



TERMO DE REFERÊNCIA (SERVIÇO DE BACKUP EM NUVEM)

1. OBJETIVO

1.1. Este **TERMO DE REFERÊNCIA** reúne o conjunto de informações necessárias e as condições mínimas exigíveis para contratação de empresa especializada em discriminando a justificativa, detalhamento do objeto e a forma e prazo de fornecimento, garantia e obrigações dos contratantes.

Este termo de Referência destaca a contratação de empresa especializada para prestação de serviço de backup em nuvem de todos dos dados presentes nos Servidores de dados físicos desta Casa Legislativa.

1.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

1.2.1. A solicitação da contratação justifica-se pela necessidade de resguardar os dados oriundos dos servidores Principal e Servidor Contábil. Os usuários da Câmara Municipal de Volta Redonda realizam seus backups em discos magnéticos, salvando todos os arquivos e armazenando no Centro de Processamento de Dados desta Casa Legislativa.

No entanto, a infraestrutura elétrica desta Casa Legislativa não apresenta condições seguras para armazenamento de dados em meio físico, diversas “oscilações” e “picos” de tensão ocorrem com grande frequência e tem constantemente danificados diversos aparelhos eletrônicos, mesmo com Nobreak específico para os Servidores físicos.

Para evitar uma possível perda de dados e prevenir algum incidente que possa ocorrer, principalmente na época do verão, esta contratação é de grande importância para garantir a segurança das informações e uma redundância em todos os dados que são armazenados.

Esta contratação destaca a necessidade de armazenamento de dados em ambiente remoto com alta disponibilidade e segurança, a fim de garantir a integridade das informações, prevenindo contra eventuais perdas de dados.

Dentre os benefícios difundidos da adoção deste modelo, destacam-se: redução de custos, elasticidade no uso dos recursos, redução da ociosidade dos recursos, agilidade na implantação de novos serviços, foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TI.



A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos serviços realizados por esta Casa Legislativa.

A solução proposta é o backup em nuvem, pois além da redundância, também será possível o armazenamento de versionamento dos dados, pois assim poderemos recuperar arquivos que forem eventualmente sobrescritos em um curto período de tempo, visando garantir a continuidade das atividades desta Casa Legislativa.

Os principais benefícios, com a presente contratação são destacados a seguir:

- A garantia da proteção das informações do ambiente tecnológico desta Casa Legislativa.
- Alta disponibilidade dos dados protegidos.
- Aumento da capacidade de armazenamento, permitindo um melhor controle e racionalização no uso dos sistemas de armazenamento.
- Continuidade dos serviços de TI.
- Manter e assegurar a disponibilidade adequada dos serviços de TI em casos de perda de dados, continuidade das operações, recuperação de desastres e manutenção de dados históricos, apoiando os demais setores da Casa Legislativa de forma a manter seus dados íntegros, seguros e disponíveis.
- Robustez e agilidade na recuperação de dados em caso de algum incidente;

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1. Definição do objeto

O presente instrumento tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de serviço de backup em nuvem para um volume de dados de 4 Terabytes (4 TB) incluindo instalação, gerenciamento, manutenção preventiva e suporte técnico, visando atender às necessidades da Câmara Municipal de Volta Redonda, pelo período de 12 meses a partir da assinatura do contrato, conforme termos e condições constantes presentes neste Termo de Referência.



2.2. Identificação dos itens, quantidades e unidades

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QTDE	ESPAÇO REQUERIDO
1	Prestação de Serviço de Backup - Servidor Contábil	Mês	12	1 TB
2	Prestação de Serviço - Servidor Principal de Dados	Mês	12	2 TB
3	Prestação de Serviço de Backup - Servidor Principal - Máquinas virtuais	Mês	12	1 TB
4	Prestação de Serviço de monitoramento ativo – Servidor Principal e Servidor Contábil	Mês	12	

3. MODELOS DE EXECUÇÃO DO OBJETO E REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Forma de execução

O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para serviço de backup em nuvem, conforme descritivos abaixo:

3.1.1. A solução de backup será implementada em 2 (dois) servidores físicos, sendo 1 (um) equipado com Windows Server 2008 e 1 (um) com Windows Server 2016, sendo:

3.1.1.1. O servidor com Windows Server 2016 não utiliza virtualização, sendo necessário o backup dos arquivos dentro do ambiente.

3.1.1.2. O servidor com Windows Server 2008 é virtualizado com 3 máquinas virtuais, sendo necessário o backup destas máquinas virtuais (DHCP, DNS, Active Directory e Recepção).

3.1.1.3. No ambiente com Windows Server 2008 existe o Servidor virtualizado de arquivos, o qual é necessário realizar o backup dos dados.

3.1.2. A rotina de backup deverá ser implementada do tipo Backup diário.

3.1.3. A solução de backup a ser implementada no Servidor com Windows Server 2008 será aplicada em HyperV englobando no mínimo 2 máquinas virtuais.

3.1.4. A solução de backup a ser implementada no Servidor com Windows Server 2016 será aplicada a softwares, serviços e arquivos, não contemplando máquinas virtuais.

3.1.5. A solução de backup em nuvem ofertada deverá ser de modelo SaaS (Software as a Service), ou seja, deverá ser entregue como serviço;

3.1.6. A solução de backup deverá suportar opções de implantação 'com agente' de forma que o conjunto



- da solução de backup seja flexível para atender a diferentes necessidades;
- 3.1.7.A solução de backup deverá possuir recursos de agendamento de tarefas automáticas com possibilidade de configuração de vários planos de backup diferentes;
- 3.1.8.A solução proposta deverá hospedar os dados em datacenter da CONTRATADA podendo estar localizado em território nacional ou internacional;
- 3.1.9.O volume de armazenamento a ser disponibilizado para as cópias de segurança deve ser de mínimo 4 terabytes (4 TB).
- 3.1.10. O datacenter que hospedar os dados deverá garantir a banda mínima ou superior de 50 mbps para upload e download.
- 3.1.11. A solução deve ser capaz de entender as máquinas virtuais como objetos no ambiente virtual e suportar as configurações desses, independentemente dos dados das máquinas.
- 3.1.12. A solução proposta deve dispor de mecanismo para monitoramento do espaço em disco disponível.
- 3.1.13. A solução proposta deverá dispor de software profissional para gerência e execução de backup e restauração de dados em nuvem.
- 3.1.14. Deverá ser capaz de criar um índice (catálogo) de todos os arquivos gerenciados pelos sistemas operacionais Windows, com agente de monitoramento, quando este for o sistema operacional executado dentro de uma máquina virtual cujo backup foi feito.
- 3.1.15. Deverá incluir ferramentas de recuperação fácil e assistida, através das quais os administradores de servidores de serviços de diretório, como o Microsoft Active Directory a partir de sua versão 2008-R2 e superiores, possam comparar os backups realizados com a produção e recuperar objetos individuais, como usuários, grupos, diretivas de grupo (GPOs), registros DNS, partições de configuração, além de outros objetos do AD. Não havendo a necessidade de recuperar os arquivos da máquina virtual como um todo e reiniciá-la.
- 3.1.16. A solução de backup deverá permitir restaurar os dados armazenados em nuvem de qualquer ponto no tempo em que foi realizado o backup, como também restaurar várias versões de um item através de uma única operação;
- 3.1.17. A solução de backup deverá permitir execução de tarefas de backup do sistema Windows completo ou imagem do servidor em um único conjunto de backup de forma que em caso de falha do sistema Windows possa ser executado uma restauração completa do servidor;
- 3.1.18. A solução de backup deverá suportar a execução de tarefas de backup e restauração do “estado do sistema do Windows” (Windows System State) fornecendo proteção para o “Windows Active



- Directory” e os componentes críticos relacionados ao sistema;
- 3.1.19. A contratada para a prestação dos serviços deverá fornecer um sistema para abertura de tickets e acompanhamento de suporte técnico através de console web;
- 3.1.20. A solução de backup deverá suportar a execução de tarefas de backup e restauração de máquinas virtuais hospedadas em ambientes virtualizados com suporte às versões disponíveis dos hipervisores mais populares no mercado: VMWare vSphere e Microsoft Hyper-V em todas as versões compatíveis com o respectivo fabricante.
- 3.1.21. A solução proposta deverá permitir a criptografia dos dados na armazenagem;
- 3.1.22. A solução deve ter um mecanismo de pesquisa de arquivos global entre os backups.
- 3.1.23. As cópias de segurança devem ser armazenadas em dois ambientes, primário e secundário, garantindo assim a disponibilidade dos dados da Câmara Municipal em casos de indisponibilidades ou falhas técnicas.
- 3.1.24. O ambiente de armazenamento dos dados deve ser baseado em tecnologia de armazenamento rápida e segura para garantir ao máximo a disponibilidade e a velocidade do ambiente e deve-se notadamente fazer o uso de sistemas de redundância de discos (RAID).
- 3.1.25. O software deverá ser capaz de emitir relatórios com informações completas sobre os trabalhos executados e porcentagem de sucesso de backups e restaurações;
- 3.1.26. O software deverá possuir painel de gerenciamento de ambiente de backup (dashboard) com suporte a visualização de todas as rotinas de backup, com opção de gerar relatórios online ou enviar os mesmo por e-mail;
- 3.1.27. Permitir a cópia e a restauração de diretórios Active Directory.
- 3.1.28. A solução de backup deverá abranger a cópia de segurança de todos os dados nos servidores físicos, desde documentos com quaisquer formatos, por exemplo: documentos de textos, planilhas, apresentações, pdfs, entre outros formatos distintos.
- 3.1.29. A solução deve permitir que as cópias de segurança ocorram simultaneamente, de forma a otimizar as janelas de backup.
- 3.1.30. Todo o procedimento de backup deverá ser realizado em horário após do expediente desta Casa Legislativa, com preferência para horário compreendido entre 19h do dia corrente até 12h do dia seguinte.
- 3.1.31. O sistema deve ser capaz de gerar relatórios acerca da realização e/ou não realização das rotinas de backup. Os relatórios devem poder ser acessados ou gerados por e-mail ou via web.
- 3.1.32. O sistema deve prover quantidade ilimitada de restaurações, durante a vigência deste contrato.



- 3.1.33. A Câmara Municipal de Volta Redonda deve garantir o acesso à internet como cliente da solução.
- 3.1.34. Os relatórios e a console de administração devem estar em língua portuguesa.
- 3.1.35. A solução de backup deverá suportar ambientes operacionais Windows Server 2008 ou superiores.
- 3.1.36. Todos os serviços citados neste Edital deverão ser prestados em regime integral, 24(vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção.
- 3.1.37. O suporte técnico fornecido pela empresa em caso de necessidade pela Divisão de Informática deverá ser realizado de segunda-feira à quinta-feira, no horário de 12h às 18h, e as sextas-feiras de 7h às 13h.

3.2. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 3.2.1. Prover a solução com a instalação, implantação, configuração local da solução, orientação para o início da execução do serviço, monitoramento, treinamento aos servidores que irão atuar como Gestor/Fiscal de Contrato;
- 3.2.2. Monitorar a solução durante a vigência contratual, atendendo e prestando suporte técnico no horário de expediente desta Casa Legislativa (2ª a 6ª – 12h às 18h e 6ª feira de 7 às 13h) para garantia da disponibilidade da mesma.
- 3.2.3. A solução proposta deverá prever medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, segurança e integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;
- 3.2.4. Em casos de paralisações dos serviços deve a CONTRATADA deverá notificar a Câmara Municipal, apresentando apoio para solução do problema, dentro do prazo estipulado SLA.
- 3.2.4.1. A CONTRATADA compromete-se perante a CONTRATANTE o cumprimento dos níveis de SLA (Service Level Agreement) abaixo descritos:

Nível/Prioridade	Início da Ação Tempo máximo	Resolução Tempo máximo
Alto Impacto: o problema impede a realização do backup	30 minutos	Após diagnosticar o incidente
Médio impacto: o problema dificulta a realização da maioria das tarefas do usuário;	45 minutos	4 horas
Baixo Impacto: o problema dificulta a realização de algumas tarefas do usuário;	4 Horas	24 horas



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ

Divisão de Informática e Tecnologia

- 3.2.5. A CONTRATADA será responsável por monitorar a execução das rotinas e tarefas de backup.
- 3.2.6. Em casos de falha, a CONTRATADA deverá notificar prontamente a CONTRATANTE, verificar a causa raiz da falha, e sendo possível a correção, corrigir e executar novamente a tarefa, via telefone (24) 4009-2219 ou por e-mail informatica@voltaredonda.rj.leg.br.
- 3.2.7. Em casos de impossibilidade técnica da resolução do erro, a CONTRATADA atuar com a maior brevidade possível para que o erro possa ser solucionado, via telefone (24) 4009-2219 ou por e-mail informatica@voltaredonda.rj.leg.br.
- 3.2.8. A Câmara Municipal de Volta Redonda terá direito a um número ilimitado de alterações mensais nas políticas e rotinas vigentes em seu cenário de backup sem qualquer custo adicional.
- 3.2.9. O agente de monitoramento da empresa CONTRATADA deverá enviar mensalmente relatório estatístico das rotinas de backup, com os logs de execução.
- 3.2.10. É responsabilidade da CONTRATADA o acompanhamento do uso e o planejamento de capacidade do mesmo, informando mensalmente a CONTRATANTE as estatísticas de uso e situação corrente, a previsão de crescimento com base nos dados históricos e possíveis inadequações do ambiente ao crescimento esperado.
- 3.2.11. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico no horário de expediente desta Casa Legislativa, em língua portuguesa, para sanar dúvidas quanto da solução, sua configuração ou quaisquer outros assuntos relacionados à solução.
- 3.2.12. O suporte técnico deverá ser ter os seguintes canais de atendimento: Suporte telefônico, E-mail e Sistema On-line de chamados.
- 3.2.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de comunicação direto seja via e-mail, telefone, etc.
- 3.2.14. Em casos de desastre, restaurações de bancos ou que seja necessária a restauração de um ou mais servidores, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal técnico para atendimento ou acompanhamento das tarefas via acesso remoto.
- 3.2.15. Elaborar no mínimo semanalmente, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços prestados, os quais deverão ser entregues no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da solicitação pelo Contratante, apresentando os logs de funcionamento.
- 3.2.16. Manter, durante toda a execução do serviço, a capacidade técnica e a aptidão para o desempenho da atividade pertinente e compatível com o objeto contratado;
- 3.2.17. Dar ciência, imediatamente, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante;



- 3.2.18. Responder pelas despesas relativas a encargos, seguros, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados;
- 3.2.19. Responsabilizar-se por quaisquer danos causados a perda ou vazamento de dados oriundos do serviço desta Câmara Municipal ou de terceiros, independentemente de culpa ou dolo dos profissionais ou prepostos envolvidos na prestação do serviço aqui especificado, mediante apuração de responsabilidade por processo formal e em casos que ficar constatada a responsabilidade da CONTRATADA, está responderá.
- 3.2.20. Manter sigilo de informações, que por qualquer meio venha a ter acesso, referentes à Administração Pública, servidores, partes ou qualquer outra que pela sua natureza não deva ser divulgada. Em caso de descumprimento do sigilo de informações, a Administração procederá à análise e as ações cabíveis, com prejuízo das ações na esfera penal e civil;
- 3.2.21. Prover todos os recursos humanos necessários para garantir a prestação dos serviços, nos regimes contratados, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;
- 3.2.22. Garantir a confidencialidade dos dados.
- 3.2.23. Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitados por esta Câmara Municipal;
- 3.2.24. Fornecer, para contato, número de telefone convencional, número de telefone celular ou outros meios de comunicação que se fizerem necessários;
- 3.2.25. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto ora licitado sem prévia anuência desta Câmara Municipal;
- 3.2.26. Executar outras tarefas compatíveis com suas atribuições.
- 3.2.27. A Contratada deverá disponibilizar telefone de contato e e-mail para comunicação com os fiscais de contrato.

3.3. Do prazo para instalação/configuração do serviço

- 3.3.1. O prazo para disponibilização dos serviços para a CONTRATANTE será de 10 (dez) dias corridos após a autorização de fornecimento.
- 3.3.2. A instalação dar-se-á no formato presencial ou via ferramenta remota, mediante agendamento com o setor requisitante e sendo realizado no horário de expediente desta Casa Legislativa.
- 3.3.3. A instalação e configuração do serviço deverá ser feita junto a Divisão de Informática e Tecnologia da Câmara Municipal de Volta Redonda, situada na Av. Lucas Evangelista, nº 511, Bairro Aterrado – Volta Redonda, de 2ª a 5ª feira, no horário das 12:30 às 17h, e 6ª feira das 8 às 12h.



3.3.4.A instalação e configuração será executada mediante prévio agendamento através do telefone nº 4009-2219 ou e-mail informatica@voltaredonda.rj.leg.br, no horário de expediente desta Casa Legislativa.

3.3.5.Toda a instalação deverá ser acompanhada por um servidor designado na Divisão de Informática e Tecnologia.

3.4. Do treinamento para utilização do software

3.4.1. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento dos funcionários da Divisão de Informática e Tecnologia, explicando o funcionamento passo a passo dos recursos do software, apresentando suas funcionalidades, quando solicitado.

3.5. Das Obrigações da Contratante

3.5.1.Proporcionar as condições necessárias à Contratada, a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados;

3.5.2.Prestar informações, atinentes ao objeto da contratação, que venham a ser solicitadas pela Contratada;

3.5.3.Notificar imediatamente a CONTRATADA sobre qualquer condição operacional anormal;

3.5.4.Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando, em registro próprio, as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte desta.

3.5.5.Notificar, por escrito, à Contratada, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços;

3.5.6.Informar à contratada no ato da identificação de algum defeito em alguma câmera para que seja realizado o reparo com a maior brevidade possível;

3.5.7.Indicar servidor (s), da Divisão de Informática desta Câmara Municipal, para acompanhar o serviço de instalação, configuração do software, o qual ficará responsável pelo gerenciamento e fiscalização dos termos deste Contrato;

3.5.8.Permitir acesso dos empregados do licitante vencedor às dependências da Casa Legislativa, quando necessário, para a prestação dos serviços;



- 3.5.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante do licitante vencedor;
- 3.5.10. Fornecer em tempo hábil, todos os elementos necessários para a prestação dos serviços/fornecimento dos produtos;

3.6. Da Visita técnica para verificação do ambiente

- 3.6.1. A empresa contratada poderá realizar uma vistoria nos locais de instalação, na qual deverá ser feita por especialista da empresa proponente. A visita técnica é importante para:
- 3.6.2. Entendimento dos requisitos de negócio;
- 3.6.3. Verificação da estrutura tecnológica e o ambiente operacional dos Servidores e dados;
- 3.6.4. Identificar corretamente os requisitos necessários para atendimento completo dos serviços e que possam influir na elaboração de sua proposta, por representante designado, com credencial assinada pelo responsável da empresa (Diretor, Gerente ou Procurador), conferindo-lhe poderes para realizar a visita técnica.
- 3.6.5. Essa visita não é obrigatória. Porém, a empresa que não fizer tal visitação assumirá o risco de fornecer os serviços necessários, estando eles inclusos em suas propostas comerciais ou não, sem custos adicionais para esta Casa Legislativa.
- 3.6.6. Após a realização da visita técnica, a contratada deverá declarar que realizou visita nesta Câmara Municipal e tem ciência dos serviços e que farão parte da contratação.
- 3.6.7. A contratada deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a elaboração de Proposta Comercial.

4. DURAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. Por tratar-se de um serviço contínuo e fundamental para garantir a segurança dos dados, o prazo de vigência do contrato de prestação de serviços terá a duração de (12 meses), a partir da data de assinatura.

5. GESTOR DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS



Câmara Municipal de Volta Redonda – RJ

Divisão de Informática e Tecnologia

5.1. Os serviços da contratada serão acompanhados pela Chefia da Divisão de Informática, que deverá atestar a eficácia na execução, sem o qual não serão liberados quaisquer pagamentos.

6. DO PAGAMENTO

- 6.1. A contratada deverá apresentar Nota Fiscal à Divisão de Informática, no quinto dia útil de cada mês, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês anterior, devendo ser preenchida de forma analítica;
- 6.2. Para execução do pagamento, a contratada deverá emitir nota fiscal correspondente à Casa Legislativa em formato legível, sem emendas, sem rasuras ou borrões.
- 6.3. O pagamento pela presente contratação será efetuado na conta bancária fornecida pela empresa, em até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Divisão de Informática.

7. RESULTADOS PRETENDIDOS

- 7.1. Com a contratação, almeja-se garantir a segurança e o acesso aos arquivos salvos na rede de computadores, desta forma assegurando a continuidade dos serviços prestados por esta Casa Legislativa.

Volta Redonda, 08 de janeiro de 2025.

Elaborado por: Divisão de Informática e Tecnologia Ednei Egalon Pereira Técnico de Informática do Legislativo II Mat. 1823	Aprovado por: Divisão de Informática e Tecnologia Ednei Egalon Pereira Técnico de Informática do Legislativo II Mat. 1823
---	--