

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E LOCAL DE EXECUÇÃO

1. OBJETO:

Estabelecer requisitos técnicos para a contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação (TI) na área de Operação, Gerenciamento de Redes, Servidores, Storage & Archive, Directory Services, Administração de Banco de Dados, Middleware/ Internet Web, Web notes, Mensageria e Colaboração, suporte aos colaboradores, implantação de procedimentos, manutenção preventiva e corretiva em todos equipamentos, configurações de Hardware e Software presencialmente ou remotamente, identificar as melhores soluções para problemas do dia a dia e realização de serviços designados pelo gestor do Contrato.

2. FUNÇÃO PRINCIPAL DO ATENDENTE ADMINISTRADOR REDES DE COMPUTADORES:

Atuar diretamente na solução de problemas de telemática, para os chamados que forem abertos pelos colaboradores, podendo executar a atividade no laboratório através da manutenção de hardware e software, bem como de forma presencial onde o problema estiver ocorrendo, nas dependências do CECS.

2.1 SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS:

- O atendente administrador de redes, verifica as ocorrências abertas pelos colaboradores, orienta o cliente quanto à solução do problema e/ou toma as providências necessárias; identifica a causa do problema; desloca ao local da ocorrência, para o atendimento pessoal; e encerra a ocorrência, relata as ações tomadas informando as condições de aceite do cliente e finaliza o chamado no sistema ou no controle de chamados.
- Implantação de um sistema de controle de chamados via intranet. O sistema deve ser implantado em até 90 dias após a assinatura do contrato.
- Realização de rotinas de backups diários nos servidores.
- Configuração e atualização de Central Telefônica Siemens.
- Implantação de aplicativos e suporte aos serviços de vídeo conferência.
- Verificação de relatórios mensais de logs de eventos nos servidores.
- Instalação e configuração gerenciamento de servidores Windows, Linux, "virtualização de servidores" e implantação de servidor do CECS.
- Executar os procedimentos voltados ao patrimônio do CECS catalogação dos equipamentos.
- Programar e realizar alterações em PHP no site e intranet do CECS.
- Suporte remoto aos colaboradores externos.
- Realização de cabeamento estruturado nas dependências do CECS caso necessário.
- Instalação e configuração das estações de trabalho.
- Configuração dos roteadores e switches.

Os atendimentos do especialista em redes, compõe-se das seguintes atividades:

a) Referente a Software

Instalação, configuração e manutenção dos programas da Empresa, que compreendem antivírus padrão, descompactador de arquivos, suíte para escritório, visualizadores de arquivos diversos, software livre, virtualização servidores, instalação de servidores, controle do AD, instalação de programas de vídeo conferência, instalação de VPN, configuração de roteadores e switches, programação de sistema de chamados via intranet atualização do site, e qualquer outro software que venha a ser adotado.

Instalação, configuração e manutenção do programa utilizado pela Empresa como correio eletrônico (Lótus Notes) dentre outros.

Migração das informações existentes (arquivos, bases de dados, arquivamento do Notes, etc...) de estações de trabalho que necessitem ser substituídas seja por quebra ou por atualização tecnológica para novos computadores.

- Instalação de software de controle de chamados.
- Realização de softwares rotinas de backups.
- Programação da página de internet e intranet.

b) Referente a Hardware

Instalação e configuração de diversos periféricos como impressoras jato de tinta e laser, scanner, plotter, gravadores de CD internos e externos, câmeras digitais, monitores de vídeo e qualquer outro periférico que seja adotado na Empresa. Desmontagem e montagem das estações de trabalho e seus periféricos (monitores, mouses, teclados, impressoras, scanner, etc...), quando das mudanças de leiaute, manutenção em ambiente de trabalho ou remanejamento de empregados.

Realizar manutenção preventiva nos servidores e equipamentos.

Substituição de periféricos nos servidores e estações de trabalho.

c) Referente a Rede de Computadores, Telefonia Analógica, digital e Vídeo Conferência

Verificação de pontos de rede para desbloqueio de acesso quando da necessidade de conectar equipamentos de terceiros à rede da empresa.

Execução de procedimentos nas estações de trabalho para possibilitar aos usuários conectarem-se à rede da empresa e configuração de todos os periféricos de uso compartilhado (impressoras, scanner, plotter).

Instalação e remanejamento na rede de comunicação de linhas de telefonia analógica e digital.

Realizar atividades de manutenção e alterações na rede de dados.

Instalação, operação e manutenção dos equipamentos de vídeo conferência.

2.2 OUTRAS CARACTERÍSTICAS DA ATIVIDADE DO ATENDENTE

a) Complexidade da Atividade

Conhecimento das normas internas de segurança de informática.

Conhecimento básico da topologia e funcionamento das redes de comunicação e de dados do CECS bem como sua interligação com as demais áreas descentralizadas e conhecimentos sobre redes estruturadas e telefônica.

Habilidade no manuseio tanto no que se refere a instalação quanto a manutenção dos equipamentos e periféricos de informática adquiridos para uso na empresa e os softwares que os acompanham, sejam estes para uso comum ou específico.

b) Solução de Problemas

Desenvoltura e raciocínio rápido para identificação e solução do problema proposto, evitando que postos de trabalho fiquem inoperantes e prejudiquem o andamento da atividade da área.

c) Contatos



2.5 REQUISITOS PARA A CONTRATADA

A Contratada deverá apresentar certidão de registro ou inscrição no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA; Profissional deve possuir cartão do CREA com Título Profissional: Tecnólogo em Redes de Computadores, deve possuir qualificação técnica para prestar suporte ao CECS.

3. LOCAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão realizados nas seguintes áreas do CECS:

- Sede do CECS; localizada á Rua Comendador Araújo, nº 143, Complemento 19 Andar, conjuntos 193 e 194, Bairro Centro, Curitiba, PR;
- Escritório Londrina, localizada á Rua Juscelino Kubtscheck, nº 3460, complemento sob. Loja, Bairro Vila Ipiranga, Londrina, PR;

A distribuição do profissional será de 1 (um) técnico para atender todo O CECS a Sede e "Remotamente" o Escritório de Londrina.

4. RECURSOS PARA USO DOS TÉCNICOS DA CONTRATADA

O CECS disponibilizará para o técnico da Contratada os recursos de orientação, normas internas, peças e espaço físico necessário à execução dos serviços.

O CECS não exigirá o uso de uniforme por parte do técnico da Contratada, ficando a cargo desta, caso opte, a disponibilização dos mesmos para seus profissionais.

A Contratada disponibilizará o EPI necessário para as atividades a serem realizadas, atendendo as normas técnicas existentes.

5. COORDENAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O CECS coordenará e supervisionará tecnicamente todos os trabalhos executados pelo técnico. As necessidades de atendimento serão encaminhadas através de email ou encaminhado por um software específico implantado pela empresa contratada, onde constará a necessidade e demais informações para atendimento.

6. SUBSTITUIÇÃO DE TÉCNICO DA CONTRATADA

O CECS poderá solicitar a Contratada, e a seu critério, a substituição do técnico alocado para a prestação dos serviços.

A Contratada disporá de 30 (trinta) dias, contados a partir da solicitação formal do CECS, para efetivar a substituição desejada.

A substituição deverá atender as exigências de qualificação técnica descritas nesta especificação/edital.

A solicitação de substituição de qualquer técnico por parte da Contratada, deverá ser efetuada com 30 (trinta) dias de antecedência e a Contratada deverá encaminhar o novo profissional com 10 (dez) dias de antecedência da saída do técnico residente para passagem dos conhecimentos adquiridos, treinamento e regularização do cadastro de acesso a empresa,

A Contratada não poderá dispor do técnico em atividade no CECS para quaisquer outras atividades de seu interesse.

Em caso de férias do técnico, a Contratada deverá substituir o profissional pelo período necessário por outro técnico, que atenda as exigências de qualificação técnica descritas nesta especificação/edital, mantendo desta forma a prestação e qualidade do serviço.