

## **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO**

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 (Serviços técnicos especializados) das licenças de software a serem disponibilizadas pela CONTRATADA;
2. As tarefas referentes aos serviços técnicos especializados serão cobradas com base nos entregáveis definidos em cada item;
3. Os serviços técnicos especializados serão remunerados por meio de valor unitário para cada serviço;
4. 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;
5. A Contratada deverá elaborar, a partir da reunião inicial do contrato e de alinhamento da demanda, um Plano de Projeto 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.
6. 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;
7. 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;

8. Todos os serviços executados terão garantia pelo período 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite definitivo;
9. Os serviços técnicos especializados da Contratada não contemplam o atendimento aos incidentes e problemas originados na infraestrutura em nuvem da solução contratada; estes deverão ser direcionados ao suporte do próprio fabricante;
10. A relação dos serviços técnicos especializados do objeto da presente contratação consta da tabela a seguir:

<b>Grupo de Tarefas</b>	<b>ID</b>	<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Unidade</b>
Infraestrutura	1	Implantação dos componentes do painel de gerenciamento da solução.	1
Produtividade	2	Configuração dos componentes do painel de gerenciamento da solução.	1
	3	Configuração dos agentes da solução básica e agentes da solução <i>Endpoint Detection and Response</i> nos computadores e servidores.	31803

Tabela 1 – Serviços técnicos especializados.

11. Para a implantação dos serviços previstos na Tabela 1 (Serviços técnicos especializados) será necessário a verificação da infraestrutura do órgão visando adequação e otimização para uso da solução contratada, envolvendo rede de comunicação, avaliação de identidade e acesso no serviço de diretório do Instituto (LDAP ou AD), preparação para implantação da solução contratada entre outros necessários para implantação dos demais serviços;
12. As atividades de implantação e configuração de todos os componentes da solução a ser executadas pela CONTRATADA devem, a fim de se garantir o pleno funcionamento de toda a cadeia de solução entregue, considerar:
  - 12.1. todas as atividades de implantação e configuração devem ser indispensavelmente alinhadas entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
  - 12.2. a existência de agentes legados de solução de segurança de *endpoints*.
  - 12.3. um cenário híbrido, à época, a respeito da existência de solução de serviço de diretório no INSS: ausência ou implantação parcial - o mais provável - ou total do serviço de diretório Microsoft AD;
  - 12.4. a possibilidade de utilização de servidores GNU/Linux como nós de distribuição dos agentes de *endpoints* e de servidores pelo parque;

- 12.5. um cenário híbrido de disponibilidade de banda de rede nas unidades: prováveis limitações em algumas unidades;
  - 12.6. um cenário híbrido relacionado ao parque de estações de trabalho (*endpoints*): prováveis limitações de recursos da maioria das estações de trabalho (*endpoints*) ainda dotadas do Sistema Operacional Windows 7 e possíveis estações de trabalho (*endpoints*) mais novas que serão recebidas após processo de contratação atualmente em curso;
  - 12.7. possibilidade, em último caso, de instalação física dos agentes nas unidades.
  - 12.8. a definição, junto à CONTRATANTE, da estratégia de implantação (total ou por fases);
  - 12.9. a definição dos níveis de serviço:
    - 12.9.1. O serviço deve ser concluído em até 60 dias úteis, prorrogáveis por mais 30.
    - 12.9.2. Somente serão aceitas prorrogações de prazos desde que devidamente justificado e aceitas motivadamente pela CONTRATANTE.
  - 12.10. necessidade de prévio agendamento das atividades, considerando as necessidades e restrições do ambiente de produção e a disponibilidade da equipe técnica bem como as prioridades estabelecidas no planejamento de migração e implantação.
  - 12.11. fornecimento de suporte pela CONTRATADA, caso a configuração, arquitetura ou infraestrutura existente no órgão não seja compatível para a integração dos novos serviços. Soluções provisórias que mitiguem o problema serão aceitas enquanto as condições definidas pela Contratante são implantadas.
  - 12.12. necessidades ou questões técnicas relevantes para essa entrega que devem ser informadas pela CONTRATADA até a apresentação do Plano de Projeto.
  - 12.13. A interface de comunicação entre a CONTRATADA e as unidades regionais será realizada por meio das equipes de gestão de TI de tais unidades por meio da intermediação da área de TI da direção central do Instituto.
13. Segue abaixo a descrição detalhada de cada serviço listado na Tabela 1 (Serviços técnicos especializados):
- 13.1. Implantação dos componentes do painel de gerenciamento da solução - Consiste nas fases de planejamento, elaboração da arquitetura e execução da instalação dos módulos necessários para o pleno funcionamento da gerência de administração da solução.
    - 13.1.1. A implantação do painel de gerenciamento da solução em ambiente de nuvem para a equipe administrativa responsável do Instituto deve seguir as etapas relacionadas à arquitetura, planejamento, configuração, preparação e disponibilização para a equipe administrativa responsável do instituto.
    - 13.1.2. A despeito das especificidades inerentes ao modelo de entrega dos componentes da *console* de gerenciamento – na nuvem do INSS ou em nuvem do fabricante – a CONTRATADA deverá definir a melhor forma de implantação, definir requisitos, planejar formas de atualização de versões e outras necessidades para implantação.

- 13.1.3. A Implantação dos módulos do painel de gerenciamento da solução consiste disponibilizar uma console administrativa conforme termos definidos na especificação técnica.
- 13.1.4. Este serviço deve abranger todas as etapas relacionadas à arquitetura, planejamento, configuração, preparação para disponibilização do painel de gerenciamento.
- 13.2. Implantação dos agentes da solução básica e agentes da solução *Endpoint Detection and Response* nos computadores e servidores - Consiste nas fases de planejamento, elaboração da arquitetura de distribuição e execução da distribuição dos agentes contratados.
  - 13.2.1. O escopo das instalações abrange todo o Instituto com cerca de 1.770 unidades em todo o território nacional conforme os quantitativos definidos para *endpoints* Windows (estações de trabalho fixas e móveis) e para servidores GNU/Linux físicos e virtuais.
  - 13.2.2. A CONTRATADA deve definir estratégia e prover meios para a instalação dos agentes na Administração Central e nas unidades descentralizadas no território nacional conforme plano de distribuição definido pela CONTRATANTE.
  - 13.2.3. A CONTRATADA deverá definir a melhor forma de implantar os agentes localmente, definir requisitos de acordo com licenças; planejar formas de atualização de versões; pastas locais e em nuvem; outras necessidades para implantação.
  - 13.2.4. A Implantação dos agentes consiste em realizar a implantação (*deployment*) dos agentes da solução básica e agentes da solução *Endpoint Detection and Response* em todos os computadores e servidores.
  - 13.2.5. Este serviço deve abranger todas as etapas relacionadas à arquitetura, planejamento, configuração, preparação para distribuição e instalação dos agentes especificados.
- 13.3. Configuração dos componentes do painel de gerenciamento da solução - Consiste na fase de adequação, ajustes e customização de todos os requisitos para o pleno funcionamento dos componentes do painel de gerenciamento da solução.
- 13.4. Configuração dos agentes da solução básica e agentes da solução *Endpoint Detection and Response* nos computadores e servidores - Consiste na fase de adequação, ajustes e customização de todos os requisitos para o pleno funcionamento dos componentes dos agentes da solução básica e agentes da solução *Endpoint Detection and Response* nos computadores e servidores.
  - 13.4.1. A CONTRATADA deve realizar testes de experiência de utilização da solução e tempo de resposta da solução para otimizar, junto com a prestadora de TIC do Instituto, a performance e a experiência nas estações de trabalho e nos equipamentos servidores do Instituto.

**Observação:**

**Os equipamentos servidores com versões de sistemas operacionais não suportadas por algum módulo da solução contratada no momento da celebração do contrato serão contemplados, sob demanda, à medida que a área de infraestrutura do INSS executar o projeto de atualização do parque, já em andamento, desde que a solução vigente suporte as versões dos sistemas operacionais à época. Portanto, eles não precisarão ser abrangidos nos 60 dias de implantação acima considerados. (1.6. O órgão ou entidade deverá demandar os volumes de licenças e serviços agregados, de forma gradual, seguindo cronograma de implantação, cabendo o pagamento apenas sobre os quantitativos demandados, fornecidos e efetivamente implantados).**

**As funcionalidades da solução devem ser plenamente suportadas nas versões dos sistemas operacionais especificados até três anos após o EoS (*End of Support*) estabelecido pelo fabricante do Sistema Operacional.**