vezes for necessário, para definir o plano de projeto e execução da sincronização dos ambientes.

2.1.19.5. A CONTRATADA deverá garantir a integridade de todos os dados migrados, de forma que sejam exatamente iguais nas duas bases, LDAP na Dataprev e ADDS do INSS

2.1.19.6. A prova da integridade mencionada no item anterior deverá ser apresentada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, de acordo com critérios definidos pelo INSS

2.1.19.7. Durante o período de garantia a CONTRATADA deve prover o INSS de meios informatizados de verificação, a qualquer tempo, da consistência dos dados sincronizados, corrigindo qualquer problema funcional ou de inconsistência de dados provocada pela rotina de sincronização implementada pela CONTRATADA

2.1.20. **Tarefa 3: Migração do controle de acesso aos recursos de TIC para o Active Directory Domain Services**

2.1.20.1. Consiste em integrar serviços de rede, servidores, sistemas, aplicações, portais, serviços em nuvem, e outros recursos de TIC , cujo acesso não seja controlado pelo serviço de Gerenciamento de Identidades do INSS (GERID), ou outros serviços providos ou implantados em ambientes de terceiros, como a Dataprev, a fim de que utilizem o ADDS para controle de acesso, em substituição ao Serviço LDAP provido pela Dataprev.

2.1.20.2. Após a integração, o acesso aos recursos passará a ser autenticado pelo AD DS.

2.1.20.3. A seguir, uma lista, não exaustiva, desses serviços:

- Proxy de acesso à Internet
- Suporte INSS (Serviço de Atendimento a Demandas de TIC atendidas pela equipe de suporte do INSS)

- Plataforma Office 365
- Sistemas de monitoramento da infra estrutura
- Autenticação de aplicações internas

2.1.20.4. A forma de execução dessa tarefa deve estar prevista no Projeto de Implantação da Solução.

2.1.20.5. A CONTRATADA será a responsável pela tarefa, provendo todo o suporte técnico necessário para sua execução.

2.1.20.6. **Tarefa 4: Inclusão dos dispositivos e usuários no Azure AD e nos demais serviços em nuvem e execução das demais atividades de customização da solução para o ambiente do INSS**

2.1.20.7. Consiste no ingresso de dispositivos e usuários, locais e remotos, no Azure AD e nos demais serviços em nuvem.

2.1.20.8. O ingresso deve ser feita de forma remota, com o máximo de automatização e o mínimo de intervenção humana local.

2.1.20.9. A CONTRATADA deverá configurar a solução para que cada impressora que entre na rede interna esteja disponível para todos os usuários locais e remotos dos serviços em nuvem.

2.1.20.10. A inclusão de servidores locais, físicos e virtualizados, no domínio deve ser realizada pela CONTRATADA, de forma remota e automatizada.

2.1.20.11. **No caso de reiteradas falhas na execução remota da tarefa em um dispositivo, e a causa da falha não for a infraestrutura do INSS, a tarefa deverá ser executada localmente pela CONTRATADA.**

2.1.20.12. O ingresso dos ambientes locais e remotos no ambiente em nuvem, deve ser transparente aos usuários, garantindo que após a migração todos os dados, sistemas, aplicações, atalhos, áreas de trabalho, favoritos etc, não sejam alterados nos dispositivos ingressados.

2.1.20.13. **A CONTRATADA deve prover ao INSS os meios, informatizados, de consultar e acompanhar a execução da tarefa em cada dispositivo, através de ferramenta que sinalize o sucesso ou fracasso, informando e registrando em log a trilha de execução da tarefa, destacando o motivo de eventual fracasso.**

2.2. Suporte Técnico

2.2.1. O serviço técnico especializado de Suporte Técnico da Contratada não contempla o atendimento aos incidentes e problemas originados na infraestrutura em nuvem que hospeda a solução contratada.

2.2.2. Os serviços serão prestados remotamente, quando possível, e presencialmente, sempre que se fizer necessário. A definição da necessidade de prestação de suporte presencial caberá ao INSS em conjunto com a contratada.

2.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal ou ferramenta web que permitirá a abertura de chamados de suporte técnico e acompanhamento dos níveis de serviços prestados. Entende-se por portal a ferramenta de gerência acessível pela internet, com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica e utilizando-se de protocolo HTTPS.

2.2.4. A contratada é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas ordens de serviço, devendo utilizar pessoal técnico qualificado, nos quantitativos adequados, para garantir a plena qualidade dos serviços entregues. A definição de composição de recursos, otimização de rotinas ou procedimentos são de responsabilidade da contratada.

2.2.5. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização do INSS, a partir de informações claras dos

procedimentos que serão adotados/executados pela contratada.

2.2.6. No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da contratada realizará, em conjunto com representantes do INSS, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.

2.2.7. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a contratada deverá registrar, detalhadamente, as causas do problema e a resolução adotada.

2.2.8. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, o INSS fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado. Durante os testes de que trata o item 2.2.6, o prazo da contratada será suspenso.

2.2.9. Na abertura do chamado, a contratada deverá realizar registro em sistema próprio da contratada, e fornecer um número de registro diferenciado para o INSS. Para cada interação que envolver o chamado, o INSS deverá informar à contratada o número do registro correspondente.

2.2.10. As informações referentes a chamados, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de chamados da contratada, cujo acesso deve estar disponível ao INSS. Nesse sentido, devem ser criadas contas de acesso para a equipe de servidores designados pelo INSS, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato.

2.2.11. **A contratada deve realizar os devidos escalonamentos de acordo com o nível de atendimento dos chamados, reportados pelo INSS ou pelo sistema de monitoramento da contratada.**

2.2.12. Em qualquer mudança na situação de chamados, deve ser encaminhada uma notificação ao INSS, contendo as informações de registro do chamado, para endereço eletrônico de email previamente designado, inclusive quando houver mudança de status interrompendo a contagem de NMS.

2.2.13. Os chamados abertos somente podem ser concluídos e fechados após autorização do INSS.

2.2.14. A contratada deverá encaminhar ao INSS até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços relatório de fechamento mensal.

2.2.15. O relatório de fechamento mensal deverá conter a relação de chamados abertos pelo INSS até o término do mês anterior e os indicadores de nível de serviço alcançados de cada chamado.

2.2.16. A Contratada deverá registrar o tempo de espera por solicitação de suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores do Contratante, parada programada do ambiente de produção por determinação dos demandantes, fiscais e gestores.

2.2.17. A seguir, relação dos serviços de suporte técnico especializado do objeto da presente contratação. Esses serviços não são exaustivos, indicam essencialmente itens básicos de serviço de suporte técnico especializado:

a) Atendimento a incidentes no Windows Server, incluindo, entre outros, paradas não programadas e mal funcionamento dos serviços.

b) Suporte à implementação de configurações, básicas ou não, do Windows Server, referente à funcionalidades novas ou não relacionadas nos itens ou requisitos de capacitação constantes do Termo de Referência e deste anexo.

c) Atendimento a incidentes no serviço Active Directory Domain Services (AD DS) e todos os seus componentes, incluindo, entre outros, paradas não programadas e mal funcionamento dos serviços.

d) Suporte à problemas e incidentes na Implementação, configuração e manutenção de Política de Grupo (*GPO - Group Policies*);

e) Solução de problemas e tratamento de incidentes de segurança na plataforma Windows Server, incluindo, entre outros, o serviço Active Directory Domain Services (AD DS) e seus componentes;

- f) Suporte ao ingresso de dispositivos nos domínios controlados pelo Active Directory Domain Services (AD DS), incluindo, entre outros, a migração de ambientes locais para os respectivos domínios.
- g) Solução e tratamento de problemas e incidentes referentes ao ingresso de dispositivos nos domínios controlados pelo Active Directory Domain Services (AD DS), incluindo, entre outros, a migração de ambientes locais para os respectivos domínios.
- h) Suporte à sincronização e/ou migração de bases de dados, incluindo de diretórios e LDAP, externas ao AD DS.
- i) Solução de problema e tratamento de incidentes referentes Suporte à sincronização e/ou migração de bases de dados, incluindo de diretórios e LDAP, externas ao AD DS.
- j) Suporte à execução e configurações das funcionalidades de Recuperação de desastres (DR) do Windows Server.
- k) Solução de problema e tratamento de incidentes referentes à execução e implementação das funcionalidades de Recuperação de desastres (DR) do Windows Server.
- l) Suporte na criação de scripts de instalação remota de softwares utilizando GPOs.
- m) Solução de problema e tratamento de incidentes referentes à instalação remota de softwares utilizando GPOs.
- n) Suporte à configuração de rede no Windows Server e em todos os serviços, incluindo configuração de protocolos e DNS.
- o) Solução de problema e tratamento de incidentes referentes à rede do Windows Server.
- p) Suporte à configuração e implementação de todas as funcionalidades de Failover Clustering, incluindo a conexão e funcionamento de todos os elementos do cluster.
- q) Solução de problema e tratamento de incidentes referentes às funcionalidades de Failover Clustering, incluindo todos os elementos do cluster.

2.3. Treinamento

2.3.1. O treinamento será destinado aos servidores técnicos do INSS, visando capacitá-los para que estes possam ser capazes de realizar os procedimentos necessários à sustentação, manutenção, operação e customização da Solução.

2.3.2. Considerando a complexidade no gerenciamento, a contratação dos serviços de treinamento para administradores da solução visa à transferência de conhecimento e/ou uso da solução e na disseminação das ações adotadas pelo Instituto;

2.3.3. A quantidade de 30 participantes deve-se á equipe de técnicos da DTI que poderão vir a administrar e trabalhar com a solução e o corpo técnico da Diretoria de Tecnologia da Informação que presta atendimento e suporte de TI na Administração Central e unidades descentralizadas do INSS;

2.3.4. A CONTRATADA deverá apresentar uma proposta, em até 20 (vinte) dias após a Reunião Inicial, de um Plano de Repasse de Conhecimentos com duração mínima de 40 (quarenta) horas, em regime de treinamento para (trinta) técnicos da Contratante, contendo proposta de ementa que consta abaixo. A CONTRATANTE analisará a ementa apresentada em no máximo 5 (cinco) dias úteis, podendo rejeitá-la e solicitar nova apresentação, momento no qual a contratada fará uso dos mesmos prazos já estabelecidos neste item;

2.3.5. O treinamento será realizado presencialmente na cidade de Brasília/DF em estrutura disponibilizada pela CONTRATADA;

2.3.6. Ao final do treinamento, os treinandos devem estar aptos a realizar os procedimentos necessários à sustentação, manutenção, operação e customização da Solução.

2.3.7. Os eventos de treinamento devem ser solicitados com no mínimo vinte dias úteis de antecedência, salvo entendimento diverso entre as partes;

2.3.8. O treinamento deverá ser presencial e dividido em etapas. O treinamento não será meramente expositivo, contemplando também o uso prático da solução. As instalações e recursos audiovisuais serão providos pela Contratante;

2.3.9. O treinamento fornecido pela Contratada será apresentado em língua portuguesa. O material didático será fornecido em formato digital e/ou impresso para todos os participantes com o conteúdo abordado durante o treinamento em língua portuguesa ou, opcionalmente, em língua inglesa, desde que justificado e aceito pela INSS;

2.3.10. A Contratada emitirá, ao final do treinamento, o certificado de conclusão para cada participante, no qual constarão a identificação do treinando, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;

2.3.11. Os instrutores responsáveis pela execução do treinamento deverão possuir experiência profissional comprovada mínima de 2 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação e de pelo menos 1 ano de experiência profissional comprovada Windows Server Datacenter e Active Directory Domain Services e possuir pleno conhecimento da solução alvo do treinamento.

2.3.12. Caso a qualidade do treinamento seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, a INSS poderá exigir que o mesmo seja refeito, sem qualquer ônus, no prazo máximo de até 10 dias úteis;

2.3.13. A Contratada deverá fornecer todos os materiais educativos necessários às capacitações;

2.3.14. A ementa mínima a ser ofertada pela Contratada será:

- a) Implantação e gerenciamento do Windows Server
- b) Introdução ao Active Directory Domain Services (ADDS);
- c) Gerenciamento de objetos do ADDS;
- d) Automatizando a Administração do ADDS;
- e) Construção de scripts PowerShell;
- f) Implementação do TCP/IP e DNS;
- g) Armazenamento local de dados;
- h) Implementação de serviços de arquivo e impressão;
- i) Implementação de Política de Grupo (*GPO - Group Policies*);
- j) Usar GPOs para instalar software remotamente;
- k) Proteção de servidores Windows Server através de GPOs;
- l) Implementação do Hyper-V 3.0;
- m) Implementação de infraestrutura de Group Policies;
- n) Gerenciamento de Desktops utilizando Groups Policies;
- o) Gerenciamento de contas de usuários e serviços;
- p) Gerenciamento do ADDS;
- q) Gerenciamento do banco de dados do Active Directory
- r) Autenticação de aplicações web com AD DS;

- s) Integração do AD DS com o Azure AD
- t) Integração do AD DS com a plataforma Office 365
- u) Implementação e operação das funcionalidades *AD FS - Active Directory Federation Services (Serviços de Identidade Federada do AD)*
- v) Configuração e resolução de problemas no DNS;
- w) Configuração e resolução de problemas de acesso remoto;
- x) Instalação e configuração do Network Policy Server (NPS);
- y) Implementação do Network Access Protection (NAP);
- z) Otimização dos serviços de arquivo;
- aa) Configuração de auditoria e criptografia;
- ab) Implementação e gerenciamento do Windows Deployment Services (WDS);
- ac) Implementação e gerenciamento do Windows Server Update Services (WSUS);
- ad) Monitoramento do Windows Server;
- ae) Implementação de serviços avançados de rede e de arquivo;
- af) Implementação do controle de acesso dinâmico;
- ag) Implementação do Network Load Balancing (NBL);
- ah) Implementação do Failover Clustering;
- ai) Implementação do Failover Clustering do Hyper-V;
- aj) Recuperação de desastres (DR);
- ak) Implementação distribuída do Active Directory Domain Services (ADDS);
- al) Implementação de sites e replicação do Active Directory Domain Services (ADDS);
- am) Implementação do Active Directory Certificate Services (ADCS);
- an) Active Directory Federation Services;
- ao) Ingresso e administração de Servidores Samba com Linux em domínios controlados pelo Active Directory;
- ap) Implantação, configuração e manutenção de compartilhamentos SAMBA/LINUX em domínios controlados pelo Active Directory;
- aq) Ingresso de dispositivos (estações de trabalho, impressoras etc) , e migração de ambientes locais , em um domínio controlado pelo Active Directory;
- ar) Integração, sincronização e migração entre diretórios Active Directory e Serviços de diretório LDAP;
- as) GERENCIAMENTO COMPLETO DOS AMBIENTES ADMINISTRADOS E CONTROLADOS PELOS SERVIÇOS DOS PACOTES EMS e EMS E3

2.3.15. Todos os conteúdos e o treinamento devem levar em consideração que o ambiente centralizado da solução está hospedado em nuvem pública contratada pelo INSS, DESTACADAMENTE AZURE AD e INTUNE.

2.3.16. As 40 (quarenta) horas de duração não precisam ser ministradas de forma consecutiva;

2.3.17. A Contratada deverá apresentar uma proposta para um Plano de Repasse de Conhecimentos em regime de treinamento e estrutura fornecida pela empresa vencedora contendo no mínimo os seguintes itens, de forma e prazos análogos ao Plano de Implantação:

- a) Cronograma;

- b) Conteúdo programático;
- c) Carga horária;
- d) Previsão de local, data e hora da realização dos eventos; e
- e) Material didático.

2.3.18. A Contratada disponibilizará ambiente para realização da capacitação operacional com acesso, para as aulas práticas com laboratórios on-line, equipamentos (se for o caso), software e acesso aos serviços na nuvem iguais aos empregados na solução. Fornecerá, ainda, todos os insumos e recursos necessários para a sua realização;

2.3.19. Em Após a emissão da Ordem de Serviço de Treinamento pela CONTRATANTE para que se inicie o Repasse, a Contratada deverá iniciá-lo em até 15 (quinze) dias; razão das atividades práticas a serem cobertas no treinamento, cada participante deverá ocupar individualmente uma estação de trabalho, ou seja, estações de trabalho não poderão ser compartilhadas por mais de um participante;

2.3.20. O treinamento será presencial, caso não seja possível o treinamento ser presencial, desde que devidamente justificado e que tenha a anuência da CONTRATANTE, o mesmo poderá ser online;

2.3.21. Cada participante deverá receber um “kit” de capacitação individual, composto por manuais/apostilas e caderno/bloco de anotação;

2.3.22. Todo o material didático utilizado deverá ter como referência o da fabricante da solução e fornecido pela Contratada, que deverá ser disponibilizado na língua portuguesa (Brasil);

2.3.23. O material didático será enviado aos Fiscais Requisitante e Técnico junto com o Plano de Repasse de Conhecimentos, que avaliarão o material didático por meio Anexo Questionário Avaliativo do Material Didático (SEI [6987631](#));

2.3.24. Todos os itens do questionário deverão ser atendidos e caso a Contratante, não dê aceite a um dos itens do questionário de forma justificada, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para realizar os ajustes necessários no material para nova avaliação pela Contratante;

2.3.25. No final do Repasse de Conhecimentos em regime de treinamento e concomitante à Emissão do Termo de Recebimento Provisório - TRP, a Contratada deverá emitir certificado de participação para cada um dos participantes;

2.3.26. Para que seja considerado satisfatório o treinamento, os 30 (trinta) técnicos que foram indicados pelo INSS devem considerar-se aptos para repetição do processo e administração da solução, por conta própria, sem o auxílio dos técnicos do fornecedor.

2.3.27. O perfil das pessoas a serem treinadas será de colaboradores do INSS envolvidos na implantação e/ou administração e manutenção da Solução.

2.3.28. Ao final do repasse do conhecimento, será aplicado, um Questionário Avaliativo do Treinamento (Anexo SEI [6368762](#)) abordando perguntas para as seguintes dimensões do treinamento: Avaliação Geral, Conteúdo do Curso, Forma de Apresentação das Aulas e Aplicabilidade no ambiente do INSS;

2.3.29. Os questionários deverão ser respondidos sem a necessidade mandatória de identificação do servidor treinado e apresentará as seguintes graduações: 1- Péssimo, 2 - Ruim, 3 - Razoável, 4- Bom e 5 – Ótimo;

2.3.30. A Nota Final do Treinamento (NFT) será dada pela média aritmética simples de todos os questionários respondidos pelos 30 técnicos, de forma que:

2.3.31. A dimensão “V - DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA” não será computada na média aritmética descrita no item anterior.

2.3.32. Cada um dos itens presentes nos Anexo Questionário Avaliativo do Treinamento : I- AVALIAÇÃO GERAL, II- CONTEÚDO DO CURSO, III- FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS AULAS e IV- SERVENTIA

DO TREINAMENTO NA ADMINISTRAÇÃO DO NOVO AMBIENTE receberá um valor entre 1(péssimo) e 5(ótimo) obrigatoriamente;

2.3.33. Caso algum item não tenha sido preenchido pelo técnico, este receberá automaticamente o valor máximo, isto é 5 (ótimo);

2.3.34. A DISTRIBUIÇÃO DA CARGA HORÁRIA não entra como requisito de avaliação

2.3.35. A nota de cada questionário individual (NQ_i) será dada pela fórmula:

2.3.36.

$$NQ_i = \frac{(\text{Valor do Item I}) + (\text{Valor do Item II}) + (\text{Valor do Item III}) + (\text{Valor do Item IV})}{4}$$

2.3.37. Desta forma, a NFT será:

$$\frac{1}{n} \sum_{i=1}^5 NQ(i)$$

2.3.38.

2.3.39. A contratada deverá atingir necessariamente como nota final o valor igual ou superior a 3,5 (três pontos e cinco décimos) para que a Contratante emita o Termo de Avaliação de Qualidade;

2.3.40. No caso de uma Avaliação Média inferior a nota 3,5, a CONTRATADA sofrerá uma **glosa no valor de 15%** referente ao item Treinamento, que compõem este Pregão.

2.3.41. O INSS poderá exigir que o treinamento seja refeito, sem qualquer ônus, no prazo máximo de até 10 dias úteis, caso a avaliação seja inferior a nota 3,5. O prazo de novo início do treinamento poderá ser prorrogado desde que haja concordância da CONTRATANTE.

2.3.42. Caso a Contratante não atinja o número mínimo de 50% de questionário respondidos pelos técnicos, a NFT da contratada será automaticamente 5 (cinco);

2.3.43. O questionário seguirá o modelo presente no Anexo Questionário Avaliativo do Treinamento (SEI [6368762](#)) e servirá de subsídio para a emissão do Termo de Avaliação de Qualidade;

3. CONDIÇÕES GERAIS

3.1. A CONTRATADA deverá apresentar junto com o Plano de Projeto uma listagem com os nomes e cópias dos respectivos documentos válidos dos técnicos que entrarão nas dependências do Instituto para realizarem os serviços necessários.

3.2. Os serviços serão Serão realizadas remotamente e nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação do INSS, localizada no prédio da Administração Central do Instituto, sito no Setor de Autarquias Sul em Brasília-DF.

3.3.

3.4. A realização dos serviços será antecedida por agendamento junto à CONTRATANTE e executado, quando possível, em dias úteis, no período das 8h às 18h. Nos casos em que as atividades necessitem se realizadas em dias e horários distintos, para não afetar o a operação dos serviços, deverão ser definidos em acordo com a CONTRATANTE;

3.5. Os serviços poderão ser realizadas remotamente a critério da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, desde que cumpridos os requisitos de segurança para este acesso, definidos pela CONTRATANTE.

3.6. Os serviços deverão ser realizados por equipe certificada pelo fabricante, para esse fim.

3.7.

3.8. Os atrasos nas entregas das Ordem de Serviço que não forem causados pela CONTRATADA poderão ser justificados e analisados pela CONTRATANTE, que decidirá motivadamente pela aceitação ou não da justificativa.

3.9. LDAP

3.9.1. Solução utilizada : A solução de autenticação baseada em Openldap. A DATAPREV utiliza essa estrutura para todos os clientes e serviços prestados.

3.9.2. Estrutura do LDAP do INSS: Não existe uma estrutura dedicada LDAP para o INSS. A estrutura implementada hoje é distribuída nos 3 DCs da Dataprev e composta por um total de 6 nodes Masters e 16 nodes Slave, para atender as demandas de todos os sistemas e garantir escalabilidade e resiliência para o serviço.

3.9.3. Total de usuários do LDAP do INSS em 2019:

- a) Total geral de contas : 81090
- b) Total contas ATIVAS: 33650
- c) Total contas Inativas: 47440

3.9.4. Só existe um único domínio (GOV) atendendo o INSS e a Dataprev, a implementação foi realizada com uma versão 3.6 do Samba.

3.10. DNS registrado atualmente e responsável pela entrega de mensagens do domínio: inss.gov.br.

4. A Equipe de Planejamento da Contratação responsável por este Termo de Referência, foi instituída pela Portaria nº 266/DGPA/INSS, de 03 de agosto de 2021, e alterada pela Portaria DIROFL/INSS Nº 70, DE 19 DE abril DE 2022

Integrante

Técnico

Carlos Alexandre Gusmão Negrão

Matrícula/SIAPE:

3.195.483



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alexandre Gusmão Negrão, Analista Técnico Administrativo**, em 20/10/2022, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8962332** e o código CRC **34CD5082**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.048551/2021-12

SEI nº 8962332

Criado por [alexandre.negrao](#), versão 18 por [alexandre.negrao](#) em 20/10/2022 15:10:26.