

## SECRETARIA DE FAZENDA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. DO OBJETO

O presente Termo de Referência visa à renovação das licenças de uso e atualizações do ambiente de antivírus e antispam, que atende a rede de dados da Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, assim como a renovação do serviço de suporte aos produtos.

Essa aquisição se dará pela modalidade de pregão eletrônico com menor preço global.

#### 2. JUSTIFICATIVA

Hoje a Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, conta com 2000 estações de trabalho, mais de 2600 usuários e mais de 300 servidores distribuídos por todo Estado do Rio de Janeiro. O contrato em questão visa aumentar a segurança dessa rede contra vírus, spywares, malwares, spams e outras pragas digitais.

#### 3. Prazo Contratual

O prazo de duração do contrato será de 12 meses, a contar do aceite de Fiscal do Contrato, podendo ser prorrogado na forma da lei, mediante termos aditivos, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme dispõe o art. 57, inciso IV da Lei Federal 8.666/93.

B9

#### 4.ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Produtos que devem ser atualizados:

Part Number	Produto	Quantidade
EMG5500BNBD	MFE Email Gateway 5500 Appl-B 1Yr GL+NBD	2
ESGYCM-AA	MFE Email Security 1Yr GL	2001
AAVCKE-AA	MFE Authentium Anti-Virus P:1 GL	2001
NYV5500SSM	MFE Web Gateway WG5500 1Yr GL+NBD	2
WSGYCM-AA	MFE Web Security 1Yr GL	2001
WAMYCM-AA	MFE Web Anti-Malware 1Yr GL	2001
WRPCKE-AA	MFE Web Reporter Premium P:1 GL	2001
PELYDM-AT	MFE Plat LTAM Enterprise Support	1

##### 4.1. SUPORTE TÉCNICO

O suporte deve ser oferecido pelo próprio fabricante da solução adquirida através da contratada e deve possuir todas as características abaixo citadas:

- Acesso por telefone a qualquer hora do dia ou da noite ao responsável técnico ou aos especialistas em produtos adquiridos pelo cliente, através de um número telefônico 0800.
- Este suporte deve ter um responsável técnico do próprio fabricante, residente no território nacional e fluente no idioma português, com vínculo empregatício comprovado, para execução de todas atividades abaixo descritas:
- Visitar o cliente duas vezes ao ano para verificar a saúde da rede e planejar atualizações de versão;
- Conduzir os chamados de alta criticidade;
- Conduzir reuniões telefônicas semanais para revisão de casos;
- Enviar relatórios mensais de chamados;
  - Enviar alertas críticos de segurança e para estar disponível 24x7 em caso de necessidade.





- g) Este suporte deve ter direito a contatos ilimitados com o suporte do fabricante.
- h) Possuir mecanismos de suporte via chat, Web e telefone com controle remoto da área de trabalho.
- i) Possuir média inferior a cinco minutos para falar com um profissional via telefone, durante horário de trabalho comprovadas através de carta do fabricante.
- j) Possuir atualizações diárias de componentes de produtos, tais como DAT's, mecanismos de varredura e assinaturas de ataque.
- k) Possuir sistema de notificações automáticas de alertas e correções para as ameaças mais recentes, através de correio eletrônico, SMS e chamadas de voz.
- l) Dar direito ao contratante de upgrades e atualizações de produtos adquiridos durante vigência do contrato.
- m) Possuir serviço de análise de malware específico com maior agilidade e prioridade.
- n) Possuir blogs e podcasts sobre as ameaças e tendências mais recentes (em inglês).
- o) Possuir ambientes virtuais e vídeos para testes de upgrades e implantações de produtos.
- p) Possuir vídeos e guias sobre práticas recomendadas.
- q) Possuir processo de escalamento direto ao nível máximo de suporte do fabricante e desenvolvimento.
- r) Possuir ferramentas automáticas de diagnóstico e correção de problemas.
- s) Direito a contratante de cadastrar até 10 contatos autorizados com possibilidade de contratar contatos adicionais.
- t) Executar reuniões de planejamento de produtos e análise de proteção.
- u) Possuir análises regulares de casos e negócios.
- v) Capacidade de realizar avaliações de risco.
- w) Executar até 1 visita mensal técnica ao local ao ano durante a vigência do contrato.



**5. Pagamento**

O pagamento será realizado após o aceite das atualizações pelo Fiscal do Contrato.

**6. Prazo de entrega**

As atualizações deverão estar disponíveis e em uso em no máximo 30 dias após a assinatura do contrato.

Rio de Janeiro 20 de Setembro de 2011

Responsável técnico

Bruno da Penha Lemos

Bruno da Penha Lemos

Bruno Lemos  
Gerente  
Infra-Estrutura  
Matr. 0 936.830-9

2011/09/20 14:00  
SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS  
S-116.309.0.0000