

A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;

Do serviço de atendimento 2º nível:

Prestar suporte presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento 1º Nível, respeitando os níveis de serviço exigidos;

Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;

Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;

Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo CONTRATANTE;

Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Atendimento;

G. DEMANDA DE SERVIÇOS

A demanda será gradativamente consolidada durante o transcurso da execução dos serviços, na medida em que forem ultrapassados e implementados os serviços que contribuem diretamente para o aumento da maturidade do ambiente, assim, os quantitativos indicados neste Termo de Referência e seus anexos, refletem meras estimativas e devem ser percebidos como um marco referencial e inicial para que os fornecedores enviem suas propostas comerciais, formuladas sob o mesmo parâmetro;

Torres de Serviços

Os de sustentação – caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, garantida, podendo ser contínuo ou sob demanda; Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC e seus usuários;

A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;

A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TIC;

A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

Excepcionalmente estarão computados neste grupo os serviços complementares à sustentação, como exemplo: a ativação de usuários e senhas de acesso, instalação de equipamentos e aplicações, criação de caixa postal, alteração e suporte a ambientes de usuários, etc.;

Os de evolução – caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico, podendo:

Atender necessidades de suporte especializado e suporte evolutivo para aumento de maturidade do ambiente, quando tratadas como atividades inovadoras diretamente

relacionadas a melhoria contínua e ao aumento de performance, cujos resultados elevam o nível de requerimentos para os serviços de sustentação, como exemplo: supervisão de profissionais de suporte operacional e suporte a usuários finais, implementação de soluções baseadas em novos requerimentos de negócios, novas soluções tecnológicas, novas implantações, novos processos, novas versões, migrações, instalação/ampliação/remoção de itens do parque computacional, etc.;

H. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE ESPECIALIZADO

SUPORTE A SISTEMAS E SERVIÇOS: responsável pela execução de atividades inerentes a sustentação e administração de terceiro nível, das plataformas de sistemas operacionais, serviços de rede, serviços de comunicação, serviços de colaboração, interação com outros fornecedores e a integração entre plataformas computacionais através da execução de atividades descritas e/ou atribuídas pelo catálogo de serviços visando o planejamento de melhorias e atualização dos serviços em operação no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

Administração de Redes com atividades relacionadas a sustentação, administração e tratamento de incidentes em sistemas operacionais servidores Microsoft (Windows 2008 e 2012) e Linux (FreeBSD e Ubuntu), serviços de infraestrutura de rede corporativa (MENSAGERIA, DHCP, DNS, NAC, NTP, IP, TCP/UDP, AD, GPO, WSUS, RDS, FTP e File Server) e serviços de correio eletrônico em plataforma Microsoft (Exchange Server 2008).

SUPORTE A INFRAESTRUTURA: responsável pela execução de atividades inerentes a sustentação e administração de terceiro nível, dos aspectos físicos e lógicos do parque de servidores e equipamentos de armazenamento e backup de dados, plataformas de sistemas operacionais que gerenciam estas estruturas, plataformas de ambientes virtuais, interação com outros fornecedores e a integração entre plataformas computacionais através da execução de atividades descritas e/ou atribuídas pelo catálogo de serviços, visando o planejamento de melhorias e atualização dos serviços em operação no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

Atividades relacionadas a sustentação, administração e tratamento de incidentes de infraestrutura de rede corporativa com servidores HP em plataforma Microsoft e Linux configurados em alta disponibilidade com armazenamento de dados em grandes volumes, incluindo, mas não se limitando, a rotinas para otimização e racionalização no armazenamento e alocação de dados utilizando tecnologias redundantes para subsistemas de discos físicos (RAID) com uso de soluções de storage (HP). Sustentação e administração de ambiente virtualizado que compreenda o uso de tecnologias para alta disponibilidade (cluster), gerenciamento de recursos entre servidores hospedeiros e gestão online de máquinas virtuais (VMWare). Sustentação e administração de ferramentas de automação de backup (ARKEIA) e recuperação de desastres.

SUPORTE A REDES E COMUNICAÇÃO: responsável pela execução de atividades inerentes a sustentação e administração de terceiro nível, dos aspectos físicos e lógicos de ativos e passivos de rede convergente (dados, voz e vídeo), plataformas de sistemas operacionais que gerenciam estes ativos, serviços de links de comunicação, infraestrutura física de rede, interação com outros fornecedores e a integração entre plataformas computacionais através da execução de atividades descritas e/ou atribuídas pelo catálogo de serviços, visando o planejamento de melhorias e atualização dos serviços em operação no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

Atividades relacionadas a sustentação, administração e tratamento de incidentes de serviços de infraestrutura de rede (IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP e OSPF), ativos de rede



(roteadores CISCO e switches D-LINK), redes sem fio (D-LINK), links de comunicação convergente (dados, voz e vídeo). Sustentação e administração de ambiente físico de rede convergente (dados, voz e vídeo), como infraestrutura de cabeamento, passivos (patch\voice panel, organizadores, racks...) de rede. Intermediação de problemas e soluções com outros fornecedores de rede e comunicação.

SUPORTE A APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS: responsável pela execução de atividades inerentes a sustentação e administração de terceiro nível, da infraestrutura de plataformas de sistemas e aplicações web, sistemas e aplicações em arquitetura cliente-servidor, aplicações mobile, sistemas de gerenciamento de bancos de dados (SGBDs), administração de dados, interação com outros fornecedores e a integração entre plataformas computacionais através da execução de atividades descritas e/ou atribuídas pelo catálogo de serviços, visando o planejamento de melhorias e atualização dos serviços em operação no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

Atividades relacionadas a sustentação, administração e tratamento de incidentes na infraestrutura de sistemas e aplicações em plataforma WEB, plataforma cliente-servidor, mobile e sistemas de gerenciamento de banco de dados (Oracle e SQL).

SUPORTE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO: responsável pela execução de atividades inerentes a sustentação e administração de terceiro nível, das plataformas e soluções inerentes à segurança da informação, no que tange as camadas de segurança perimetral, segurança corporativa, políticas e procedimentos operacionais, aspectos estratégicos para prevenção e proteção do parque tecnológico contra ataques, interação com outros fornecedores e a integração entre plataformas computacionais através da execução de atividades descritas e/ou atribuídas pelo catálogo de serviços, visando o planejamento de melhorias e atualização dos serviços em operação no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

Atividades relacionadas a sustentação, administração e tratamento de incidentes de segurança perimetral (Aker) e corporativa (Active Directory, Antivirus, Hardening), normativos, melhores práticas e gestão contínua de riscos e conformidade para governança corporativa, inerentes aos aspectos de segurança do ambiente de TIC.

I. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A empresa CONTRATADA e a CONTRATANTE serão responsáveis pela transferência do conhecimento quando da transição final dos serviços, a primeira repassando e a segunda absorvendo as atividades, documentando-as minuciosamente para que os fluxos de informações, conhecimentos e procedimentos no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

J. APOIO A ELABORAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

Apoiar na elaboração do Catálogo de Serviços, sugerindo e indicando requisitos, prestando informações para a sua formulação com registros históricos de atividades identificadas, de tempos e movimentos, definição de Acordos de Níveis de Serviços (SLA) para atendimento, de modelos metodológicos, de estabelecimento de padrões e métricas, enfim, de todas as boas práticas necessárias à execução da tarefa;

K. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Horário da execução e/ou disponibilidade por tipo de serviço:

Os subitens de serviços da "Torre de Suporte ao Ambiente e Usuário Final", "Torre de Suporte Especializado" e "Torre de Suporte Evolutivo" serão executados em horário comercial, conforme capítulo 12.2; e em horário contínuo conforme capítulo 12.1 em casos excepcionais de acionamento de plantão (sobreviço) em detrimento de possíveis incidentes que possam ocorrer;

L. ORDENS DE SERVIÇOS

Todos os serviços serão demandados através de Ordens de Serviços;

A Ordem de Serviço, será emitida com base nos serviços que integram o objeto desse Termo de Referência, observada as seguintes orientações:

A execução dos serviços será objeto de apuração e pagamento;

As OS's devem conter:

- a) Número da OS;
- b) Número do contrato;
- c) Data e hora da abertura OS;
- d) Descrição dos serviços objeto da OS;
- e) Objetivo dos serviços a serem alcançados;
- f) Métricas, restrições, premissas à execução dos serviços;
- g) Dimensionamento estimado da OS em horas;
- h) Período de execução, com datas de início e término previstos
- i) Assinatura de autorização;

M. CANAIS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS

Atendimento das demandas dos usuários demandantes dos serviços, recebidas pelos seguintes canais de comunicação: e-mail, fale conosco, WebChat e fac-símile, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, a partir de consultas ao Sistema Integrado de Gestão de Atendimento e Base de Conhecimento.

N. INSTALAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O ambiente físico da Central de Atendimento deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

O. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).

O Suporte Presencial deverá estar disponível 11 (onze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 08h (oito) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela STEFANINI para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

P. INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

PLATAFORMA DE SOFTWARE

SISTEMAS OPERACIONAIS: Servidores Windows Server 2008 e 2012; Linux Ubuntu; Hyper-V, versão Windows Server 2008 e superiores; VMWare ESXi, versão 5.0 e superiores.

Estações Clientes: Windows 7, 8, 8.1 e 10;

Dispositivos Móveis: IOS; Android OS.

SERVIDORES E CLIENTES WEB: IIS (Internet Information Server) Web Server; Apache Web Server; Internet Explorer; Mozilla Firefox; Microsoft Edge; Google Chrome.

SERVIDORES DE AUTENTICAÇÃO: MS Active Directory

SGBD'S (SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS): Microsoft SQL Server; Oracle; MySQL;

SERVIÇOS DE MENSAGERIA E COLABORAÇÃO: WhatsApp, Telegrama e MSN; Protocolo IMAP; Protocolo SMTP; Protocolo POP3; Microsoft Exchange.

FERRAMENTAS DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO: MS Office; MS Visio; MS Project; MS SharePoint; Adobe CS3 Suite; Corel X5 Suite; Autocad.

FERRAMENTAS DE BACKUP: Arkeia.

SOLUÇÃO DE ANTIVÍRUS / ANTISPYWARE: eScan Antivírus.

OUTROS SOFTWARES OU SERVIÇOS: Windows Deployment Services – MDS; Windows Server Update Services – WSUS; Windows File Server; Windows Print Server; Ferramentas de documentação; Firewall Aker (appliance);

PLATAFORMA DE HARDWARE

EQUIPAMENTOS DE REDE: Switches de acesso do fabricante D-Link XStack DGS-3426P; Access Point D-Link Wireless DWLX500; Firewall AKER; Roteador Cisco.

SERVIDORES

Servidores HP Proliant DL385; Servidores HP Proliant DL 19=80 G6.

SILOS DE ARMAZENAGEM: Storage HP P2000; Biblioteca de fitas HP storage Works MSL2024.

SISTEMA DE TELEFONIA: Central digital NEC UNIVERGE 8300; Telefones digitais NEC (aproximadamente 14 equipamentos); Telefones analógicos (aproximadamente 300); Links digitais externos (operadora atual: VIVO-GVT)

SISTEMA DE CFTV: Servidores HP Proliant; Storage Micra; Câmeras Avigilon; Rede estruturada em fibra óptica e cabeamento em par trançado Cat 5e separada da rede corporativa de dados e voz.

REDE

ARQUITETURA LAN: Ethernet 10BaseT, 100BaseT e 1000BaseT; Protocolo TCP/IP;

LINKS COM REDES EXTERNAS: Link dedicado em fibra óptica com a rede da Secretaria de Saúde do DF; Link dedicado em fibra óptica para acesso a Internet de 100Mbps (operadora atual: Vivo-GVT);

OUTRAS INFORMAÇÕES SOBRE O AMBIENTE DE TIC

A Contratante dispõe de uma estrutura de rede para comunicação de dados e voz com as seguintes características:

Infraestrutura implantada em cabeamento estruturado de par trançado Cat 5e, totalizando aproximadamente 700 pontos físicos, com aproximadamente 350 estações ativas; 800 contas de e-mail institucionais;

Backbone horizontal interligando os switches por meio de tecnologia gigabit em cabeamento de fibra óptica

Sistema de VLANs segmentando a rede para otimização de desempenho;

Rede sem fio atendendo aproximadamente o 70% da área construída do estabelecimento, configurada com dois SSID, um para os usuários do HCB e outro para os visitantes.

Fornecimento de todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central de Atendimento, os quais estão em conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

Q. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

Atender aos Níveis de Serviços Acordados mesmo quando houver efeitos de sazonalidade de demandas, razão pelo qual deve dispor de equipe de BackOffice sempre disponível para atuar nestas situações, a ser negociada entre as partes;

R. PRÁTICAS ITIL IMPLANTAS/IMPLEMENTADAS:

Gerenciamento e suporte dos serviços em conformidade com o ITIL v3, nas seguintes disciplinas: Função Service Desk/Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Ativos de Serviços, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Versões, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Catálogos de Serviços, Gerenciamento da base de conhecimento, Gerenciamento da Continuidade do Serviço, Gerenciamento de Contratos de Fornecedores Internos Externos.

Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI

S. VOLUMETRIA ATENDIDA

TORRES DE SERVIÇOS	Serviço	Qtde equipe presencial	Horas Mensais	Horas Anuais
SUPORTE AO AMBIENTE E USUÁRIO FINAL (NÍVEIS 1 E 2)	Central de serviços técnicos. Primeiro atendimento técnico (remoto / presencial).	2	320	3.840
	Suporte técnico. Suporte técnico ao ambiente e usuários (remoto /presencial).	3	480	5.760
SUPORTE ESPECIALIZADO (NÍVEL 3)	Suporte a sistemas e serviços. Suporte a sistemas e serviços Windows e Linux (remoto / presencial).	1	160	1.920
	Suporte a redes e comunicação. Suporte a links ativos de rede e infraestrutura física de comunicação (remoto / presencial).	1	80	960
	Suporte a Infraestrutura. Suporte à infraestrutura de servidores, virtualização, armazenamento de dados e backup (remoto/ presencial).	1	80	960
	Suporte à aplicação e banco de dados.	1	80	960

Estrutura de servidores e softwares de gerenciamento e configuração para:

- Bancos de Dados Corporativos;
- Servidores de Arquivos;
- Servidores de Segurança;
- Servidores Web;
- Servidores de Acesso Remoto VPN;
- Servidores de Gerência de Redes;
- Backup e Armazenagem;
- Gerência de Serviços.

Serviços externos de hospedagem para:

MS Exchange; WEB Site HCB; Outros Sistemas "WEB oriented" pelos quais seja permitido o acesso externo ao HCB.

Serviços críticos:

- Autenticação de usuários;
- Correio Eletrônico;
- Aplicações corporativas acessadas através do WEB Site (serviços de compras, recrutamento, gestão de eventos, etc.)
- Servidor de arquivos;
- Banco de Dados Corporativos;
- Sistema de Backup;
- Segurança Corporativa (Antivirus, Firewall, IDS e Antispam);
- Acesso à Internet;
- Rede sem fio (Wireless);
- Sistemas corporativos diversos da CONTRATANTE.

a) Sistema de Refrigeração

Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

b) Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais Acústica

Os serviços seguem os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

c) Segurança do Trabalho

As condições de segurança do trabalho atendem integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

d) Mobiliário e Equipamentos de Apoio

TORRES DE SERVIÇOS	Serviço	Qtde equipe presencial	Horas Mensais	Horas Anuais
	Suporte à infraestrutura de aplicações (web e cliente-servidor) e banco de dados (remoto/presencial).			
	Suporte à segurança da informação. Suporte à infraestrutura de segurança perimetral e corporativa (remoto / presencial).	1	80	960

T. CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL	HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR por intermédio do INSTITUTO DO CÂNCER INFANTIL E PEDIATRIA ESPECIALIZADA – ICICE
CNPJ	10.942.995/0001-63
ENDEREÇO	SAIN, Lote 4B – Asa Norte – Brasília/DF, CEP: 70.071-900
TELEFONE	61 3025-8470 / 3025-8710

Brasília, 22 de Junho de 2018.


 Davison Ferreira
 Coordenador de Tecnologia de Informação

*Termo de Assinatura
 Documento nº 73
 Matr. n. 1088
 HCB*


 Renilson Rehem
 Superintendente Executivo

*Renilson Rehem
 Superintendente Executivo
 HCB*



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os devidos fins, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A) STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

A) Elementos do Contrato:

Ano da Assinatura do Contrato:	2012
Número do Contrato	CRT/DF 31200/2012

B) Descrição dos serviços objeto do Contrato:

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE em sua Sede, nas Superintendências Regionais e Unidades Avançadas, mediante o fornecimento de serviços de sustentação pagos pela garantia de disponibilidade, manutenção e atualização dos serviços que compõe a infra-estrutura das redes de dados do CONTRATANTE, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de TI. A prestação dos serviços será de forma continuada, presencial, acompanhados por respectivos relatórios técnicos e demais documentação prevista neste Termo de Referência – TR.

C) Serviços Prestados:

A) SERVIÇOS DE CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL DE SERVIÇOS DE TI;
B) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DA REDE WINDOWS SERVER;
C) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE CORREIO ELETRÔNICO;
D) SUPORTE E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA;
E) SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;
F) SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE REDE DE DADOS
G) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS MULTIMÍDIAS;
H) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E COPIAS DE SEGURANÇA;
I) ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS;
J) ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE APLICAÇÕES.

MC



B) LOCAL

A CONTRATADA deverá prestar os serviços nas unidades do INCRA, localizadas em Brasília-DF e nas Superintendências Regionais nas unidades da federação, conforme tabela presente no item 11 do Termo de Referência (Anexo I).

A tabela abaixo informa os endereços das Superintendências Regionais do CONTRATANTE.

LOCAIS PARA PRESTAÇÃO/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS			
Unidade	Endereço	Cidade - UF	CEP
Sede/DF	SBN - Ed. Palácio do Desenvolvimento - subsolo	Brasília - DF	70057-900
SR01/PA	Rodovia Murucutum, s/nº, bairro Souza - Estrada do CEASA	Belém - PA	66610-120
SR02/CE	Av. Américo Barreira, 4700 - Bela Vista	Fortaleza - CE	60442-800
SR03/PE	Av. Conselheiro Rosa e Silva, 950 Bairro dos Aflitos	Recife - PE	52050-020
SR04/GO	Av. João Leite, 1520 Setor Santa Geneveva	Goiânia - GO	74672-020
SR05/BA	Av. Ulisses Guimarães, 640, Centro Administrativo (CAB)	Salvador - BA	41746-900
SR06/MG	Av. Afonso Pena, 3500 - Serra	Belo Horizonte - MG	30130-009
SR07/RJ	Rua Santo Amaro, 28 - Glória	Rio de Janeiro - RJ	22211-230
SR08/SP	Rua Dr. Basílio Machado, 203 - 6º andar - Santa Cecília	São Paulo - SP	01230-906
SR09/PR	Rua Dr. Faivre, 1.220	Curitiba - PR	80060-140
SR10/SC	Rua Jerônimo Coelho, 185 - Centro - 12º andar	Florianópolis - SC	88010-030
SR11/RS	Av. José Loureiro da Silva 515, 1º/4º andares - Cidade Baixa	Porto Alegre - RS	90010-420
SR12/MA	Av. Santos Dumont, 18 - Bairro Anil	São Luís - MA	65046-660
SR13/MT	Rua 8 Quadra 15 - CPA	Cuiabá - MT	78050-970
SR14/AC	Rua Santa Inês, 135, bairro Aviário	Rio Branco - AC	69907-330
SR15/AM	Av. André Araújo, 901 - Aleixo	Manaus - AM	69060-001
SR16/MS	Avenida Afonso Pena, 2.403 - Centro	Campo Grande - MS	79002-073
SR17/RO	Av. Lauro Sodré, 3050 - Pq. dos Tanques -Estr. Aeroporto	Porto Velho - RO	78904-300
SR18/PB	Rua Desportista Aurélio Rocha, 592, Bairro dos Estados	João Pessoa - PB	58031-000
SR19/RN	Rua Potengi, 612 - Petrópolis	Natal - RN	59020-030
SR20/ES	Rua Senador Robert Kennedy, 601 - São Torquato	Vila Velha - ES	29114-300
SR21/AP	Rua Adilson José Pinto Pereira, 1409 - Bairro São Lázaro	Macapá - AP	68908-610
SR22/AL	Rua do Livramento nº. 148, 5º andar, Ed. Walmap	Maceió - AL	57020-030
SR23/SE	Av. Coelho e Campos, 1300 - Getúlio Vargas	Aracaju - SE	49060-000
SR24/PI	Av. Joaquim Ribeiro, 835 Centro	Teresina - PI	64001-480
SR25/RR	Av. Ville Roy nº. 5315-A	Boa Vista - RR	69306-665
SR26/TO	Q. AANE - 40, QI 8, Lote 1-A Alameda I	Palmas - TO	77006-336
SR27/MBA	Agrópolis Amapá s/nº	Marabá - PA	68502-000
SR28/DFE	SIG. Quadra 4, Lote 417/550	Brasília - DF	70610-400
SR29/MSF	Av. da Integração, 412 - Jardim Colonial	Petrolina - PE	56302-150
SR30/STA	Av. Presidente Vargas, s/nº - bairro Fátima	Santarém - PA	68040-060

C) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Unidade de Medida	Meta Exigida	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
a) 1	Inclusão de <i>scripts</i> e de descrição padronizada de resolução de problemas na base de conhecimento, após o encerramento das respectivas ordens de serviço.	Dia/útil	<=2	10,00%



Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Unidade de Medida	Meta Exigida	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
b) 2	Apresentação de relatório gerencial de serviços mensal, subsequente ao da prestação do serviço	Dia/útil	<=5	10,00%
c) 3	Grau de satisfação do CONTRATANTE em relação aos serviços prestados pelo serviço de atendimento técnico. Fórmula de cálculo: total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento bom e ótimo no mês calendário dividido pelo total de respostas da pesquisa de satisfação no mês calendário, multiplicado por 100 (cem). Para fins de cálculo deste indicador somente serão utilizadas respostas a pesquisa de satisfação realizada pela DET.	%	>= 85	10,00%
d)	Não apresentação ou apresentação de currículos de profissionais em desconformidade com o perfil requisitado.	Por ocorrência	0	5,00%
e)	Não realização de transferência de conhecimento em caso de adoção de novas tecnologias.	Por ocorrência	0	5,00%

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO	PERCENTUAL MÍNIMO MENSAL	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
CRÍTICO: Índice de incidentes críticos tratados em até 04 horas: FORMULA DE CÁLCULO: (número de incidentes críticos solucionados em até 04 horas) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	95% a 100%	0%
	85% a 94%	5%
	70% a 84%	10%
	Menor que 70%	15%
URGENTE: Índice de incidentes críticos tratados em até 08 horas: FORMULA DE CÁLCULO: (número de incidentes críticos solucionados em até 08 horas) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	95% a 100%	0%
	85% a 94%	5%
	70% a 84%	10%
	Menor que 70%	15%
ROTINA: Índice de tarefas realizadas dentro do prazo previamente especificado: (número de tarefas realizadas dentro do prazo / total mensal de tarefas de rotina) * 100 FORMULA DE CÁLCULO: (número de incidentes críticos solucionados dentro do prazo) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	95% a 100%	0%
	85% a 94%	1%
	70% a 84%	2%
	Menor que 70%	5%

D) Detalhamentos dos serviços prestados:

~~12. NOME DO SERVIÇO: CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL DE SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA~~

12.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

12.1.2 Gerenciar, coordenar e supervisionar todos os serviços descritos neste Termo de Referência.

12.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

MC



- 12.2.2 Gerenciar e supervisão dos serviços prestados no ambiente do CONTRATANTE, envolvendo a rede de dados local (LAN e SAN) e longa distância (WAN);
- 12.2.3 Receber as demandas dos serviços do CONTRATANTE e providenciar a execução junto à equipe da CONTRATADA;
- 12.2.4 Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço previamente estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- 12.2.5 Administração e suporte de ambiente de Tecnologia da Informação (TI) utilizando as melhores práticas da ISO/IEC 20000, COBIT e ITIL v3;
- 12.2.6 Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais da CONTRATADA para execução dos serviços;
- 12.2.7 Gerenciar a execução dos serviços dos demais profissionais sob sua responsabilidade;
- 12.2.8 Elaborar e propor plano de execução dos serviços, bem como organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- 12.2.9 Comunicar ao servidor responsável pelo contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados;
- 12.2.10 Executar os serviços de supervisão da equipe da CONTRATADA e outros serviços correlatos à supervisão e Controle Técnico-Operacional de Serviços de TI;
- 12.2.11 Gerenciar a execução dos serviços realizados na rede de comunicação de dados do CONTRATANTE;
- 12.2.12 Acompanhar os indicadores de qualidade e disponibilidade nos sistemas de monitoramento;
- 12.2.13 Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário) provendo informações gerenciais ao CONTRATANTE;
- 12.2.14 Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas, sejam eles novos ou já implantados no CONTRATANTE;
- 12.2.15 Elaborar, para o CONTRATANTE, relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, sistemas operacionais, redes SAN, WAN e LAN, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação conforme o ITIL - Capacity Management (Gerenciamento de Capacidade) e Problem Management (Gerenciamento de problemas) no (mês calendário);
- 12.2.16 Executar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos - PMI;
- 12.2.17 Comparecer à reunião para a avaliação dos serviços junto ao responsável designado pelo CONTRATANTE;
- 12.2.18 Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;
- 12.2.19 Buscar novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção do ambiente;
- 12.2.20 Coordenar ações conjuntas de infraestrutura com a área de segurança da informação, no atendimento das melhores práticas de segurança;
- 12.2.21 Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE;

ml



- 12.2.22 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 12.2.23 Gerenciar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 12.2.24 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

13. NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE REDE WINDOWS SERVER.

13.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

- 13.1.2 Consiste em operar e manter o ambiente de rede e autenticação, controle de domínio, base de usuários em Active Directory/LDAP, FTP, servidor WEB e demais serviços de diretórios baseados em Microsoft Windows Server, em pleno funcionamento, proporcionando a continuidade e integridade dos serviços.

13.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 13.2.2 Manter, configurar e instalar os controladores de domínio da Sede e das Regionais;
- 13.2.3 Manter, configurar e instalar o Microsoft Active Directory;
- 13.2.4 Manter, configurar e instalar serviços de autenticação de usuários e logs de auditoria;
- 13.2.5 Manter, configurar e instalar o WSUS (Windows Server Update Services);
- 13.2.6 Manter, configurar e instalar o serviço de impressão;
- 13.2.7 Manter e configurar base de usuários no domínio conforme políticas do CONTRATANTE;
- 13.2.8 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas para rede Windows Server que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 13.2.9 Implantar as práticas de segurança na infra-estrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 13.2.10 Gerenciar e manter os serviços descritos abaixo:
 - 13.2.10.1 *Controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de Domínio da Sede e prestar suporte aos controladores de domínios das superintendências regionais;*
 - 13.2.10.2 *Autenticação – Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede INCRA;*
 - 13.2.10.3 *Active Directory – Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory;*
 - 13.2.10.4 *File Server – Montar e Configurar o servidor de arquivos. Configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso;*
 - 13.2.10.5 *FTP Server – Inclusão e Exclusão de arquivos no servidor de FTP;*
 - 13.2.10.6 *Print Server - Montagem, configuração e manutenção no servidor de arquivos. Instalar e configurar Impressoras. Gerenciar as políticas de acesso;*
 - 13.2.10.7 *System State – configurar e manter o System State;*
 - 13.2.10.8 *Replicação – Verificar logs de replicação entre os servidores da SEDE e Regionais;*
 - 13.2.10.9 *DNS interno – Instalar, configurar e manter serviço de DNS. Verificar logs;*
 - 13.2.10.10 *WINS - Instalar, configurar e manter serviço de WINS. Verificar logs;*
 - 13.2.10.11 *DHCP - Instalar, configurar e manter serviço de DHCP. Verificar logs;*



- 13.2.10.12 *Scripts de logon – Criar e configurar Scripts;*
 - 13.2.10.13 *GPO – Criar, configurar e manter GPO's;*
 - 13.2.10.14 *Cluster de Serviços Windows: instalar, configurar e manter cluster;*
 - 13.2.10.15 *Backup – auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server;*
 - 13.2.10.16 *Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;*
- 13.2.11 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

14. NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE CORREIO ELETRÔNICO

14.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

14.1.2 Gerenciamento e sustentação da solução de E-mail/Groupware, baseada em software livre, que já se encontra implementada no ambiente do CONTRATANTE, envolvendo o gerenciamento de serviços de Mensageria (E-mail) e Colaboração (Groupware), instalação, manutenção, evolução e suporte técnico aos sistemas que compõe a solução, gerenciando todos os recursos envolvidos, promovendo o pleno funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams.

14.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 14.3 Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar as contas de e-mail;
- 14.4 Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar as listas/grupos de correio eletrônico;
- 14.5 Elaborar scripts de backup e executar testes de Backup e Recovery nos arquivos de correio eletrônico;
- 14.6 Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento do uso dos volumes dos storages relativos aos serviços de Mensageria;
- 14.7 Instalar, configurar, aperfeiçoar, monitorar todas as soluções de cluster de correio eletrônico;
- 14.8 Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico;
- 14.9 Executar atividades de programação/desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com as demais ferramentas;
- 14.10 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 14.11 Implantar as práticas de segurança na infra-estrutura de correio eletrônico conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 14.12 Instalação, configuração e suporte aos servidores de e-mail, ferramentas de colaboração e demais componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como Webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
- 14.13 Gerenciamento do espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários;
- 14.14 Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico;
- 14.15 Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
- 14.16 Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico;



- 14.17 Aplicação dos procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da organização;
- 14.18 Atualização e aplicação de regras e políticas contra malwares e spams;
- 14.19 Gerenciamento das áreas de quarentena de mensagens;
- 14.20 Criação e manutenção de "deny lists" e "allow lists" institucionais;
- 14.21 Administração e operação de cotas de armazenamento para contas e-mails;
- 14.22 Gerenciamento de segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas;
- 14.23 Fornecimento de terceiro nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao serviço de mensageria;
- 14.24 Gerenciar e manter os serviços descritos abaixo:
 - 14.24.2 *Webmail - Solução em cluster de alta performance e alta disponibilidade com balanceamento de carga entre servidores e trabalhando associado ao storage. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar toda a solução de cluster e também todas as aplicações relacionadas ao WebMail. Backup e Recover de dados da solução;*
 - 14.24.3 *SMTP - Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de SMTP. Backup e Recover de dados da solução;*
 - 14.24.4 *IMAP/POP3 - Solução em cluster de alta performance e alta disponibilidade com balanceamento de carga entre servidores reais. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar toda a solução de cluster e também todas as aplicações relacionadas ao serviço de IMAP/POP. Backup e Recover de dados da solução;*
 - 14.24.5 *Antispam - Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de AntiSpam, elaborar relatórios de consolidados referente a esse tipo de tráfego. Backup e Recover de dados da solução. Antivirus do Correio - Aplicação em plataforma Linux. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de Antivirus do Correio, elaborar relatórios de infestação e vulnerabilidades. Backup e Recover de dados da solução;*
 - 14.24.6 *LDAP - Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de LDAP. Backup e Recover de dados da solução;*
 - 14.24.7 *Banco de dados MySQL - Solução implementada em cluster Ativo/Passivo. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar toda a solução de cluster e também todas aplicações relacionadas ao banco de dados. Backup e Recover de dados da solução;*
 - 14.24.8 *Servidor de Listas Mailman - Instalar, configurar, otimizar, monitorar, administrar a criação, alteração e remoção das listas e atualizar todas as aplicações relacionadas. Backup e Recover de dados da solução;*
- 14.25 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos; Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO: SUPORTE DE TI E INFRAESTRUTURA

15.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

- 15.1.2 Suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura referente ao ambiente de sala de equipamentos de energia, nobreaks e grupo gerador, sala de equipamentos de testes (laboratório), sala-



cofre, backbone lógico, wireless e racks de equipamentos de comunicação de dados, cabeamento estruturado e demais equipamentos que compõem a infraestrutura física de TI, bem como os ativos de rede da Sede e Superintendências Regionais do CONTRATANTE.

15.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 15.3 Abrir, fechar e trancar e verificar a segurança das portas que dão acesso aos ambientes físicos de TI, como sala-cofre e sala de segurança;
- 15.4 Receber e verificar os logs de eventos registrados pelos sensores dos ambientes físicos de TI;
- 15.5 Controlar e manter registro de acesso físico aos ambientes de TI;
- 15.6 Instalação, manutenção e vistoria da organização e funcionamento das pilhas dos switches dos racks de comunicação de dados;
- 15.7 Identificação e organização física dos servidores de rede (serviço, endereço IP, sistema operacional, nome de rede, unidade responsável);
- 15.8 Identificação e organização do cabeamento estruturado da rede de dados;
- 15.9 Testar, desativar e ativar grupo gerador, com e sem carga, para cumprir as rotinas de teste de funcionamento;
- 15.10 Identificação e organização de portas lógicas e VLANS dos switches de acesso e distribuição;
- 15.11 Redigir relatórios mensais de serviços e rotinas executadas;
- 15.12 Habilitar e desabilitar pontos de rede de dados;
- 15.13 Instalar, manter e configurar equipamentos ativos de rede de dados;
- 15.14 Instalar, manter e configurar equipamentos de rede Wireless;
- 15.15 Realizar procedimentos de substituição de equipamentos de rede;
- 15.16 Abrir e acompanhar os chamados para assistência técnica para equipamentos em garantia;
- 15.17 Configuração remota dos ativos de rede da Sede e das Regionais do CONTRATANTE;
- 15.18 Orientar suporte técnico de níveis 1 e 2 a respeito dos procedimentos nos ativos de rede;
- 15.19 Testar, organizar e identificar ativos de rede de dados;
- 15.20 Prover, configurar, montar e desmontar o ambiente para testes de outras equipes;
- 15.21 Incluir, excluir e monitorar os usuários ao sistema de biometria e demais sistemas de controle de acesso físico;
- 15.22 Gerar, verificar e manter atualizado o inventário dos ativos de rede de dados da Sede;
- 15.23 Acionar e acompanhar o suporte e manutenção de rede elétrica quando necessário;
- 15.24 Executar serviços de manutenção em cabeamento estruturado UTP e fibra ópticas;
- 15.25 Acompanhar e orientar a visita de terceiros aos ambientes físicos de TI;
- 15.26 Instalar o Sistema Operacional de servidores de rede;
- 15.27 Instalar e remover fisicamente os servidores de rede em racks;
- 15.28 Elaborar manuais para usuários e relatórios de manutenção preventiva e corretiva dos ambientes físicos de TI;
- 15.29 Manter atualizados todos os diagramas referentes a Topologia da Rede e ambientes físicos de TI;
- 15.30 Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes de dados do Inra Sede e Superintendências Regionais;
- 15.31 Implantar as práticas de política de segurança na infra-estrutura física de TI, conforme definido pelo CONTRATANTE;



- 15.32 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 15.33 Gerenciar, executar e manter a infra-estrutura física de rede de dados descritos abaixo:
- 15.33.2.1 **Sala de Segurança (também conhecida por sala de Testes em TI ou Laboratório):** Organizar, testar, identificar ativos de rede, prover ambiente para testes de outras equipes e monitorar;
 - 15.33.2.2 **Sala-cofre:** Organizar e manter cabeamento estruturado, identificar ativos de rede, incluir usuários ao sistema de biometria, monitorar alarmes, sistema de CFTV, redigir relatórios mensais, acionar o suporte e manutenção da sala cofre, testar grupo gerador, passar fibras ópticas, acompanhar terceiros em seu interior;
 - 15.33.2.3 **Racks da Sala de Equipamentos de Rede:** Organizar o cabeamento, identificar cabeamento, servidores e ativos de rede;
 - 15.33.2.4 **Racks dos Andares:** Identificar, organizar e dar suporte e manutenção;
 - 15.33.2.5 **Servidores de Rede:** Instalar e configurar Sistema Operacional, acionar a garantia, monitorar alertas, habilitar cabos e fibras ópticas;
 - 15.33.2.6 **Documentação:** Confeccionar manuais para usuários e relatórios de monitoramento da sala cofre e ativos;
 - 15.33.2.7 **Suporte e Manutenção Geral:** Atender e acompanhar os Chamados Técnicos de Equipamentos com Garantia dos Fabricantes, Orientar a equipe do Suporte Técnico;
 - 15.33.2.8 **Topologia da Rede:** Atualizar em diagramas as alterações da topologia de rede;
 - 15.33.2.9 **Switch de core:** Configurar portas, habilitar pontos, identificar e organizar o cabeamento;
 - 15.33.2.10 **Switch de borda:** Instalar e configurar switches;
 - 15.33.2.11 **Wireless Controller:** Instalar e configurar ativos de rede sem fio;
 - 15.33.2.12 **Sistema de Gerenciamento, Inventário e Configuração Remota de Ativos de Rede (Enterasys Netsight):** Monitorar e configurar ativos de rede por meio de software;
 - 15.33.2.13 **Manutenção de Ativos:** Remover e substituir equipamentos, abrir chamados e orientar Superintendências Regionais sobre procedimentos nos ativos de rede;
 - 15.33.2.14 **802.1x (Autenticação):** Orientar as equipes de Suporte nos procedimentos de autenticação;
- 15.34 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 15.35 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

16. NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

16.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

- 16.1.2 Administrar a segurança da informação no ambiente de TI, serviços e sistemas, através da avaliação contínua, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, análise de códigos (segundo as melhores práticas de codificação segura), homologação de soluções de segurança, elaboração e implantação procedimentos de computação forense, além de apoiar o CONTRATANTE na execução de atividades forenses, controle de acessos e demais serviços relacionados à segurança da informação no ambiente tecnológico.



16.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 16.2.2 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de Firewall;
- 16.2.3 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de Antivírus;
- 16.2.4 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de IPS;
- 16.2.5 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de VPN;
- 16.2.6 Revisão e atualização da Política de Segurança da Informação;
- 16.2.7 Revisão e atualização das Políticas de Controle de Acesso;
- 16.2.8 Elaboração, revisão e atualização dos Planos de Continuidade de Negócios;
- 16.2.9 Elaboração de análises de risco, mensuração da arquitetura de segurança estabelecida e a constante prevenção de incidentes de segurança da informação;
- 16.2.10 Análise do monitoramento de tráfego de dados e elaboração de relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades detectados pelo IPS e Firewall;
- 16.2.11 Administração de permissões e acessos de usuários a solução de VPN;
- 16.2.12 Auxiliar na proteção contra malwares e spams no sistema de Correio Eletrônico;
- 16.2.13 Gerar relatórios de utilização da internet, baseado nos logs da solução de Proxy;
- 16.2.14 Verificar replicação de repositórios do software de antivírus;
- 16.2.15 Verificar replicação de repositórios do software de IPS;
- 16.2.16 Verificar se as soluções de antivírus e IPS estão atualizando com os sites centrais;
- 16.2.17 Verificar ocorrência de ameaças apontadas pelo antivírus e IPS;
- 16.2.18 Acompanhar relatórios de ameaças e de atualização das versões dos agentes do antivírus;
- 16.2.19 Acompanhar relatórios de utilização da internet através dos Proxys da Sede e Regionais;
- 16.2.20 Acompanhar relatórios da solução de IPS;
- 16.2.21 Acompanhar relatórios da solução de Sniffer;
- 16.2.22 Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação;
- 16.2.23 Administrar solução de autenticação 802.1x;
- 16.2.24 Administrar a aplicação de políticas de acesso a rede local;
- 16.2.25 Detecção de falhas ou vulnerabilidades;
- 16.2.26 Configurar, aperfeiçoar e monitorar a segurança nos sistemas operacionais dos servidores;
- 16.2.27 Administrar assinaturas do IPS e do Scanner de vulnerabilidades Nessus;
- 16.2.28 Atualizar versões de softwares dos produtos referentes à área de segurança;
- 16.2.29 Analisar a viabilidade e o impacto de segurança na instalação de novas soluções;
- 16.2.30 Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão das normas relacionadas à Segurança da Informação;
- 16.2.31 Orientar equipe técnica no cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE;
- 16.2.32 Coordenar ações conjuntas de segurança da informação com as demais áreas de TI;
- 16.2.33 Implantar as melhores práticas de segurança na infra-estrutura física de TI;
- 16.2.34 Administrar soluções de segurança de acesso à rede (Network Access Control), Sniffers e Scanners de Vulnerabilidades;



- 16.2.35 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 16.2.36 Gerenciar e manter os serviços de rede descritos abaixo:
- 16.2.36.1 **Firewall** – *Monitoramento de trafego e relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades;*
 - 16.2.36.2 **IPS** – *Monitoramento e administração da solução SourceFire;*
 - 16.2.36.3 **VPN** – *Aplicação implementada em plataforma Linux. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de VPN, administrar o acesso dos usuários a solução. Auxiliar e testar o Backup e Recovery de dados da solução;*
 - 16.2.36.4 **Proxy** – *Aplicação implementada em plataforma Linux. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de Proxy. Auxiliar e testar o Backup e Recovery de dados da solução;*
 - 16.2.36.5 **Antivirus** – *Instalar, atualizar, configurar, monitorar e gerenciar o sistema de antivírus nos hosts e servidores de rede;*
- 16.3 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 16.4 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

17. NOME DO SERVIÇO: MONITORAMENTO DE REDE DE DADOS

17.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

17.1.2 Monitoramento e operação de várias classes de eventos; (incidentes, ocorrências, execução de rotinas operacionais), e relato do status e performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TI para a equipe técnica responsável.

17.1.3 As operações de monitoramento e controle serão efetuadas a partir de consoles centralizadas no Incra, com informações sobre servidores, storage, componentes de rede, aplicações e bancos de dados, prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários quanto ao andamento da resolução dos incidentes.

17.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 17.3 Monitoramento de componentes da rede, storages, servidores, clusters, bancos de dados, servidores de aplicações e unidades de execução de backups, a partir de alertas;
- 17.4 Execução de procedimentos e operações programadas em ambiente de produção;
- 17.5 Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- 17.6 Execução, avaliação dos resultados, segundo os parâmetros definidos pela área de sistemas/aplicações, e re-execução em caso de falhas, sobre orientação das áreas de negócio;
- 17.7 Monitoramento dos ativos de rede e dos serviços que o compõem, gerenciamento e resoluções de incidentes (chamados técnicos);
- 17.8 Acionar quando identificados a criticidade do incidente, a equipe especialista, mesmo fora do horário de expediente;
- 17.9 Monitoração do status e da replicação dos controladores de domínio da Sede e Regionais;



- 17.10 Monitoração do status dos ativos de rede da Sede e Regionais;
- 17.11 Monitoramento de status do cluster de correio eletrônico;
- 17.12 Monitoramento de status dos volumes dos storages;
- 17.13 Monitorar o ambiente da sala-cofre através de alertas do sistema de monitoramento (cme-tc);
- 17.14 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 17.15 Configurar agentes SNMP para enviar informações sobre os serviços das demais áreas técnicas;
- 17.16 Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento de dados e backup
- 17.17 Monitorar disponibilidade dos Links Internet e Backbone de dados MPLS, sendo:
 - 17.17.2 Rede LAN e WAN - Aplicação implementada em plataforma Linux (Nagios).
 - 17.17.3 Links MPLS Embratel - Monitorar o funcionamento e consumo dos links via ferramentas gráficas, e acompanhamento dos chamados junto ao GRC da empresa de Telecom;
 - 17.17.4 Links Internet Embratel - Monitorar o funcionamento e consumo dos links via ferramentas gráficas, e
- 17.18 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 17.19 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

18. NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA

18.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

18.1.2 Compreende a execução de atividades de administração e operação dos sistemas e protocolos utilizados para transmissão simultânea de áudio, vídeo e dados, envolvendo a instalação, configuração da infraestrutura necessária à operação de sistemas de videoconferência, VOIP e Mensageiro Instantâneo. Além de administrar salas virtuais de videoconferência e montar o ambiente específico para cada situação, operando o serviço e fornecendo suporte aos participantes.

18.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 18.2.2 Instalação, configuração e operação de infra-estrutura para provimento de videoconferência, bem como seus elementos necessários;
- 18.2.3 Operação de hardware e software de videoconferência e configuração de rede para o uso da tecnologia, envolvendo a colaboração de dados e os padrões de transmissão de áudio e vídeo;
- 18.2.4 Checar logs no servidor CMA (Converged Management Application) para verificar erros a serem corrigidos;
- 18.2.5 Acompanhar atualização de firmware do hardware e Codec;
- 18.2.6 Comparecer a reuniões sobre a solução de videoconferência;
- 18.2.7 Manter e configurar servidor gerencial, que controla todos os dispositivos da solução de videoconferência;
- 18.2.8 Manter e configurar servidor de gerência para chamadas multi-ponto MCU Polycon (Multiple Control Unit);
- 18.2.9 Manter e configurar servidor de gravação;



- 18.2.10 Manter e configurar servidor Jabber em plataforma Linux usando atualmente aplicativo Ejabberd;
- 18.2.11 Monitorar a Transmissão e recepção, Codificação, decodificação e compressão, dos equipamentos de áudio e vídeo, bem como as Estações de apresentação;
- 18.2.12 Administrar a solução de videoconferência, baseando-se nas melhores técnicas para transmissão de pacotes, envolvendo Conexões, Tipos de tráfego, Requisitos para transmissão multimídia, Latência, Jitter, Largura de banda, QoS e os Protocolos e padrões para videoconferência;
- 18.2.13 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 18.2.14 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE;
- 18.2.15 Pesquisar (evolução) de novas tecnologias e sugerir ao contratante análise e possibilidade de implantação das mesmas.
- 18.2.16 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;

19. NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS

19.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

- 19.1.2 Compreende as atividades de instalação, implantação, configuração, projeto, criação, suporte, tuning e manutenção a sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD) e todos os objetos e subsistemas que os compõe.

19.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 19.2.2 Criação de Script para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados;
- 19.2.3 Desenho, criação e teste do banco de dados inicial;
- 19.2.4 Aplicação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados;
- 19.2.5 Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados;
- 19.2.6 Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados;
- 19.2.7 Administração dos objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, views, constraints, sequências, snapshots e stored procedures, locks, para controle e segurança de sua utilização;
- 19.2.8 Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco;
- 19.2.9 Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
- 19.2.10 Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;
- 19.2.11 Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e auditoria do banco de dados;
- 19.2.12 Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;



- 19.2.13 Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;
- 19.2.14 Fornecimento de orientação e suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados;
- 19.2.15 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 19.2.16 Estar em sintonia com a AD;
- 19.2.17 Administrar e Operar a base de dados Geográficas do Incra;
- 19.2.18 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 19.2.19 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

20 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E COPIAS DE SEGURANÇA

20.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

20.1.2 Administração e operação de soluções de armazenamento de dados corporativos envolvendo a documentação, configuração e operação das estruturas físicas lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (*Storage Area Network – SAN*) e infra-estrutura de cópias de segurança (*backup*) além do gerenciamento das mídias e do escalonamento, acompanhamento e execução dos procedimentos necessários ao backup e restore dos dados.

20.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 20.2.2 Operar, avaliar, monitorar e configurar os sistemas de armazenamento de dados, caminhos redundantes, performance e conexão entre servidores e os storages e unidades de backup;
- 20.2.3 Operar e monitorar as ferramentas do sistema de dados e de backup;
- 20.2.4 Apicar de forma pró-ativa as atualizações necessárias de *software* e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de armazenamento de dados e backup;
- 20.2.5 Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços de armazenamento de dados;
- 20.2.6 Gerar relatórios e gráficos de desempenho de armazenamento de dados;
- 20.2.7 Elaborar, manter e atualizar a política de *backup* e *restore*, e configurar o software de backup conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;
- 20.2.8 Administrar o *storage* em todas as suas funcionalidades, destacando, virtualização de volumes e particionamento de volumes; cópias por ponteiro; replicação/duplicação de dados; designação de LUN's e volumens NFS/CIFS; criação de volumes lógicos, monitoramento de performance e auditoria de falhas; aumento e/ou diminuição de volumes lógicos; acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão;
- 20.2.9 Sugerir as políticas de cópias por ponteiros, e proceder com *restore* quando necessário;
- 20.2.10 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 20.2.11 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 20.2.12 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

**21 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE APLICAÇÃO****21.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:**

21.1.2 Operação e execução de procedimentos rotineiros e operações programadas em aplicações que se encontram no ambiente de produção da instituição, visando a continuidade dos serviços, mantendo as aplicações íntegras e em pleno funcionamento.

21.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 21.2.2 Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos pela área de sistemas/aplicações;
- 21.2.3 Execução, avaliação dos resultados, segundo os parâmetros definidos pela área de sistemas/aplicações;
- 21.2.4 Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados aos servidores de aplicação, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que encontram-se em produção;
- 21.2.5 Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos da aplicação, reportando os problemas para a área técnica responsável;
- 21.2.6 Atualização da Gerência de Configuração quando necessário através da documentação dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre as aplicações;
- 21.2.7 Atuação junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento da aplicação;
- 21.2.8 Fornecimento de informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações;
- 21.2.9 Suporte às interfaces entre a Internet e as aplicações, para a implementação de softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web;
- 21.2.10 Monitoramento e gerenciamento da performance de webservers, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização quando necessário;
- 21.2.11 Análise periódica de logs das aplicações, sobre potenciais falhas de existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar a área responsável pelo desenvolvimento e uso da aplicação;
- 21.2.12 Desenvolvimento de rotinas/scripts voltadas à continuidade das aplicações;
- 21.2.13 Atualização e disseminação da política de segurança da informação no que tange as aplicações;
- 21.2.14 Suporte às interfaces entre as aplicações que utilizam o ambiente do INCRA, Internet e ambientes externos, como as aplicações do SERPRO (SIAFI/SIAPE);
- 21.2.15 Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram no ambiente de produção;
- 21.2.16 Atualização e configuração de agentes do software LanDESK (ou similar);
- 21.2.17 Incluir, remover e alterar os usuários do suporte do software LanDESK (ou similar);
- 21.2.18 Incluir, remover e alterar o nível de acesso de usuários para internet;
- 21.2.19 Criar, configurar e manter as contas dos usuários de aplicações;
- 21.2.20 Realizar limpeza de fila de impressão no servidor de impressão (Print Server);
- 21.2.21 Manter, instalar e configurar a aplicação Siafi gerencial em ambiente Windows Server, configurar e atualizar os dados com a rede do SERPRO;
- 21.2.22 Manter, instalar e configurar o acesso às aplicações da Rede Serpro, Siafi Gerencial e Sistema de Patrimônio;



- 21.2.23 Manter, instalar e configurar a aplicação LanDESK (ou similar), realizando busca de inventários, consultas de software e hardware das estações de trabalho, distribuição de pacotes e acesso remoto;
- 21.2.24 Manter, instalar e configurar a aplicação LanDESK (ou similar), realizando o Sistema de Inventário do Parque computacional do Incra;
- 21.2.25 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 21.2.26 Configurar, manter em funcionamento os serviços de aplicação WEB (IIS, Apache, Tomcat, JBoss etc.);
- 21.2.27 Atualização de aplicação sustentadas em ambientes de produção;
- 21.2.28 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 21.2.29 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

E) Ambiente:

EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS
Instalação e administração de Bastidores e Servidores Corporativos de dados com arquitetura Linux, 32 e 64 bits totalizando aproximadamente 168 (cento e sessenta e oito).
Administração e suporte de subsistemas de armazenamento EMC de categoria midrange com 380 (trezentos e oitenta) TB de espaço total e com 200 (duzentos) LUNs criadas, contendo cluster(s) de controladoras.
Administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 5.1 com 103 (cento e três) máquinas virtuais e 32 (trinta e dois) hypervisors gerenciados pela console de administração vCenter.
Instalação e administração de Infra-estrutura de segurança da informação com Firewall, IPS, Antivirus e Proxy.
Administração e suporte de ambiente na plataforma Oracle Database Server RAC versão 11g em ambientes de TI com 1.200 (um mil e duzentos) estações de rede;
Administração e suporte de ambiente de servidores de aplicação na plataforma JBOSS EAP.
Administração e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2003/2008/2012 com ambientes de rede contendo 7.000 (sete mil) estações de rede e 25 (vinte e cinco) controladores de domínio geograficamente distribuídos;
Administração e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2008 em cluster.
Administração e suporte de rede SAN com Equipamento Cisco composta por aproximadamente 8.500 (oito mil e quinhentos) portas ativas de switch e 550 (quinhentos e cinquenta) nós com duas placas hba sendo que cada uma configurada em multipath.
Administração e suporte de equipamentos de rede, com aproximadamente 9.000 (nove mil) nós (estações de trabalho, hosts, elementos ativos de rede);
Certificação de cabeamento estruturado (CAT 5 e CAT 6)
Redes LAN e WAN, com tecnologias Ethernet e MPLS
Estações de trabalho com arquitetura x86, 32 ou 64 bits totalizando aproximadamente 8.000 usuários.
Equipamentos Polycom: 01 MCU (Multiple Control Unit), 42 CODEC's terminal de video conferencia, 01 servidor CMA e 01 gravadora RSS

O quadro a seguir apresenta os Sistemas Operacionais, Aplicativos, Softwares de Gerência, SGBD's, Servidores de Aplicação, Servidores Web, Ferramentas e Frameworks de desenvolvimento em uso no Incra:



LISTA DE SOFTWARES

Sistemas operacionais de servidores de rede: Microsoft Windows Server 2012/2008/2003, Microsoft Windows NT 4.0/2000, Linux Ubuntu, CentiOs, Red Hat, Debian, FreeBSD e SOLARIS;
Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Oracle, MS SQL Server, Postgresql e Mysql;
Sistema de Correio Eletronico baseado em Zimbra;
Proxy McAfee Web Gateway com integração ao Active Directory,
IIS, TomCat, Apache, JBOSS EAP
Estações com Microsoft Windows 2000, XP e Vista
Microsoft Office e BrOffice
VMware vSphere versão 5.1
Softwares de imagens e engenharia
Sistema Open Computer and Software Inventory Next Generation (OCS inventory)
Softwares de geoprocessamento como Envi, Idrisis e Geomedia
Softwares de gestão de projetos como: GranttProject e FreeMind
Sistemas de Gerência de Redes de Dados Zabbix, utilizando tecnologia SNMP e dispositivos de análise de disponibilidade.
VPN em software livre;
Sistema de Antivírus McAfee ePolicy Orchestrator (ePO) com gerenciamento centralizado
Ferramenta para auditoria e análise de riscos;
Softwares Polycon: RMX 2000 (MCU), CMA 4000 (Administração), RSS 2000 (Gravador), CMA desktop (Software Cliente), QDX 6000 (CODEC) e VCS 1000 (Travessia de Firewall);

F) Contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
INCRA	00.375.972/0002-41

G) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	Mariana Costa	Telefones:
Cargo:	Fiscal do Contrato	(61) 3411-7337
E-Mail:	mariana.costa@incra.gov.br	

Brasília, 24 de fevereiro de 2015.

Mariana N. Melo Lima Costa
Mariana Nogueira Melo Lima Costa
Fiscal do Contrato CRT/DF 31200/2012



INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os devidos fins, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

Elementos do Contrato:

Assinatura do Contrato:	27/12/2012
Número do Contrato:	CRT/DF 31200/2012
Vigência:	2012 a 2017
Valor Mensal:	R\$180.894,15

1. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS DO OBJETO DO CONTRATO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE em sua Sede, nas Superintendências Regionais e Unidades Avançadas, mediante o fornecimento de serviços de sustentação pagos pela garantia de disponibilidade, manutenção e atualização dos serviços que compõe a infraestrutura das redes de dados do CONTRATANTE. A prestação dos serviços será de forma continuada, presencial, acompanhados por respectivos relatórios técnicos e demais documentação prevista neste Termo de Referência – TR e composto pelos seguintes serviços:

- A) SERVIÇOS DE CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL DE SERVIÇOS DE TI;
- B) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DA REDE WINDOWS SERVER;
- C) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE CORREIO ELETRÔNICO;
- D) SUPORTE E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA;
- E) SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO;
- F) SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE REDE DE DADOS
- G) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS MULTIMÍDIAS;
- H) SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E COPIAS DE SEGURANÇA;
- I) ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS;
- J) ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE APLICAÇÕES.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATATAÇÃO



2.1. O Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA) é a autarquia responsável pela implementação da política de reforma agrária e realização do ordenamento fundiário nacional, contribuindo com as políticas sociais de desenvolvimento rural sustentável no Brasil, representado em todos os estados da federação por 30 Superintendências Regionais e 47 Unidades Avançadas.

2.2. Hoje esta Autarquia conta com aproximadamente 10.000 (dez mil) usuários em várias frentes de trabalhos.

2.3. Nesse foco buscamos dar continuidade ao processo de modernização tecnológica do CONTRATANTE, através de técnicas de redesenho de processos de negócio, preparando o ambiente tecnológico para implantação de ferramentas de *Workflow*, Gerenciamento Eletrônico de Documentos e *Business Intelligence* e *Voip*, resultando no aumento da produtividade e qualidade dos produtos gerados.

3 LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços serão prestados presencialmente na sede do CONTRATANTE – SBN Ed. PALÁCIO DO DESENVOLVIMENTO, Brasília – DF. Nos casos de serviços externos, estes serão solicitados através de chamado técnico (através de sistema automatizado) específico.

LOCAIS PARA PRESTAÇÃO/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS			
Unidade	Endereço	Cidade – UF	CEP
Sede/DF	SBN – Ed. Palácio do Desenvolvimento – subsolo	Brasília - DF	70057-900
SR01/PA	Rodovia Murucutum, s/nº, bairro Souza – Estrada do CEASA	Belém - PA	66610-120
SR02/CE	Av. Américo Barreira, 4700 – Bela Vista	Fortaleza - CE	60442-800
SR03/PE	Av. Conselheiro Rosa e Silva, 950 Bairro dos Afritos	Recife - PE	52050-020
SR04/GO	Av. João Leite, 1520 Setor Santa Geneveva	Goiânia - GO	74672-020
SR05/BA	Av. Ulisses Guimarães, 640, Centro Administrativo (CAB)	Salvador - BA	41746-900
SR06/MG	Av. Afonso Pena, 3500 - Serra	Belo Horizonte - MG	30130-009
SR07/RJ	Rua Santo Amaro, 28 - Glória	Rio de Janeiro - RJ	22211-230
SR08/SP	Rua Dr. Basílio Machado, 203 - 6º andar – Santa Cecília	São Paulo - SP	01230-906
SR09/PR	Rua Dr. Faivre, 1.220	Curitiba - PR	80060-140
SR10/SC	Rua Jerônimo Coelho, 185 - Centro - 12º andar	Florianópolis - SC	88010-030
SR11/RS	Av. José Loureiro da Silva 515, 1º/4º andares – Cidade Baixa	Porto Alegre - RS	90010-420
SR12/MA	Av. Santos Dumont, 18 - Bairro Anil	São Luís - MA	65046-660
SR13/MT	Rua 8 Quadra 15 – CPA	Cuiabá - MT	78050-970
SR14/AC	Rua Santa Inês, 135, bairro Aviário	Rio Branco - AC	69907-330



SR15/AM	Av. André Araújo, 901 - Aleixo	Manaus - AM	69060-001
SR16/MS	Avenida Afonso Pena, 2.403 - Centro	Campo Grande - MS	79002-073
SR17/RO	Av. Lauro Sodré, 3050 - Pq. dos Tanques - Estr. Aeroporto	Porto Velho - RO	78904-300
SR18/PB	Rua Desportista Aurélio Rocha, 592, Bairro dos Estados	João Pessoa - PB	58031-000
SR19/RN	Rua Potengi, 612 - Petrópolis	Natal - RN	59020-030
SR20/ES	Rua Senador Robert Kennedy, 601 - São Torquato	Vila Velha - ES	29114-300
SR21/AP	Rua Adilson José Pinto Pereira, 1409 - Bairro São Lázaro	Macapá - AP	68908-610
SR22/AL	Rua do Livramento nº. 148, 5º andar, Ed. Walmap	Maceió - AL	57020-030
SR23/SE	Av. Coelho e Campos, 1300 - Getúlio Vargas	Aracaju - SE	49060-000
SR24/PI	Av. Joaquim Ribeiro, 835 Centro	Teresina - PI	64001-480
SR25/RR	Av. Ville Roy nº. 5315-A	Boa Vista - RR	69306-665
SR26/TO	Q. AANE - 40, QI 8, Lote 1-A Alameda 1	Palmas - TO	77006-336
SR27/MA	Agrópolis Amapá s/nº	Marabá - PA	68502-000
SR28/DF	SIG, Quadra 4, Lote 417/550	Brasília - DF	70610-400
SR29/MS	Av. da Integração, 412 - Jardim Colonial	Petrolina - PE	56302-150
SR30/PA	Av. Presidente Vargas, s/nº - bairro Fátima.	Santarém - PA	68040-060

5.1. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1. Os serviços serão prestados por empresa de TI, na forma presencial (in loco) e contínua.
- 4.2. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio do sistema de gestão de *service desk* utilizado pela CONTRATADA para gerenciar, monitorar, e executar os serviços técnicos.
- 4.3. Na execução dos serviços deverão ser adotadas as melhores práticas de gestão e qualidade nas suas últimas versões, dentre as quais Governança Corporativa: ITIL, COBIT, ISO NBR 17799, ISO NBR 27001, Gerência de Projetos PMP/PMBOK.

5.2. SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

5.1. Níveis de serviço (*Underpinning Contract*) são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência cobertura e segurança.

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Unidade de Medida	Meta Exigida	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
a)	Inclusão de <i>scripts</i> e de descrição padronizada de	Dia/útil	<=1	10,00%



Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Unidade de Medida	Meta Exigida	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
	resolução de problemas na base de conhecimento, após o encerramento das respectivas ordens de serviço.			
b)	Apresentação de relatório gerencial de serviços mensal, subsequente ao da prestação do serviço	Dia/útil	<=5	10,00%
c)	Grau de satisfação do CONTRATANTE em relação aos serviços prestados pelo serviço de atendimento técnico. Fórmula de cálculo: total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento bom e ótimo no mês calendário dividido pelo total de respostas da pesquisa de satisfação no mês calendário, multiplicado por 100 (cem). Para fins de cálculo deste indicador somente serão utilizadas respostas a pesquisa de satisfação realizada pela DET.	%	>= 85	10,00%
d)	Não apresentação ou apresentação de currículos de profissionais em desconformidade com o perfil requisitado.	Por ocorrência	0	5,00%
e)	Não realização de transferência de conhecimento em caso de adoção de novas tecnologias, conforme item Erro! Fonte de referência não encontrada.	Por ocorrência	0	5,00%

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO	PERCENTUAL MÍNIMO MENSAL	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
CRÍTICO:	95% a 100%	0%
Índice de incidentes críticos tratados em até 04 horas:	85% a 94%	5%
	70% a 84%	10%
FORMULA DE CÁLCULO: (Número de incidentes críticos solucionados em até 04 horas) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	Menor que 70%	15%
URGENTE:	95% a 100%	0%
Índice de incidentes críticos tratados em até 08 horas:	85% a 94%	5%
	70% a 84%	10%
FORMULA DE CÁLCULO: (Número de incidentes críticos solucionados em até 08 horas) / (total mensal de incidentes críticos) * 100	Menor que 70%	15%
ROTINA:	95% a 100%	0%
Índice de tarefas realizadas dentro do prazo previamente especificado:	85% a 94%	1%
(Número de tarefas realizadas dentro do prazo / total mensal de tarefas de rotina) * 100	70% a 84%	2%



FORMULA DE CÁLCULO: (Número de incidentes críticos solucionados dentro do prazo) / (total mensal de incidentes críticos) * 100		Menor que 70%	5%
INDICADORES POR TIPO DE SERVIÇO			
SERVIÇO	SEVERIDADE	EXEMPLOS DE INCIDENTES E TAREFAS DE ROTINA	
CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL DE SERVIÇOS DE TI	Crítico	14. Alocar profissional para prestação de serviço quando outro estiver ausente. 15. Fornecer informações sobre o status de andamento dos serviços sob sua supervisão. 16. Fornecer informações sobre incidente que provoca indisponibilidade de serviços na rede.	
	Urgente	17. Encaminhar demanda para área técnica responsável. 18. Substituição de um profissional quando solicitado pelo CONTRATANTE. 19. Solucionar problema de indisponibilidade de acesso à intranet ocasionado por incidente em rede local.	
	Rotina	20. Informar categoria de incidente equivocada. 21. Comparecer à reunião para a avaliação dos serviços junto ao CONTRATANTE. 22. Permitir a permanência dos profissionais sob sua supervisão sem uniforme e sem identificação no ambiente do CONTRATANTE.	
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE REDE WINDOWS SERVER	Crítico	23. Solucionar problema de autenticação do domínio Windows Server para usuários da Sede. 24. Solucionar problema de acesso a pastas compartilhadas do domínio Windows Server para usuários da Sede. 25. Solucionar problema de acesso ao serviço de FTP do domínio Windows Server para usuários da Sede.	
	Urgente	26. Solucionar problema de autenticação do domínio Windows Server para usuários das Regionais. 27. Solucionar problema de acesso a pastas compartilhadas do domínio Windows Server para usuários das Regionais. 28. Solucionar problema de acesso ao serviço de FTP do domínio Windows Server para usuários das Regionais.	
	Rotina	29. Realizar testes de replicação com os domínios Windows Server das Regionais. 30. Realizar varredura de Erros nos logs do Event Viewer dos domínios Windows Server da Sede e das Regionais. 31. Realizar a limpeza periódica de contas usuários dos domínios Windows Server da Sede e das Regionais conforme política do CONTRATANTE.	
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE CORREIO	Crítico	32. Solucionar problema de acesso a conta de email para usuários da Sede. 33. Solucionar problema de acesso a comunidades (listas de discussão) para usuários da Sede. 34. Solucionar problema, de envio e/ou recebimento de mensagens para usuários da Sede, ocasionado por erro no sistema de correio eletrônico na rede local.	



ELETRÔNICO	Urgente	35. Solucionar problema de acesso a conta de email para usuários das Regionais. 36. Solucionar problema de acesso a comunidades (listas de discussão) para usuários das Regionais. 37. Solucionar problema, de envio e/ou recebimento de mensagens para usuários das Regionais, ocasionado por erro no sistema de correio eletrônico na rede local.
	Rotina	38. Realizar testes de restauração das contas de email de usuários da Sede e Regionais. 39. Realizar o levantamento periódico de volume de dados utilizado pelas contas de usuários da Sede e das Regionais. 40. Realizar a limpeza periódica de contas de email de usuários da Sede e das Regionais conforme política do CONTRATANTE.
SUPORTE E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA	Critico	41. Solucionar problema, de acesso à rede interna (intranet) para usuários da Sede, ocasionado pelos switches da Sede. 42. Solucionar problema, de acesso à rede externa (internet) para usuários da Sede, ocasionado pelos switches da Sede. 43. Solucionar problema, de acesso à rede sem fio (wireless) para usuários da Sede.
	Urgente	44. Realizar o remanejamento e/ou troca de servidor de rede que esteja em ambiente de produção na Sede. 45. Realizar o remanejamento e/ou troca de switch que esteja em ambiente de produção na Sede. 46. Realizar a identificação física de conexões, endereçamento e cabeamento de servidor ou ativo de rede na Sede que esteja em ambiente de produção.
	Rotina	47. Atualização do diagrama de Topologia física de lógica da rede da Sede. 48. Atualização da relação de Servidores e Ativos de rede da Sede. 49. Realizar a manutenção preventiva dos ambientes físicos de TI conforme política do CONTRATANTE.
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Critico	50. Solucionar problema de ataque de negação de serviço aos servidores e ativos de rede que estejam em ambiente de produção na Sede. 51. Solucionar problema de vulnerabilidades encontradas nos servidores e ativos de rede que estejam em ambiente de produção na Sede. 52. Solucionar problema de acesso interno e/ou externo não autorizado aos servidores e ativos de rede que estejam em ambiente de produção na Sede.
	Urgente	53. Solucionar problema de ataque de Virus de computador aos servidores de rede que estejam em ambiente de produção na Sede. 54. Solucionar problema de aplicação de patches de segurança e hotfix aos servidores de rede que estejam em ambiente de produção na Sede. 55. Solucionar problema de acesso Web não autorizado em ambiente de produção na Sede.
	Rotina	56. Atualização e revisão da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE. 57. Atualização e revisão do Plano de Contingência (continuidade dos negócios) do CONTRATANTE. 58. Encaminhar relação de usuários que não estão cumprindo devidamente as normas da Política de Segurança da Informação e informar as respectivas infrações cometidas, conforme logs de auditoria dos sistemas.



MONITORAMENTO DE REDE DE DADOS	Critico	<p>59. Informar a equipe técnica responsável sobre erros ou anormalidades encontradas em sistemas e serviços que se encontram no ambiente de produção.</p> <p>60. Entrar em contato com a equipe técnica responsável, em horários fora do expediente e nos finais de semana e feriados, para informar sobre problemas ocorridos em sistemas e serviços que se encontram no ambiente de produção.</p> <p>61. Entrar em contato com a empresa responsável e abrir chamado sobre problemas ocorridos nos links de comunicação de dados entre as Regionais e os links de Internet.</p>
	Urgente	<p>62. Configurar o envio e recebimento dos alertas SNMP dos sistemas e serviços que entram no ambiente de produção e possuem mecanismo de alerta.</p> <p>63. Configurar e atualizar ferramenta de alertas sobre uso do hardware e desempenho nos Controladores de Domínio da Sede e Regionais.</p> <p>64. Configurar e atualizar ferramenta de monitoramento de tráfego na rede LAN e WAN.</p>
	Rotina	<p>65. Consolidar o recebimento dos alertas SNMP dos sistemas e serviços que se encontram no ambiente de produção e gerar relatório.</p> <p>66. Gerar relatório de abertura, atendimento e fechamento de chamados referentes ao fornecedor dos links de comunicação de dados.</p> <p>67. Gerar gráficos de análise de tráfego de dados na rede LAN e WAN.</p>
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA	Critico	<p>68. Solucionar problema de transmissão de vídeo no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>69. Solucionar problema de transmissão de áudio no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>70. Solucionar problema de endereçamento IP e Salas Virtuais entre equipamentos participantes no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p>
	Urgente	<p>71. Solucionar problema de qualidade de vídeo no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>72. Solucionar problema de qualidade de áudio no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p> <p>73. Solucionar problema de sincronismo entre equipamentos participantes no ambiente de hardware e software de videoconferência.</p>
	Rotina	<p>74. Preparar ambiente de hardware e software para videoconferência previamente agendada.</p> <p>75. Administrar e operar ambiente de hardware e software para videoconferência previamente agendada.</p> <p>76. Gravar e disponibilizar na rede arquivos de videoconferência.</p>
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE	Critico	<p>77. Iniciar a restauração de dados perdidos de aplicações que estejam em ambiente de produção.</p> <p>78. Encaminhar a relação de agendamento e mapeamento do procedimento de backup dos dados de sistemas ou serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p> <p>79. Encaminhar a relação de mapeamento e utilização dos volumes das unidades de armazenamento de sistemas ou serviços de rede que estejam em ambiente de produção.</p>



DADOS E COPIAS DE SEGURANÇA	Urgente	80. Configurar e agendar os procedimentos de backup de dados de sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção. 81. Configurar e disponibilizar volumes de armazenamento de dados para sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção. 82. Iniciar a restauração de dados perdidos e/ou contas de email de usuários da Sede e Regionais.
	Rotina	83. Configurar e agendar os procedimentos de backup dos dados de aplicações, sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção. 84. Realizar testes de backup e restauração dos dados de sistemas e serviços de rede que estejam em ambiente de produção. 85. Gerar gráficos de utilização das unidades de armazenamento de dados.
ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS	Crítico	86. Solucionar problema de acesso ao banco de dados, pela aplicação em produção, ocasionado pelo próprio SGBD. 87. Informar metadados de bancos de dados referentes às aplicações localizadas no ambiente de produção do CONTRATANTE. 88. Informar status de carga de bancos de dados referentes às aplicações localizadas no ambiente de produção do CONTRATANTE.
	Urgente	89. Solucionar problema de desempenho (lentidão) do banco de dados em produção, ocasionado pelo próprio SGBD. 90. Solucionar problema de queda de conexão de banco de dados em produção, ocasionado pelo próprio SGBD. 91. Solucionar problema de atualização/integração de bases de dados (web service) de banco de dados em produção, ocasionado pelo próprio SGBD.
	Rotina	92. Atualização do diagrama de modelo físico e lógico de dados de banco de dados que se encontram em produção. 93. Realizar testes de restauração das bases de dados correspondentes às aplicações que se encontram em produção. 94. Realizar a manutenção preventiva nos bancos de dados que estão em produção.

12 NOME DO SERVIÇO: CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL DE SERVIÇOS DE TI

12.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

12.1.2 Gerenciar, coordenar e supervisionar todos os serviços descritos neste Termo de Referência.

12.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

12.2.2 Gerencia e supervisão dos serviços prestados no ambiente do CONTRATANTE, envolvendo a rede de dados local (LAN e SAN) e longa distância (WAN);

12.2.3 Receber as demandas dos serviços do CONTRATANTE e providenciar a execução junto à equipe da CONTRATADA;

12.2.4 Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço previamente estabelecidos pelo CONTRATANTE;

12.2.5 Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais da CONTRATADA para execução dos serviços;

12.2.6 Gerenciar a execução dos serviços dos demais profissionais sob sua responsabilidade;



- 12.2.7 Elaborar e propor plano de execução dos serviços, bem como organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- 12.2.8 Comunicar ao servidor responsável pelo contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados;
- 12.2.9 Executar os serviços de supervisão da equipe da CONTRATADA e outros serviços correlatos à supervisão e Controle Técnico-Operacional de Serviços de TI;
- 12.2.10 Gerenciar a execução dos serviços realizados na rede de comunicação de dados do CONTRATANTE;
- 12.2.11 Acompanhar os indicadores de qualidade e disponibilidade nos sistemas de monitoramento;
- 12.2.12 Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário) provendo informações gerenciais ao CONTRATANTE;
- 12.2.13 Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas, sejam eles novos ou já implantados no CONTRATANTE;
- 12.2.14 Elaborar, para o CONTRATANTE, relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, sistemas operacionais, redes SAN, WAN e LAN, bem como dos serviços de backup e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação conforme o ITIL – Capacity Management (Gerenciamento de Capacidade) e Problem Management (Gerenciamento de problemas) no (mês calendário);
- 12.2.15 Executar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI;
- 12.2.16 Elaborar e implementar os processos de trabalho em conformidade com ITIL e COBIT;
- 12.2.17 Comparecer à reunião para a avaliação dos serviços junto ao responsável designado pelo CONTRATANTE;
- 12.2.18 Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;
- 12.2.19 Buscar novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção do ambiente;
- 12.2.20 Coordenar ações conjuntas de infraestrutura com a área de segurança da informação, no atendimento das melhores práticas de segurança;
- 12.2.21 Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE;
- 12.2.22 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 12.2.23 Gerenciar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 12.2.24 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

13 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE REDE WINDOWS SERVER.

13.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

13.1.2 Consiste em operar e manter o ambiente de rede e autenticação, controle de domínio, base de usuários em Active Directory/LDAP, FTP, servidor WEB e demais serviços de diretórios baseados em Microsoft Windows Server, em pleno funcionamento, proporcionando a continuidade e integridade dos serviços.



13.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 13.2.2 Manter, configurar e instalar os controladores de domínio da Sede e das Regionais;
- 13.2.3 Manter, configurar e instalar o Microsoft Active Directory;
- 13.2.4 Manter, configurar e instalar serviços de autenticação de usuários e logs de auditoria;
- 13.2.5 Manter, configurar e instalar o WSUS (Windows Server Update Services);
- 13.2.6 Manter, configurar e instalar o serviço de impressão;
- 13.2.7 Manter e configurar base de usuários no domínio conforme políticas do CONTRATANTE;
- 13.2.8 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas para rede Windows Server que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 13.2.9 Implantar as práticas de segurança na infra-estrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 13.2.10 Gerenciar e manter os serviços descritos abaixo:
 - 13.2.10.1 *Controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de Domínio da Sede e prestar suporte aos controladores de domínios das superintendências regionais;*
 - 13.2.10.2 *Autenticação – Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede INCRA;*
 - 13.2.10.3 *Active Directory – Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory;*
 - 13.2.10.4 *File Server – Montar e Configurar o servidor de arquivos. Configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso;*
 - 13.2.10.5 *FTP Server – Inclusão e Exclusão de arquivos no servidor de FTP;*
 - 13.2.10.6 *Print Server - Montagem, configuração e manutenção no servidor de arquivos. Instalar e configurar Impressoras. Gerenciar as políticas de acesso;*
 - 13.2.10.7 *System State – configurar e manter o System State;*
 - 13.2.10.8 *Replicação – Verificar logs de replicação entre os servidores da SEDE e Regionais;*
 - 13.2.10.9 *DNS interno – Instalar, configurar e manter serviço de DNS. Verificar logs;*
 - 13.2.10.10 *WINS - Instalar, configurar e manter serviço de WINS. Verificar logs;*
 - 13.2.10.11 *DHCP - Instalar, configurar e manter serviço de DHCP. Verificar logs;*
 - 13.2.10.12 *Scripts de logon – Criar e configurar Scripts;*
 - 13.2.10.13 *GPO – Criar, configurar e manter GPO's;*
 - 13.2.10.14 *Cluster de Serviços Windows: instalar, configurar e manter cluster;*
 - 13.2.10.15 *Backup – auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server;*
 - 13.2.10.16 *Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;*
- 13.2.11 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

14 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE CORREIO ELETRÔNICO

14.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

14.1.2 Gerenciamento e sustentação da solução de E-mail/Groupware, baseada em software livre, que já se encontra implementada no ambiente do CONTRATANTE, envolvendo o gerenciamento de serviços de Mensageria (E-mail) e Colaboração (Groupware), instalação, manutenção, evolução e suporte



técnico aos sistemas que compõe a solução, gerenciando todos os recursos envolvidos, promovendo o pleno funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams.

14.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 14.3 Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar as contas de e-mail;
- 14.4 Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar as listas/grupos de correio eletrônico;
- 14.5 Elaborar scripts de backup e executar testes de Backup e Recovery nos arquivos de correio eletrônico;
- 14.6 Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento do uso dos volumes dos storages relativos aos serviços de Mensageria;
- 14.7 Instalar, configurar, aperfeiçoar, monitorar todas as soluções de cluster de correio eletrônico;
- 14.8 Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico;
- 14.9 Executar atividades de programação/desenvolvimento de novas funcionalidades e integração com as demais ferramentas;
- 14.10 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 14.11 Implantar as práticas de segurança na infra-estrutura de correio eletrônico conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 14.12 Instalação, configuração e suporte aos servidores de e-mail, ferramentas de colaboração e demais componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como Webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
- 14.13 Gerenciamento do espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários;
- 14.14 Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico;
- 14.15 Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
- 14.16 Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico;
- 14.17 Aplicação dos procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da organização;
- 14.18 Atualização e aplicação de regras e políticas contra malwares e spams;
- 14.19 Gerenciamento das áreas de quarentena de mensagens;
- 14.20 Criação e manutenção de "deny lists" e "allow lists" institucionais;
- 14.21 Administração e operação de cotas de armazenamento para contas e-mails;
- 14.22 Gerenciamento de segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas;
- 14.23 Fornecimento de terceiro nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao serviço de mensageria;
- 14.24 Gerenciar e manter os serviços descritos abaixo:
 - 14.24.2 *Webmail - Solução em cluster de alta performance e alta disponibilidade com balanceamento de carga entre servidores e trabalhando associado ao storage. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar toda a solução de cluster e também todas as aplicações relacionadas ao WebMail. Backup e Recover de dados da solução;*



14.24.3 SMTP – Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de SMTP. Backup e Recover de dados da solução;

14.24.4 IMAP/POP3 - Solução em cluster de alta performance e alta disponibilidade com balanceamento de carga entre servidores reais. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar toda a solução de cluster e também todas as aplicações relacionadas ao serviço de IMAP/POP. Backup e Recover de dados da solução;

14.24.5 Antispam - Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de AntiSpam, elaborar relatórios de consolidados referente a esse tipo de tráfego. Backup e Recover de dados da solução; Antivirus do Correio - Aplicação em plataforma Linux. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de Antivirus do Correio, elaborar relatórios de infestação e vulnerabilidades. Backup e Recover de dados da solução;

14.24.6 LDAP - Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de LDAP. Backup e Recover de dados da solução;

14.24.7 Banco de dados MySQL – Solução implementada em cluster Ativo/Passivo. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar toda a solução de cluster e também todas as aplicações relacionadas ao banco de dados. Backup e Recover de dados da solução;

14.24.8 Servidor de Listas Mailman – Instalar, configurar, otimizar, monitorar, administrar a criação, alteração e remoção das listas e atualizar todas as aplicações relacionadas. Backup e Recover de dados da solução;

14.25 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos; Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

15 NOME DO SERVIÇO: SUPORTE DE INFRAESTRUTURA

15.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

15.1.2 Suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura referente ao ambiente de sala de equipamentos de energia, nobreaks e grupo gerador, sala de equipamentos de testes (laboratório), sala-cofre, backbone lógico, wireless e racks de equipamentos de comunicação de dados, cabeamento estruturado e demais equipamentos que compõem a infraestrutura física de TI, bem como os ativos de rede da Sede e Superintendências Regionais do CONTRATANTE.

15.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

15.3 Abrir, fechar e trancar e verificar a segurança das portas que dão acesso aos ambientes físicos de TI, como sala-cofre e sala de segurança;

15.4 Receber e verificar os logs de eventos registrados pelos sensores dos ambientes físicos de TI;

15.5 Controlar e manter registro de acesso físico aos ambientes de TI;

15.6 Instalação, manutenção e vistoria da organização e funcionamento das pilhas dos switches dos racks de comunicação de dados;

15.7 Identificação e organização física dos servidores de rede (serviço, endereço IP, sistema operacional, nome de rede, unidade responsável);

15.8 Identificação e organização do cabeamento estruturado da rede de dados;

15.9 Testar, desativar e ativar grupo gerador, com e sem carga, para cumprir as rotinas de teste de funcionamento;



- 15.10 Identificação e organização de portas lógicas e VLANS dos switches de acesso e distribuição;
- 15.11 Redigir relatórios mensais de serviços e rotinas executadas;
- 15.12 Habilitar e desabilitar pontos de rede de dados;
- 15.13 Instalar, manter e configurar equipamentos ativos de rede de dados;
- 15.14 Instalar, manter e configurar equipamentos de rede Wireless;
- 15.15 Realizar procedimentos de substituição de equipamentos de rede;
- 15.16 Abrir e acompanhar os chamados para assistência técnica para equipamentos em garantia;
- 15.17 Configuração remota dos ativos de rede da Sede e das Regionais do CONTRATANTE;
- 15.18 Orientar suporte técnico de níveis 1 e 2 a respeito dos procedimentos nos ativos de rede;
- 15.19 Testar, organizar e identificar ativos de rede de dados;
- 15.20 Prover, configurar, montar e desmontar o ambiente para testes de outras equipes;
- 15.21 Incluir, excluir e monitorar os usuários ao sistema de biometria e demais sistemas de controle de acesso físico;
- 15.22 Gerar, verificar e manter atualizado o inventário dos ativos de rede de dados da Sede;
- 15.23 Acionar e acompanhar o suporte e manutenção de rede elétrica quando necessário;
- 15.24 Executar serviços de manutenção em cabeamento estruturado UTP e fibra ópticas;
- 15.25 Acompanhar e orientar a visita de terceiros aos ambientes físicos de TI;
- 15.26 Instalar o Sistema Operacional de servidores de rede;
- 15.27 Instalar e remover fisicamente os servidores de rede em racks;
- 15.28 Elaborar manuais para usuários e relatórios de manutenção preventiva e corretiva dos ambientes físicos de TI;
- 15.29 Manter atualizados todos os diagramas referentes a Topologia da Rede e ambientes físicos de TI;
- 15.30 Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes de dados do Incra Sede e Superintendências Regionais;
- 15.31 Implantar as práticas de política de segurança na infra-estrutura física de TI, conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 15.32 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 15.33 Gerenciar, executar e manter a infra-estrutura física de rede de dados descritos abaixo:
 - 15.33.2.1 **Sala de Segurança (também conhecida por sala de Testes em TI ou Laboratório):** Organizar, testar, identificar ativos de rede, prover ambiente para testes de outras equipes e monitorar;
 - 15.33.2.2 **Sala-cofre:** Organizar e manter cabeamento estruturado, identificar ativos de rede, incluir usuários ao sistema de biometria, monitorar alarmes, sistema de CFTV, redigir relatórios mensais, acionar o suporte e manutenção da sala cofre, testar grupo gerador, passar fibras ópticas, acompanhar terceiros em seu interior;
 - 15.33.2.3 **Racks da Sala de Equipamentos de Rede:** Organizar o cabeamento, identificar cabeamento, servidores e ativos de rede;
 - 15.33.2.4 **Racks dos Andares:** Identificar, organizar e dar suporte e manutenção;
 - 15.33.2.5 **Servidores de Rede:** Instalar e configurar Sistema Operacional, acionar a garantia, monitorar alertas, habilitar cabos e fibras ópticas;
 - 15.33.2.6 **Documentação:** Confeccionar manuais para usuários e relatórios de monitoramento da sala cofre e ativos;
 - 15.33.2.7 **Suporte e Manutenção Geral:** Atender e acompanhar os Chamados Técnicos de Equipamentos com Garantia dos Fabricantes; Orientar a equipe do Suporte Técnico;
 - 15.33.2.8 **Topologia da Rede:** Atualizar em diagramas as alterações da topologia de rede;



- 15.33.2.9 *Switch de core: Configurar portas, habilitar pontos, identificar e organizar o cabeamento;*
- 15.33.2.10 *Switch de borda: Instalar e configurar switches;*
- 15.33.2.11 *Wireless Controller: Instalar e configurar ativos de rede sem fio;*
- 15.33.2.12 *Sistema de Gerenciamento, Inventário e Configuração Remota de Ativos de Rede (Enterasys Netsight): Monitorar e configurar ativos de rede por meio de software;*
- 15.33.2.13 *Manutenção de Ativos: Remover e substituir equipamentos, abrir chamados e orientar Superintendências Regionais sobre procedimentos nos ativos de rede;*
- 15.33.2.14 *802.1x (Autenticação): Orientar as equipes de Suporte nos procedimentos de autenticação;*
- 15.34 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 15.35 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

16 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

16.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

16.1.2 Administrar a segurança da informação no ambiente de TI, serviços e sistemas, através da avaliação contínua, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, análise de códigos (segundo as melhores práticas de codificação segura), homologação de soluções de segurança, elaboração e implantação procedimentos de computação forense, além de apoiar o CONTRATANTE na execução de atividades forenses, controle de acessos e demais serviços relacionados à segurança da informação no ambiente tecnológico.

16.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 16.2.2 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de Firewall;
- 16.2.3 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de Antivirus;
- 16.2.4 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de IPS;
- 16.2.5 Administrar e operar os recursos de segurança da solução de VPN;
- 16.2.6 Revisão e atualização da Política de Segurança da Informação;
- 16.2.7 Revisão e atualização das Políticas de Controle de Acesso;
- 16.2.8 Elaboração, revisão e atualização dos Planos de Continuidade de Negócios;
- 16.2.9 Elaboração de análises de risco, mensuração da arquitetura de segurança estabelecida e a constante prevenção de incidentes de segurança da informação;
- 16.2.10 Análise do monitoramento de tráfego de dados e elaboração de relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades detectados pelo IPS e Firewall;
- 16.2.11 Administração de permissões e acessos de usuários a solução de VPN;
- 16.2.12 Auxiliar na proteção contra malwares e spams no sistema de Correio Eletrônico;
- 16.2.13 Gerar relatórios de utilização da internet, baseado nos logs da solução de Proxy;
- 16.2.14 Verificar replicação de repositórios do software de antivírus;
- 16.2.15 Verificar replicação de repositórios do software de IPS;
- 16.2.16 Verificar se as soluções de antivírus e IPS estão atualizando com os sites centrais;
- 16.2.17 Verificar ocorrência de ameaças apontadas pelo antivírus e IPS;
- 16.2.18 Acompanhar relatórios de ameaças e de atualização das versões dos agentes do antivírus;
- 16.2.19 Acompanhar relatórios de utilização da internet através dos Proxys da Sede e Regionais;



- 16.2.20 Acompanhar relatórios da solução de IPS;
- 16.2.21 Acompanhar relatórios da solução de Sniffer;
- 16.2.22 Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação;
- 16.2.23 Administrar solução de autenticação 802.1x;
- 16.2.24 Administrar a aplicação de políticas de acesso a rede local;
- 16.2.25 Detecção de falhas ou vulnerabilidades;
- 16.2.26 Configurar, aperfeiçoar e monitorar a segurança nos sistemas operacionais dos servidores;
- 16.2.27 Administrar assinaturas do IPS e do Scanner de vulnerabilidades Nessus;
- 16.2.28 Atualizar versões de softwares dos produtos referentes à área de segurança;
- 16.2.29 Analisar a viabilidade e o impacto de segurança na instalação de novas soluções;
- 16.2.30 Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão das normas relacionadas à Segurança da Informação;
- 16.2.31 Orientar equipe técnica no cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE;
- 16.2.32 Coordenar ações conjuntas de segurança da informação com as demais áreas de TI;
- 16.2.33 Implantar as melhores práticas de segurança na infra-estrutura física de TI;
- 16.2.34 Administrar soluções de segurança de acesso à rede (Network Access Control), Sniffers e Scanners de Vulnerabilidades;
- 16.2.35 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 16.2.36 Gerenciar e manter os serviços de rede descritos abaixo:
 - 16.2.36.1 *Firewall – Monitoramento de tráfego e relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades;*
 - 16.2.36.2 *IPS – Monitoramento e administração da solução SourceFire;*
 - 16.2.36.3 *VPN – Aplicação implementada em plataforma Linux. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de VPN, administrar o acesso dos usuários a solução. Auxiliar e testar o Backup e Recovery de dados da solução;*
 - 16.2.36.4 *Proxy – Aplicação implementada em plataforma Linux. Instalar, configurar, otimizar, monitorar, atualizar sistema operacional e também aplicações relacionadas ao serviço de Proxy. Auxiliar e testar o Backup e Recovery de dados da solução;*
 - 16.2.36.5 *Antivírus – Instalar, atualizar, configurar, monitorar e gerenciar o sistema de antivírus nos hosts e servidores de rede;*
- 16.3 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 16.4 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

17. NOME DO SERVIÇO: MONITORAMENTO DE REDE DE DADOS

17.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

- 17.1.2 Monitoramento e operação de várias classes de eventos; (incidentes, ocorrências, execução de rotinas operacionais), e relato do status e performance dos componentes tecnológicos da infra-estrutura de TI para a equipe técnica responsável.
- 17.1.3 As operações de monitoramento e controle serão efetuadas a partir de consoles centralizadas no Ingra, com informações sobre servidores, storage, componentes de rede, aplicações e bancos de dados,



prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários quanto ao andamento da resolução dos incidentes.

17.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 17.3 Monitoramento de componentes da rede, storages, servidores, clusters, bancos de dados, servidores de aplicações e unidades de execução de backups, a partir de alertas;
- 17.4 Execução de procedimentos e operações programadas em ambiente de produção;
- 17.5 Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- 17.6 Execução, avaliação dos resultados, segundo os parâmetros definidos pela área de sistemas/aplicações, e re-execução em caso de falhas, sobre orientação das áreas de negócio;
- 17.7 Monitoramento dos ativos de rede e dos serviços que o compõem, gerenciamento e resoluções de incidentes (chamados técnicos);
- 17.8 Acionar quando identificados a criticidade do incidente, a equipe especialista, mesmo fora do horário de expediente;
- 17.9 Monitoração do status e da replicação dos controladores de domínio da Sede e Regionais;
- 17.10 Monitoração do status dos ativos de rede da Sede e Regionais;
- 17.11 Monitoramento de status do cluster de correio eletrônico;
- 17.12 Monitoramento de status dos volumes dos storages;
- 17.13 Monitorar o ambiente da sala-cofre através de alertas do sistema de monitoramento (cmc-tc);
- 17.14 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 17.15 Configurar agentes SNMP para enviar informações sobre os serviços das demais áreas técnicas;
- 17.16 Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento de dados e backup
- 17.17 Monitorar disponibilidade dos Links Internet e Backbone de dados MPLS, sendo:
 - 17.17.2 Rede LAN e WAN - Aplicação implementada em plataforma Linux (Nagios).
 - 17.17.3 Links MPLS Embratel - Monitorar o funcionamento e consumo dos links via ferramentas gráficas, e acompanhamento dos chamados junto ao GRC da empresa de Telecom;
 - 17.17.4 Links Internet Embratel - Monitorar o funcionamento e consumo dos links via ferramentas gráficas, e
- 17.18 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 17.19 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

18 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS MULTIMÍDIA

18.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

18.1.2 Compreende a execução de atividades de administração e operação dos sistemas e protocolos utilizados para transmissão simultânea de áudio, vídeo e dados, envolvendo a instalação, configuração da infra-estrutura necessária à operação de sistemas de videoconferência, VOIP e Mensageiro Instantâneo. Além de administrar salas virtuais de videoconferência e montar o ambiente específico para cada situação, operando o serviço e fornecendo suporte aos participantes.

18.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:



- 18.2.2 Instalação, configuração e operação de infra-estrutura para provimento de videoconferência, bem como seus elementos necessários;
- 18.2.3 Operação de hardware e software de videoconferência e configuração de rede para o uso da tecnologia, envolvendo a colaboração de dados e os padrões de transmissão de áudio e vídeo;
- 18.2.4 Checar logs no servidor CMA (Converged Management Application) para verificar erros a serem corrigidos;
- 18.2.5 Acompanhar atualização de firmware do hardware e Codec;
- 18.2.6 Comparecer a reuniões sobre a solução de videoconferência;
- 18.2.7 Manter e configurar servidor gerencial, que controla todos os dispositivos da solução de videoconferência;
- 18.2.8 Manter e configurar servidor de gerência para chamadas multi-ponto MCU Polycon (Multiple Control Unit);
- 18.2.9 Manter e configurar servidor de gravação;
- 18.2.10 Manter e configurar servidor Jabber em plataforma Linux usando atualmente aplicativo Ejabberd;
- 18.2.11 Monitorar a Transmissão e recepção, Codificação, decodificação e compressão, dos equipamentos de áudio e vídeo, bem como as Estações de apresentação;
- 18.2.12 Administrar a solução de videoconferência, baseando-se nas melhores técnicas para transmissão de pacotes, envolvendo Conexões, Tipos de tráfego, Requisitos para transmissão multimídia, Latência, Jitter, Largura de banda, QoS e os Protocolos e padrões para videoconferência;
- 18.2.13 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 18.2.14 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE;
- 18.2.15 Pesquisar (evolução) de novas tecnologias e sugerir ao contratante análise e possibilidade de implantação das mesmas.
- 18.2.16 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;

19 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E CÓPIAS DE SEGURANÇA

19.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

19.1.2 Administração e operação de soluções de armazenamento de dados corporativos envolvendo a documentação, configuração e operação das estruturas físicas e lógicas da infra-estrutura de armazenamento de dados (*Storage Area Network – SAN*) e infra-estrutura de cópias de segurança (*backup*), além do gerenciamento das mídias e do escalonamento, acompanhamento e execução dos procedimentos necessários ao backup e restore dos dados.

19.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 19.2.2 Operar, avaliar, monitorar e configurar os sistemas de armazenamento de dados, caminhos redundantes, performance e conexão entre os servidores e os storages e unidades de backup;
- 19.2.3 Operar e monitorar as ferramentas do sistema de armazenamento de dados e de backup;
- 19.2.4 Aplicar de forma pró-ativa as atualizações necessárias de *software* e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de armazenamento de dados e backup;



- 19.2.5 Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços de armazenamento de dados;
- 19.2.6 Gerar relatórios e gráficos de desempenho de armazenamento de dados;
- 19.2.7 Manter a documentação do sistema e subsistemas de armazenamento de dados atualizados;
- 19.2.8 Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do armazenamento de dados;
- 19.2.9 Elaborar, manter e atualizar a política de *backup e restore*, e configurar o *software de backup* conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;
- 19.2.10 Administrar o *storage* em todas as suas funcionalidades, destacando: virtualização de volumes e particionamento de volumes; cópias por ponteiros; replicação/duplicação de dados; designação de LUN's e volumes NFS/CIFS; criação de volumes lógicos; monitoramento de performance e auditoria de falhas; aumento e/ou diminuição de volumes lógicos; acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão;
- 19.2.11 Sugerir as políticas de cópias por ponteiros, e proceder com *restore* quando necessário;
- 19.2.12 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 19.2.13 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 19.2.14 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

20 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE BANCO DE DADOS

20.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

20.1.2 Compreende as atividades de instalação, implantação, configuração, projeto, criação, suporte, tuning e manutenção a sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD) e todos os objetos e subsistemas que os compõe.

20.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 20.2.2 Criação de Script para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados;
- 20.2.3 Desenho, criação e teste do banco de dados inicial;
- 20.2.4 Aplicação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados;
- 20.2.5 Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados;
- 20.2.6 Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados;
- 20.2.7 Administração dos objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, views, constraints, seqüências, snapshots e stored procedures, locks, para controle e segurança de sua utilização;
- 20.2.8 Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco;
- 20.2.9 Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
- 20.2.10 Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;
- 20.2.11 Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e auditoria do banco de dados;



- 20.2.12 Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;
- 20.2.13 Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;
- 20.2.14 Fornecimento de orientação e suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados;
- 20.2.15 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 20.2.16 Estar em sintonia com a AD.
- 20.2.17 Administrar e Operar a base de dados Geográficas do Ingra;
- 20.2.18 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 20.2.19 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

21 NOME DO SERVIÇO: ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO DE APLICAÇÃO

21.1 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

21.1.2 Operação e execução de procedimentos rotineiros e operações programadas em aplicações que se encontram no ambiente de produção da instituição, visando a continuidade dos serviços, mantendo as aplicações íntegras e em pleno funcionamento.

21.2 PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- 21.2.2 Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos pela área de sistemas/aplicações;
- 21.2.3 Execução, avaliação dos resultados, segundo os parâmetros definidos pela área de sistemas/aplicações;
- 21.2.4 Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados à servidores de aplicação, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção;
- 21.2.5 Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos da aplicação, reportando os problemas para a área técnica responsável;
- 21.2.6 Atualização da Gerência de Configuração quando necessário através da documentação dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre as aplicações;
- 21.2.7 Atuação junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento da aplicação;
- 21.2.8 Fornecimento de informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações;
- 21.2.9 Suporte às interfaces entre a Internet e as aplicações, para a implementação de softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web;
- 21.2.10 Monitoramento e gerenciamento da performance de webservers, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização quando necessário;
- 21.2.11 Análise periódica de logs das aplicações, sobre potenciais falhas de existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar a área responsável pelo desenvolvimento e uso da aplicação;
- 21.2.12 Desenvolvimento de rotinas/scripts voltadas à continuidade das aplicações;
- 21.2.13 Atualização e disseminação da política de segurança da informação no que tange as aplicações;



- 21.2.14 Suporte às interfaces entre as aplicações que utilizam o ambiente do INCRA, Internet e ambientes externos, como as aplicações do SERPRO (SIAFI/SIAPE);
- 21.2.15 Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram no ambiente de produção;
- 21.2.16 Atualização e configuração de agentes do software LanDESK (ou similar);
- 21.2.17 Incluir, remover e alterar os usuários do suporte do software LanDESK (ou similar);
- 21.2.18 Incluir, remover e alterar o nível de acesso de usuários para internet;
- 21.2.19 Criar, configurar e manter as contas dos usuários de aplicações;
- 21.2.20 Realizar limpeza de fila de impressão no servidor de impressão (Print Server);
- 21.2.21 Manter, instalar e configurar a aplicação SIAFI gerencial em ambiente Windows Server, configurar e atualizar os dados com a rede do SERPRO;
- 21.2.22 Manter, instalar e configurar o acesso às aplicações da Rede Serpro, SIAFI Gerencial e Sistema de Patrimônio;
- 21.2.23 Manter, instalar e configurar a aplicação LanDESK (ou similar), realizando busca de inventários, consultas de software e hardware das estações de trabalho, distribuição de pacotes e acesso remoto;
- 21.2.24 Manter, instalar e configurar a aplicação LanDESK (ou similar), realizando o Sistema de Inventário do Parque computacional do Incra;
- 21.2.25 Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 21.2.26 Configurar, manter em funcionamento os serviços de aplicação WEB (IIS, Apache, Tomcat, JBoss etc.);
- 21.2.27 Atualização de aplicação sustentadas em ambientes de produção;
- 21.2.28 Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- 21.2.29 Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

22 DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS

- 22.1 Gerenciamento e Suporte a Servidores, em ambiente computacional com mais de 60 servidores de rede físicos, composto por servidores dos tipos: rack e blade (lâmina), em plataforma x86, com virtualização e clusterização de servidores, utilizando-se de profissionais com nível superior (completo) e certificação Linux Professional Institute LPI-C1;
- 22.2 Gerenciamento e Suporte a Redes em ambiente computacional constituído de switches core e de borda com mais de 750 estações de trabalho conectadas em rede, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e capacitação em Redes de Computadores e Segurança de Redes;
- 22.3 Administração de Storage & Archive em ambiente computacional SAN (Storage Area Network) composta por Storage Fibre Channel com capacidade total de armazenamento superior a 300 TB com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta IBM Tivoli – TSM ou equivalente, e de profissionais com certificação Linux Professional Institute LPI-C1;
- 22.4 Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, mais de 750 usuários, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Linux Professional Institute LPI-C1;



- 22.5 Administração de Banco de Dados, em ambiente computacional constituído por servidores de banco de dados Oracle implementados em cluster, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Oracle Certified Professional 11g ou superior;
- 22.6 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Oracle Application Server, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Oracle Certified Professional for Oracle Application Server;
- 22.7 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Oracle Application Server, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Certified JBOSS Administrator;
- 22.8 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Oracle Application Server, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação BEA Weblogic Certified Administrator;
- 22.9 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Oracle Certified Professional for Oracle Application Server;
- 22.10 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Certified JBOSS Administrator;
- 22.11 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação BEA Weblogic Certified Administrator;
- 22.12 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Weblogic, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação BEA Weblogic Certified Administrator;
- 22.13 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Weblogic, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação BEA Weblogic Certified Administrator;
- 22.14 Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação Certified Administrator;
- 22.15 Gerenciamento de Internet/Web, em ambiente computacional com site na Internet com mais de 200.000 visitas mensais, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Oracle Certified Professional for Oracle Application Server;
- 22.16 Gerenciamento de Internet/Web, em ambiente computacional com site na Internet com mais de 200.000 visitas mensais, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação Oracle Certified JBOSS Administrator;
- 22.17 Gerenciamento de Internet/Web, em ambiente computacional com site na Internet com mais de 200.000 visitas mensais, utilizando-se de profissionais com nível superior completo e certificação BEA Weblogic Certified Administrator;
- 22.18 Gerenciamento de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por site com mais de 1.000 caixas postais, utilizando-se de profissionais com certificação Linux Professional Institute LPI-C1.
- 22.19 Prestação de serviço de sustentação de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, em período superior a 12 (doze) meses, para ambiente com volume médio mensal superior a 100 (cem) chamados;



- 22.20 Experiência no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo cliente, controle de tempo de atendimento, controle de custo individual e mensal das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;
- 22.21 Experiência na execução de serviços de manutenção de cabeamento estruturado;
- 22.22 Experiência na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática;
- 22.23 Experiência na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL V3 na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- 22.24 Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com plataforma x86-64;
- 22.25 Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte de storage e backup, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network), com implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Bacula ou similar;
- 22.26 Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Linux, em ambiente computacional executando os serviços Netfilter Iptables, ISC DHCP Server, Bind DNS Server, OpenLDAP, Samba, Apache HTTP Server, PostgreSQL e Squid;
- 22.27 Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores com sistema operacional Windows Server, em ambiente computacional executando os serviços Active Directory e Microsoft SQL Server;
- 22.28 Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol - LDAP;
- 22.29 Prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC (Tarefas de Rotina) e serviços sob demanda (Tarefas de Demanda) para ambiente com as seguintes especificações mínimas:
- 22.29.2 Estrutura virtualizada de servidores em VMware vCenter Server 4, ou superior, com xxx máquinas virtuais, utilizando os recursos VMware High Availability (HA);
 - 22.29.3 Estrutura de xxx servidores, distribuídos entre Windows Server e Linux, operando de forma integrada com o Microsoft Active Directory;
 - 22.29.4 Sistema de armazenamento de dados via rede (SAN - Storage Area Network), ligado a 1 (uma) biblioteca de fitas para comunicação de software de gerenciamento de backup;
 - 22.29.5 Sistema de backup TSM (Tivoli Storage Manager) da IBM;
 - 22.29.6 Estrutura de rede local (LAN - Local Area Network) com x.xxx pontos de rede e xxx switches;
 - 22.29.7 Estrutura de rede de longa distância (WAN - Wide Area Network), com enlace de dados dedicado para acesso à internet de 10Mbps;
 - 22.29.8 Servidor de correio eletrônico com 10.000 caixas de e-mails.
- 22.30 Serviços de monitoramento em NOC (Network Operation Center, ou Centro de Operações de Rede), com regime de atendimento 24x7 (24 horas do dia, em todos os dias da semana).
- 22.31 Serviço de administração de ferramenta de monitoramento de ambiente de TI, com a capacidade de monitorar ativos de rede, serviços e aplicações, com pelo menos 100 ativos monitorados,



- 22.32 Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados na tecnologia Fortinet ou similar, tais como concentrador VPN, balanceador de carga e Firewall.
- 22.33 Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) MySQL, PostgreSQL e Microsoft SQL Server, com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas.
- 22.34 Experiência no gerenciamento de atendimento de 2º nível presencial e remoto, por um período de ininterrupto de 12(doze) meses;
- 22.35 Experiência na instalação, configuração e gerência de ativos de redes LAN e WAN, incluindo switches e roteadores, por um período mínimo e ininterrupto de 12(doze) meses;
- 22.36 Monitoramento remoto contínuo e serviço de suporte técnico em banco de dados Oracle, SQL Server, My SQL e PostgreSQL com desempenho satisfatório;
- 22.37 Implantação e treinamento nos serviços de gerência de infraestrutura e inventário através de sistemas.
- 22.38 Administração de ambiente computacional, de no mínimo 100 (cem) switches;
- 22.39 Administração de controlador de domínio com no mínimo 400 (quatrocentas) contas;
- 22.40 Instalação e administração de firewall e IDS;
- 22.41 Instalação e administração de antivírus para ambiente corporativo em no mínimo 200 (duzentas) estações de trabalho.
- 22.42 Operação de computador IBM Mainframe, computador Windows e Linux, monitoração, periféricos e backup.
- 22.43 Operação de telefonia e radiocomunicação.
- 22.44 Gerenciamento da segurança de rede integrada de software e hardware com funcionalidades de firewall, filtro de conteúdo web, prevenção de instrução;
- 22.45 Serviços de Monitoramento de Disponibilidade e Performance;
- 22.46 Gestão de Eventos de Segurança;
- 22.47 Gerenciamento de Segurança de Rede.
- 22.48 Serviços de Projetos e Suporte Especializado em Redes de Telecomunicações com mais de 500 (quinhentos) nós de rede (número de nós referentes à rede WAN de uma dada empresa).

23 PARQUE DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE TI

EQUIPAMENTOS/SERVIÇOS
Servidores Corporativos de dados com arquitetura RISC, x86, 32 e 64 bits.
Matriz de armazenamento em rede SAN (storage area network) com tecnologia Fiber Channel e NAS (Network Attached Storage)
Switches LAN 10/100/1000 Mbps, Roteadores TCP/IP e Wireless Controller e Access Point
Redes LAN e WAN, com tecnologias Ethernet e MPLS
Estações de trabalho com arquitetura x86, 32 ou 64 bits
Equipamentos Polycom: 01 MCU (Multiple Control Unit), 42 CODEC's terminal de video conferencia, 01 servidor CMA e 01 gravadora RSS
Instalação e administração de Bastidores e Servidores Corporativos de dados com arquitetura Linux, 32 e 64 bits totalizando aproximadamente 168 (cento e sessenta e oito).
Administração e suporte de subsistemas de armazenamento EMC de categoria midrange com 283 (duzentos e oitenta



e três) TB de espaço total e com 64 (Sessenta e Quatro) LUNs criadas, contendo cluster(s) de controladoras utilizando EMC Navisphere Manager;
Gerenciamento, administração e suporte de ambiente computacional virtualizado com XenServer versão 6.2 constituído de 17 máquinas físicas e 142 máquinas virtuais.
Instalação e administração de infra-estrutura de segurança da informação com Firewall, IPS, Antivírus e Proxy.
Administração e suporte de ambiente na plataforma Oracle Database Server versão 11g em ambientes de TI com 4.000 (quatro mil) estações de rede;
Serviço de administração, instalação, suporte e gerenciamento de Middleware em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação na plataforma JBOSS EAP.
Administração e suporte de ambiente Microsoft Windows XP/ Vista/ 7/ 8/ 10, Windows Server 2003/ 2008R2/ 2012 com ambientes de rede contendo 4.000 (Quatro mil) estações de rede e 25 (vinte e cinco) controladores de domínio geograficamente distribuídos;
Administração e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2005 e 2012.
Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory e de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em LDAP.
Serviço de gerenciamento, administração e suporte de redes cabeadas em ambiente computacional constituído de switches Core, com 2.284 (duas mil, duzentos e oitenta e quatro) portas de switches de borda empilhados.
Administração, suporte e gerenciamento de firewall SonicWALL.
Infraestrutura de segurança de rede com Firewall e IPS
Serviço de administração, gerenciamento e suporte de ambiente de backup, utilizando backup em fitas do tipo LTO
Serviço de sustentação e suporte à camada de sistemas operacionais dos serviços de banco de dados baseado em software livre MySQL e PostGres
Serviço de sustentação e suporte à camada de sistemas operacionais dos serviços de banco de dados baseada em software proprietário Oracle e Microsoft SQL Server.
Experiência no desenvolvimento e implantação de solução de service desk (OCOMON) em conformidade com as melhores práticas preconizadas no ITIL (Information Technology Infrastructure Library) sendo adotadas, pelo menos, as seguintes disciplinas: Gerenciamento de Níveis de Serviço; Gerenciamento de Catálogos de Serviços; Gerenciamento da base de conhecimento; Gerenciamento de Capacidade; Gerenciamento de Finanças; Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade do Serviço; Service Desk; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Configuração; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Versões; Cumprimento de Requisições.
Serviço de gerenciamento, administração e suporte de redes sem fio com 01 (uma) controladora e 7 (sete) access points;
Implantação do sistema de Correio Eletrônico baseado em Zimbra com 11.500 (onze mil e quinhentas) caixas postais;
Serviços de administração, gerenciamento e suporte de banco de dados PostgreSQL, fazendo uso de base de dados com 135 Gigabytes de tamanho, serviços de administração, gerenciamento e suporte de banco de dados Oracle, fazendo uso de base de dados com 195 Gigabytes de tamanho, serviços de administração, gerenciamento e suporte de banco de dados MySql, fazendo uso de base de dados com 21 Gigabytes de tamanho e serviços de administração, gerenciamento e suporte de banco de dados SQLServer, fazendo uso de base de dados com 750 Gigabytes de tamanho
Serviço de operação, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86 com unidade de fita robotizada e Storage Area Network (SAN).
Serviço de gerenciamento e suporte a redes em ambiente computacional constituído de switches core com 10 Gbps
Serviço mensurado em volume superior a 3.500 (três mil e quinhentas) horas de serviço técnico, em período de 12 meses ininterruptos, de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de instalação, configuração, gerenciamento e manutenção de: filtro de conteúdo web; sistema de prevenção a intrusão – IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de balanceamento de carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware, pretado pela



equipe de analistas de segurança da informação.

Serviço mensurado em volume superior a 3.500 (três mil e quinhentas) horas de serviço técnico, em período de 12 meses ininterruptos, em atividades de segurança, testes de intrusão, análise de vulnerabilidade em sistemas e aplicações web.

RELAÇÃO DE SERVIDORES DE REDE NO LABORATÓRIO

SERVIÇO	SISTAMA OPERACIONAL	FABRICANTE/MODELO
WSUS	WIN 2003	COMPAQ
PORTAL TESTE	LINUX	COMPAQ
GERENCIAMENTO IPS	WIN 2003	D325
SNA	WIN NT 4.0	EVO
VPN	LINUX	EVO
NTOP	NTOP	HP
SVN	LINUX	PROLIANT ML 370
ORACLE	LINUX	PROLIANT ML 370
FIREWALL	LINUX	APPLIANCE
IDRISI	WIN 2003	DX 5150
DNS EXTERNO	FREEBSD	MT8148
IMPRESSAO	WIN 2003	D325
CARTOGRAFLA/FTP	LINUX	DC 5750
PRODUÇÃO/PATRI	LINUX	DC 5750
PATRIMÔNIO	WIN 2000 SERVER	PROLIANT ML 370
TESTE SQL	WIN 2003	POWER EDGE 1800
TESTE APLICAÇÃO IIS/SQL	WIN 2003	POWER EDGE 1800
ORACLE HOMOLOGAÇÃO	WIN 2003	POWER EDGE 1800
NOVO DOT PROJECT	LINUX	INFOWAY
NESSUS	FEDORA	PROLIANT ML 110
MSN INCRA	LINUX	SERVER236
VIDEOCONFERÊNCIA	LINUX	SERVER236
TESTE VPN	LINUX	APPLIANCE
BKP LITEBASE	WIN 2003	M 50
OPEN VPN	LINUX	E-SERVER
MAILMAN	LINUX	POWER EDGE
SISTEMA PORTARIA	WIN XP	M 50
ORACLE	LINUX	PROLIANT ML 370
ARC GIS	WIN 2003	M 51

24 SOFTWARES, SISTEMA OPERACIONAL E FERRAMENTAS DE ESCRITÓRIO

24.1 O quadro a seguir apresenta os Sistemas Operacionais, Aplicativos, Softwares de Gerência, SGBD's, Servidores de Aplicação, Servidores Web, Ferramentas e Frameworks de desenvolvimento em uso no InCra:

LISTA DE SOFTWARES

Sistemas operacionais de servidores de rede: Microsoft Windows Server 2012/2008R2/2003, Microsoft Windows NT 4.0/2000, Linux Ubuntu, CentOS, Red Hat Enterprise 7, Debian, FreeBSD e SOLARIS;



Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados Oracle, MS SQL Server, Postgresql e Mysql;
Sistema de Correio Eletronico baseado em Postfix e Zimbra;
Sistema de Webmail baseado em E-groupware;
Estações de trabalho com Microsoft Windows 2000, XP, Vista, 7, 8, 10, MacOs e Linux
Linux Ubuntu Server Edition 10.04.2 LTS x86, Red Hat Enterprise Linux 7 e Free BSD
BrOffice, LibreOffice, OpenOffice.
Ferramentas da Adobe Acrobat Professional, Adobe CST Master Collection, Corel Graphics, Autocad
Softwares de imagens e engenharia Clonezilla
Softwares de desenvolvimento próprio
Softwares de geoprocessamento como Envi, Idrisis e Geomedia
Softwares de gestão de projetos como: GranttProject e FreeMind
Sistemas de Gerência de Redes de Dados, utilizando tecnologia SNMP e dispositivos de análise de disponibilidade.
VPN em software livre;
Sistema de Antivirus McAfee ePolicy Orchestrator (ePO) com gerenciamento centralizado
Softwares Polycom: RMX 2000 (MCU), CMA 4000 (Administração), RSS 2000 (Gravador), CMA desktop (Software Cliente), QDX 6000 (CODEC) e VCS 1000 (Travessia de Firewall);
Proxy McAfee Web Gateway com integração ao Active Directory,
IIS, TomCat, Apache, JBOSS EAP
Sistema Open Computer and Software Inventory Next Generation (OCS inventory)
Sistema para registro de chamados técnicos software livre OCOMON e OTRS
Microsoft Lync
Java Runtime
Microsoft ActiveSync (PocketPC)
Softwares de gravação e reprodução de CD/DVD
Winzip, Easyzip, 7zip, e outros
CACIC, WMI, Filezilla
Erwin
Crystal Reports
Java

25. PARQUE COMPUTACIONAL HARDWARE

Equipamentos:	TOTAL
Microcomputadores	716
Notebooks	130
Scanner de mesa	41
Impressora	130
SWITCH	60
Roteador	5

26. SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS



Banco	Versão	Tamanho
Oracle	11g	195 GB
Microsoft SQL Server		750 GB
PostGres		135 GB
MySQL		21 GB

27.ATIVOS DE REDE

MARCA	MODELO	TIPO	QUANTIDADE
EXTREME/ENTERASYS	C5	G124	55
SonicWall	5500	NSA	2
SonicWall	4500	NSA	30

28. QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS

Perfil	Quantidade
Analista de Redes Windows	3
Analista de Segurança	3
Analista de Infraestrutura	3
Analista de Monitoramento de Rede de Dados	1
Analista de Banco de Dados	1
Analista de Videoconferência	1
Analista de STORAGE	1
Analista de Aplicação	2
Analista de Correio Eletrônico	1
Gerente Operacional	1
Preposto	1
TOTAL	18

29. QUANTIDADE MENSAL MÉDIA DE HORAS DE SERVIÇOS EXECUTADOS



Perfil	Quantidade
Analista de Redes Windows	3
Analista de Segurança	3
Analista de Infraestrutura	3
Analista de Monitoramento de Rede de Dados	1
Analista de Banco de Dados	1
Analista de Videoconferência	1
Analista de STORAGE	1
Analista de Aplicação	2
Analista de Correio Eletrônico	1
Gerente Operacional	1
Preposto	1
TOTAL	18

29 QUANTIDADE MENSAL MÉDIA DE HORAS DE SERVIÇOS EXECUTADOS

Perfil	Quantidade
Analista de Redes Windows	480h
Analista de Segurança	480h
Analista de Infraestrutura	480h
Analista de Monitoramento de Rede de Dados	160h
Analista de Banco de Dados	160h
Analista de Videoconferência	160h
Analista de STORAGE	160h
Analista de Aplicação	320h
Analista de Correio Eletrônico	160h
Gerente Operacional	160h
Preposto	160h
TOTAL	2.880h

30 CONTRATANTE

Razão Social	CNPJ/MF
INCRA	00.375.972/0002-41

31 Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante)

NOME:	Daniela Almeida
CARGO:	Coordenadora Geral de Tecnologia e Gestão da Informação Substituta (Portaria Incra 33/2016)
MATRÍCULA:	1550369
E-MAIL:	Daniela.almeida@incra.gov.br
TELEFONE	(61) 3411-7159

Brasília, 29 de abril de 2016

Daniela Almeida

Assinatura

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**Gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC
 Serviços prestados nos níveis I, II e III.**

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, conforme as cláusulas de contrato os serviços de informática conforme detalhamento abaixo

A. STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A.
 CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B. ELEMENTOS DO CONTRATO:

Data da Assinatura:	01/07/2015
Vigência:	12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses
Número do contrato	14/2015
Valor Mensal:	R\$ 167.606,97

C. OBJETO DO CONTRATO:

Contratação de serviços de suporte tecnológico ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC) do CONTRATANTE e das Unidades que compõem sua estrutura organizacional de acordo com quantitativos, padrões técnicos de desempenho e qualidade.

A contratação abrange o fornecimento, de recursos necessários para a prestação dos serviços, tais como recursos humanos especializados, instalações físicas, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, software de gestão de serviços, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste instrumento.

Os serviços prestados terão sua respectiva qualidade e conformidade aferidas por meio de critérios objetivos mensurados por meio de indicadores e níveis de serviço estabelecidos e pagos pelo quantitativo mensal de tarefas executadas através de Ordens de Serviços efetivamente aprovadas pelo IBRAM.

Os serviços objeto da contratação serão medidos em UMS – Unidade de Medida de Serviço e a classificação das atividades em diferentes níveis de complexidade.

D. SERVIÇOS PRESTADOS:

SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

Planejamento, implantação, implementação, instalação, customização, monitoração, suporte, operação e gestão da ferramenta CiSmart – ITSM, certificado Pink Verify em 13 processos ITIL v3, sistema integrado de Gestão de Serviços especializado no gerenciamento do suporte técnico e atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMS conforme metas de nível de serviço pactuadas, papéis e responsabilidades de cada uma das partes envolvidas no contrato, contemplando os processos de: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de problemas, Gerenciamento de mudanças, Gerenciamento de níveis de serviços, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de liberação e Implementação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Ativos e Configuração, Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de Continuidade.

O sistema de Gestão de Serviços é constituído de um conjunto de módulos integrados de forma nativa que seja possível o compartilhamento de dados, informações e registros entre os processos ITIL v3 que serão implementados. Disponível em regime contínuo de 24 horas/dia na internet para uso.

Eficácia e eficiência em operação segundo os níveis de satisfação definidos, visando a satisfação do cliente: indicadores de disponibilidade e desempenho, tais como índice de disponibilidade de serviço, tempo

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por WICTOR HUGO MEDEIROS PINHO, em quarta-feira, 8 de março de 2023 10:43:09 GMT-03:00. CNIS: 11.324.1 - 39º Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais da Capital - subdistrito da Vila Madalena/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico

de resposta a uma solicitação do cliente para modificação ou alteração, níveis de serviço de tecnologia da informação, tempo de recuperação, taxa de incidentes relativos à tecnologia, tempo médio de fila para suporte técnico e tempo de resposta.

A solução gerencia o indicador de qualidade e Nível Mínimo de Serviço (NMS) por meio de suas tabelas e prover seu controle e apuração na execução das tarefas/atividades, durante todo o seu ciclo de vida das Ordens de Serviços.

A solução possibilita a e de controle, especialmente o Relatório Mensal de Atividades com destaque as atividades executadas e respectivas glosas da tarefa, quando ocorrerem, para apuração do custo mensal realizado.

- Aplicação 100% Web, sendo permitido como aplicação instalada apenas o software cliente de BI – Business Intelligence e o agente de inventário;
- Funcionalidade de desenho de fluxos de trabalho (com tarefas, scripts, temporizadores e decisões);
- Interface do sistema em português (mensagens, rótulos de tela, etc.) e ajuda (help) de todo sistema em português;
- Permite e suporta integração com LDAP e Microsoft Active Directory para autenticação de usuários;
- Dashboards de forma nativa em tempo real sobre SLA, incidentes e requisições de usuários;
- GED (Gerência Eletrônica de Documentos) nativo, permitindo no mínimo indexação de conteúdo (principalmente na disciplina de base de conhecimento);
- Possui de forma nativa módulo de gestão de OS no padrão UMS

CENTRAL DE SERVIÇOS

Planejamento, implantação, monitoração, suporte, operação e gestão continuada da Central de Atendimento de Tecnologia da Informação (Service Desk) integrado com a base de conhecimento. A Central de Atendimento presta atendimento e suporte técnico especializado de primeiro e segundo nível em TIC, de forma remota e presencial aos usuários nas instalações do contratante, contendo mais de 2.000 estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais: Windows XP/7/8 e superior incluindo pacote de programas Microsoft Office. Instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração de sistemas operacionais, solução de incidentes e problemas por meio de atendimento a chamados, atendendo os Acordo(s) de Níveis de Serviço (SLAs) estabelecidos, em conformidade com as melhores práticas ITIL – Information Technology Infrastructure Library;

Os serviços de atendimento remoto, da Central de Atendimento serão executados nas instalações da CONTRATADA e os serviços de atendimento de 2º nível nas instalações do IBRAM.

A Central de Atendimento é o ponto único de contato dos usuários de TI para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e itens de configuração e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

Os chamados à Central de Atendimento serão feitos diretamente via telefone, e-mail ou website do sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATADA.

Os serviços estão alinhados aos padrões e melhores práticas de mercado na área de suporte, tais como PMBOK, ISO/IEC 20000 e ITILv3.

Padronização, desempenho e controle: Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários. Encaminhamento dos chamados para a resolução e problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

Suporte e atendimento ao usuário, através de uma Central única de atendimento ao usuário com atendimento acima de 1.500 chamados mensais, contemplando atendimento de 50 % dos incidentes remotamente e 75 % dos incidentes presencialmente em 48 horas úteis, incluindo atendimentos presenciais de abrangência nacional em 05 unidades da federação.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 1

Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes), com auxílio de consultas à base de conhecimento;

Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do IBRAM e seu uso;

Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suites de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;

Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do IBRAM.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 2 – REMOTO/PRESENCIAL

O Atendimento de Nível 2 atua como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais; Prestar suporte remoto e presencial, aos usuários de TI, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento Nível 1, respeitando os níveis de serviço exigidos;

Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;

Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores corporativos de rede;

Suporte técnico especializado, de maneira presencial, à infraestrutura de TIC e sustentação aos sistemas existentes no IBRAM;

Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI, registrando no sistema de Gestão de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;

Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo IBRAM;

Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Atendimento;

Suporte, configuração em dispositivos móveis (Tablet, Smartphone)

Suporte, configuração e manutenção de estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows, Linux e MAC OS

Suporte aos sistemas computacionais (Microsoft Windows XP/7/8/10, Office 2013, Adobe Acrobat Professional, Adobe CST Master Collection, Corel Graphics, Autocad, MatLab e SPSS).

SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL

Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo todos os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

Serviços de infraestrutura através de níveis de serviço, com atendimento de suporte remoto e presencial ao parque computacional com mais de 20 (vinte) servidores físicos e 60 (sessenta) servidores virtuais MS Hyper-V, Rede LAN com 28 switches 3COM, Solução Corporativa de Backup DPM (Data Protection Manager, Storages, Rede Wireless).

Suporte corretivo (aplicação de patches) e evolutivas (novas versões) das ferramentas (plataformas) de softwares, compreendendo os serviços e atividades inerentes incluindo conversão de plataforma, considerando todo software aplicativo existente ou a ser implantado no ambiente corporativo;

Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico da rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;

Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos mesmos.

Serviços de suporte técnico especializado em rede de computadores contendo servidores da tecnologia DELL Power Edge e HP ProLiant.

Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas e estações de trabalho dos usuários.

Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional;

Deteção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, desempenho, configuração e parametrização em equipamentos.

Análise de 'logs' e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

Geração e ajustes das documentações técnicas, base de conhecimento e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.

Execução de Disaster Recovery Plan anual ou quando uma mudança de grande magnitude ocorrer.

Configuração de equipamentos (switches, roteadores, access points) conforme documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças;

Instalação física de equipamento de rede e switches nos racks, conexões elétricas e testes de conectividade.

Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela infraestrutura junto aos fornecedores;

Administração, suporte e configuração do equipamento de videoconferência e Webconferência. Testes de qualidade de vídeo e áudio semanalmente para garantir o perfeito funcionamento do sistema.

Instalação, configuração, manutenção e administração de serviços de rede LAN's, WAN'S e Wi-Fi;

Administração de Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade (Hubs, Switches, Routers e Enterasys);

Storage Area Network e Solução Antivírus.

Serviço de análise de vulnerabilidades que possam ocasionar em danos de imagem ou a patrimônio corporativo com base na aplicação de boas práticas, como as normas ABNT NBR 15.515 (Segurança física relativas ao armazenamento de dados), ABNT NBR ISO/IEC 31.000 (Gestão de riscos), ABNT NBR ISO/IEC 15.999 (Gestão de continuidade dos negócios).

Serviços de análise de viabilidade, aderência ao negócio, análise de riscos, análise de acesso e dados e programas.

Serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, compreendendo apoio às atividades de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos processos ITIL;

Executar todos os serviços demandados dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviço / Tarefas, atendendo os requisitos de qualidade exigidos e níveis mínimos de serviços.

Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB.

Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

Apresentar relatórios periódicos de suas atividades realizadas, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados para atendimento.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Serviços de suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com 16 pontos ativos e dois switches de 24 portas cada.

Gerenciamento, configuração e suporte aos ativos de rede

14 (quatorze) Switches camada 2 (core) 3Com;

2 (dois) Switches camada 3 (core) 3Com;

01 (um) Access Point com suporte aos padrões IEEE 802.11 a/b/g/n Cisco;

Implantação de processos e pré-auditoria de acordo com as melhores práticas estabelecidas ABNT NBR ISO/IEC 27001/27002

Implantação, monitoração e auditoria em sistemas de segurança da informação Firewall IPS e Filtro de conteúdo (PFSense).

Gestão de ramais telefônicos Voip

Administração, configuração, suporte e gerenciamento de sistemas de comunicações unificadas, que envolvem infraestrutura lógica e física de Telefonia IP.

Programação de ramais telefônicos corporativos: Analógicos, Digitais, IP's e móveis. Seja para criação, alteração, inativação de ramais ou ajustes; Gerenciamento VoIP com suporte ao protocolo H323;

256 (duzentos e sessenta e seis) ramais ativos com protocolo H323, H323 phones,

Interligação entre o sistema de Comunicação Unificada VoIP com PABX convencional (digital);

Monitoração de ambiente de Infraestrutura

Monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas, serviços de transporte de mídias, controle de acesso, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas. Documentação de atividades em geral

Monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos disponibilizados pela área de TI em regime 24x7, atuando e /ou acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço

Monitorações físicas e lógicas, presenciais e ininterruptas, de Servidores, Serviços e Aplicações, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade;

Monitoramento do desempenho da rede de comunicação e dos Bancos de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de banco de dados, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como SQLServer, PostgreSQL, Monitoração em regime 24x7 dias; Operação, suporte e monitoramento dos sistemas aplicativos em produção; Operação e monitoramento remoto do ambiente de TI 24 horas por 365 dias no ano, utilizando a ferramenta Nagios/Cacti. Monitoramento e análise de performance de servidores físicos e virtuais de aplicações corporativas (baseados em Windows Server 2008 ou superior, Linux, OVIRT, MS-Hyper-V e kvm).

Operação de Rede

Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede.

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

Atividades operacionais como ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações Suportes

Serviços técnicos de análise, criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

básicos, correções de padrões de serviços, Manutenção corretiva e preventiva de cabeamento de dados e voz, Levantamento de requisitos, Certificação de links, Conectorização de fibra, Resolução e documentação de problemas de média complexidade.

Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades, Análise de tráfego de rede, Administração de bases de dados, Sustentação e manutenção evolutiva de sistemas, Modelagem de dados, Preparação de scripts para automatização de atividades, Implementação de novos serviços.

Administração, manutenção e operação da infraestrutura lógica do conjunto de recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo rede, ambiente Microsoft tais como, mas não se limitando a Active Directory, Exchange Server, IIS, Bancos de Dados, Sistemas Operacionais, gerenciamento de servidores Linux, gerenciamento de Web Servers com aplicações em JAVA, JBOSS, PHP, JOOMLA, WORDPRESS, MOODLE, ASP, .NET, entre outros.

A infraestrutura de serviços prestados contempla todos os serviços tais como switches, links, servidores, banco de dados, aplicativos WEBS, entre outros.

Administração de Banco de Dados

Instalação, configuração, gerenciamento, suporte e administração dos bancos de dados corporativos MySQL, PostGree e MS-SQL 2008 e R2, incluindo seus módulos especiais, instalação, configuração e monitoramento de servidores de aplicações JBoss, GeoServer, Apache, Apache Tomcat 6x, e IIS; instalação, configuração e conhecimento do gerenciador de conteúdo JOOMLA; instalação, configuração e conhecimento da ferramenta de desenvolvimento rápido de sistemas MAKER.

Elaboração, documentação e implantação de políticas e rotinas de segurança, tuning e backup/restore com tecnologia baseada em agentes.

Assegurar que os eventos e logs dos bancos de dados corporativos utilizados pela unidade demandante e ferramentas de controle, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado, Conectividade, segurança e disponibilidade.

Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento e auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores e bases de dados; Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores SQL e bases de dados; Criação de objetos no banco de dados, Execução de scripts, Criação de usuários para acesso ao banco de dados, Migração de sistemas em outras bases, Tuning no banco de dados, Espelhamento de bases, Replicação de bases, Backup da base; Restore Online, Indexação de operações Online; Particionamento de dados, Aplicação de modelos de segurança, Auditoria de acesso a base de dados, Importação/Exportação de base de dados, Aplicação de patches e hotfixes, Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços, Manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, Sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBDs) existentes nas diversas plataformas.

Suporte a Armazenamento de Dados

Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (Storage) e para continuidade de negócios (backup e restore), Gerenciamento de nível de serviço, Gerenciamento de capacidade, Gerenciamento de disponibilidade, Gerenciamento de continuidade de serviços, Gerenciamento de problemas, Gerenciamento de configuração.

Administração de Ambiente Virtualizado

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Administração, gerenciamento, suporte e operação dos serviços de virtualização oVIRT, Microsoft Hyper-V utilizando as funcionalidades alta disponibilidade.

Incluir, alterar, mover e excluir máquinas virtuais (VMs – Virtual Machines); Clusters Hyper-V e oVIRT e suas funcionalidades de alta disponibilidade

Administrar e operar o uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado

Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente virtualizado e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.

Instalação, configuração, suporte e disponibilização de máquina virtual em servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando o padrão estabelecido

Configurar as características lógicas de máquinas virtuais tais como mas não se limitando a: Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte e sustentação de Tecnologia de Cluster Shared Volume (CSV) e Network Teaming (agrupamento de placas de rede) para alta disponibilidade na comunicação de dados, Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação do Microsoft System Center Virtual Machine Manager 2008 R2 – SCVMM ou superior, Integrado com o Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2, para monitoramento e gerência de ambiente físico e virtual criado com a tecnologia Hyper-V

Serviço de comunicação de dados composta por backbone em fibra óptica que interligue pontos distantes com tecnologia gigabit ethernet a 1000 Mbps por par de fibra óptica.

Análise, monitoramento, manutenção, customização da na ferramenta de clusterização Microsoft Failover.

Segurança da Informação

Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores e ferramentas de firewall, filtro de conteúdo, IPS e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo

Assegurar que os eventos e logs dos servidores e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.

Gerenciamento de ambientes de Aplicações WEB

Conectividade, desempenho e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e softwares corporativos de infraestrutura para WEB, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado

Considerar como infraestrutura WEB ferramentas como Apache, IIS e outros correlacionados, com suporte à tecnologia Java e PHP

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, otimização, documentação, integração com o ambiente (por exemplo: com AD) e análise de desempenho em Tecnologia Java nas diferentes plataformas, inclusive rodando em Windows ou Linux: JSP, Apache, Tomcat, JBOSS, JEE, J2EE, JDBC, servlets, Tecnologia PHP, Tecnologia IOS e Android, Tecnologia Joomla, WordPress, Moodle, JDBC, servlets, Tecnologia PHP, Tecnologia Joomla, WordPress, Moodle, e outros; Nginx; Ferramentas de monitoração tais como ZABBIX

Ferramenta de abertura de chamado CITSMART. Verificação do espaço em disco dos servidores; Verificação de logs de servidores; Verificação do serviço de correio eletrônico; Testes relativos ao envio de mensagens internas e externas; Verificação do status do serviço; Consultas no diretório

Administração de Sistemas de Colaboração/Mensageria

Administração, gerenciamento, suporte, análise do ambiente e atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos sistemas de colaboração

Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Administração e sustentação de ambientes de mensageria suportados pelos produtos Microsoft Windows Server – versões 2008 e 2012, Microsoft Active Directory e Microsoft Exchange 2007 em alta disponibilidade.

Instalação, migração configuração, resolução de problemas, atualização integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Exchange. Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores

Instalação, migração configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Outlook Web Access; Produtos como Exchange Online, Lync e Exchange em modo híbrido; Gerenciamento de recipientes; Criação de caixas de correio, Criação de listas de distribuição; Migração de caixas de correio listas de distribuição e pastas públicas para outro servidor. Gerenciamento de filas de e-mail; Gerenciamento de clientes móveis. Gerenciamento de pastas públicas; Filtros Anti-Spam, Instalação de Certificados SSL; Encriptação TLS, Aplicação de patches e hotfixes Backup da base, Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.

Administração de Sistemas Operacionais e Corporativos

Administração, gerenciamento, suporte, análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitem manter a disponibilidade dos servidores de sistemas corporativos e operacionais que compõem o parque computacional.

Gerenciamento de servidores Windows;

instalação, migração configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em servidores Windows 2003/2008/2012 nas modalidades Standalone ou em cluster, com dois ou mais nós em cada cluster,

Criação de pastas compartilhadas, Atribuição de permissões para usuários e grupos.

Aplicação de patches de atualização e segurança; Monitoramento do desempenho do sistema operacional.

Criação de partições utilizando sistemas de arquivos FAT e NTFS.

Criação de pontos de restauração, Hardening de servidores, Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços

Instalação, manutenção, sustentação, suporte e configuração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP DNS WINS, WSUS e NTP) suportados por sistemas operacionais MS Windows – versões 2008/2012 incluindo ainda, serviços de rede LAN/WAN, servidores Web (Microsoft IIS) com PHP, ASP, ASPX, framework Net, portais de conteúdo e solução de armazenamento de rede (SAN) e backup suportados pela ferramenta Symantec Net Backup E atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores incluindo ainda equipamentos para suportar soluções de backup e restore de dados, Implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura LAN/WAN

Sistemas operacionais MS Windows – versões 2003, 2008 e 2012, Servidores de aplicação; Servidores Web, Portais de conteúdo; Solução de armazenamento de rede (SAN), Soluções de backup e restore de dados

Gerenciamento de servidores Linux RedHat, CentOS, entre outras distribuições e Unix BSD;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em Sistema operacional Linux Red Hat 9, CentOS 7, Debian, entre outras distribuições nas modalidades Standalone ou em cluster com dois ou mais nós em cada cluster.

Instalação, remoção e atualização de componentes, pacotes e aplicativos diversos. Gerenciamento de Storage com software IBM system Storage management, Dell e Huawei; Sistema de interoperabilidade com Windows – Samba, Sistema de gerenciamento de segurança, Hardening de servidores,

Ferramentas de teste de stress, tais como, mas não se limitando a JMeter e Fiddler

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em ferramentas de backup Bacula.

Instalação, manutenção, sustentação e configuração de hardware e administração de servidores e ativos de rede – roteadores, gateway de voz switches – vlans, endereçamento IP e implantação de QoS em redes corporativas.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

instalação, manutenção, sustentação e configuração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, SAMBA) suportado por sistemas operacionais GNU/Linux, incluindo ainda, serviços de rede LAN/WAN, servidores Web (Apache e NGinx) com PHP, servidores de aplicação (TomCat e JBOSS EAP), portais de conteúdo, solução de armazenamento de rede (SAN) e backup suportados pela ferramenta Bacula e atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores, incluindo ainda equipamentos para suportar soluções de backup e restore de dados.

Sistemas operacionais Unix Like; Servidores de aplicação TomCat e JBOSS, Servidores Web Apache; Portais de conteúdo; Solução de armazenamento de rede (SAN), Soluções de *backup* e *restore* de dados

Gerenciamento do Active Directory

Instalação, atualização, migração, configuração, resolução de problemas, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em servidores Active Directory,

Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory e de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em LDAP e SAMBA para ambiente com no mínimo 1.500 mil usuários.

Instalação do Active Directory em estruturas de florestas, árvores de florestas novas ou florestas existentes,

Criação de florestas e domínios; Criação, gerenciamento e manutenção de relação de confiança entre domínios, Criação de Unidades Organizacionais – OU's automática, Gerenciamento de nível de serviço,

Gerenciamento do nível funcional do domínio; Gerenciamento de relações de confiança;

Administração de conectividade com a internet utilizando 1 link dedicados (ativo),

Gerenciamento de serviço DNS

Instalação, migração, configuração, análise, otimização e documentação de servidores DNS,

Configuração de zonas integradas com AD; Configuração do serviço; Configuração dos servidores Forwarders; Configuração dos ROOT HINTS; Configuração de Round-Robin; Atualização do SOA quando necessário; Transferências de Zona; Configuração do Scavenging Gerenciamento de TTL; Criação de Zonas Forward; Zonas Primárias; Criação de Zonas Reversas; Configuração de zonas integradas com AD,

Configuração de atualização dinâmica segura, Zonas Secundárias; Configuração de tolerância a falha do DNS, Zonas Stub; Não utilizado; Criação de Zonas Reversas; Zonas Primárias; Configuração de zonas integradas com AD; Associação com os segmentos de rede; Configuração de atualização dinâmica segura,

Zonas Secundárias; Configuração de tolerância a falha do DNS, Zonas Stub; Não utilizado; Criação de registros DNS: A (Host); CNAME (Alias); MX (Mail Exchanger); PTR (Pointer); SRV (Service Location); NS (Name Server); Executar o *debug logging* do serviço; Aplicação de *patches* e *hotfixes*, *Backup* da base DNS; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços; Gerenciamento da política de distribuição de endereços IPs internos e externos

Gerenciamento de serviço WSUS

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores WSUS, Atualizações dos produtos Microsoft,

Analisar atualizações para o Windows, Office, Exchange Server, e SQL Server, entre outros com suporte adicional do produto ao longo do tempo;

Gerenciamento de serviços WINS

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores WINS; Configuração do serviço; Configuração dos intervalos de atualização; *Scavenge* da base de dados; Configuração dos Registros Ativos; Visualização dos Registros; Criação de novo mapeamento estático; Verificação dos tipos de registros e status Workstation, File Server, Domain Controller e Domain Master Browser Status: Active, Released e Tombstoned; Configuração dos parceiros de replicação; Push/Pull; Réplica da base; Aplicação de *patches* e *hotfixes*, *Backup* da base

Gerenciamento de serviços DHCP

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração análise de desempenho, otimização e documentação de servidores DHCP. Gerenciamento da política de distribuição de endereços IPs internos e externos. Criação de escopos no DHCP.

Criação de escopos no DHCP e zonas de DNS, IP's reversos, restrições e liberações de portas de acessos. Configuração do serviço, Configuração da integração com o serviço de DNS, atualização dos registros tipo A e PTR automática. Adição de propriedades adicionais para distribuição via DHCP, Criação de Escopos, Configuração do range de IP e máscara, Configurações de reservas e exclusão de range de IP, Configuração de tempo de concessão do IP; Configuração de default gateway; Configuração de sufixos DNS, Configuração de servidores DNS padrão; Configuração de servidores WINS. Criação de Escopos Multicast, Criação de Superscopos. Backup e Restore da base do DHCP. Aplicação de patches e hotfixes.

Gerenciamento de serviço Web IIS

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores IIS; Configuração de web sites; Configuração de diretórios virtuais para web sites e FTP; Configuração do SMTP, Aplicação de patches e hotfixes; Backup da base. Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços; Avaliação de performance.

Gerenciamento de serviço de armazenamento em rede (SAN);

Administrar, configurar e operar as soluções de armazenamento (Storage) utilizadas pelo IBRAM. Incluir, remover e alocar novos volumes e LUNs para acesso dos servidores físicos e virtuais; Diagnosticar problemas de disponibilidade e desempenho da solução; Monitorar o funcionamento da solução visando identificar possíveis falhas. Configurar HBA, Instalar drive multipath, Instalar agente; Criar e excluir zoning.

Gerenciamento de serviços de BACKUP

Administrar, configurar e operar as soluções de Backup utilizadas pelo IBRAM. Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de backup; Monitorar o processo de Backup visando identificar eventuais falhas e oportunidades de melhoria de forma a garantir a maior segurança possível ao ambiente. Realizar testes semanais e mensais de recuperação de dados das fitas de backup para garantir a eficiência e eficácia do processo. Realizar o backup e/ou a recuperação de dados de usuários e demais serviços; Gerenciar robôs de backup (tape libraries); Inserir e remover mídias, Numerar mídias, Ordenar mídias via hardware e software. Criar bibliotecas. Criar e gerenciar rotinas de backup automáticas e manuais Full, Diferencial, Incremental, SnapShots, Realizar backups em mídias e discos rígidos; Compactados, Criptografados; Realizar backups e restores de bases e/ou arquivos Bases ou caixas postais MS-Exchange; Bases MS-SQL e MySQL, Servidores Windows e Linux; Aplicação de patches e hotfixes.

Backup feito por meio da solução DPM (Data Protection Manager) no Microsoft System Center.

Elaboração de plano de gestão e configuração de processo de backup com o uso da ferramenta DPM;

Operação e suporte de backup feita em Storage Hitachi de 105TB SATA, SAS e ISCSI com software de backup corporativo Microsoft System Center.

Suporte ao Ambiente de Produção

Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais; Gerenciamento de nível de serviço, Gerenciamento de fornecedores, Gerenciamento de disponibilidade, Gerenciamento de mudanças, Gerenciamento de configuração, Desenho, documentação, implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, baseado na biblioteca ITIL.

Gerenciamento de Servidor de Arquivos

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de arquivos,

Criação de grupos de usuários para acesso ao servidor.

Definição de permissão de acesso a pastas e subpastas. Gerenciamento de cotas de usuário e/ou grupo de usuários. Bloqueio de gravação de extensões, Limite de gravação por tamanho de arquivo, Migração de pastas de arquivos para outro servidor, Aplicação de patches e hotfixes, Backup de pastas e arquivos, Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços, Gerenciamento de nível de serviço

Gerenciamento de serviço Antivirus

instalação migração configuração, resolução de problemas atualização, integração análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Antivirus, Aplicação de patches e hotfixes, Backup e restore da base e regras configuradas, Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços, Microsoft Endpoint Security Essentials e Microsoft Security Essentials

Gerenciamento de serviço AntiSpam

instalação, migração configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de AntiSpam, Criação de regras de bloqueio de spams. Por remetente, Por destinatário, Por assunto, Por pontuação, Por palavras ou frases, Por extensão entre outros, Gerar relatórios de acompanhamento de spams na rede Aplicação de patches e hotfixes, Backup da base e regras configuradas, Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços Gerenciamento de nível de serviço.

E. METODOLOGIAS APLICADAS/IMPLANTADAS:

Gerenciamento e suporte dos serviços, em conformidade com o ITIL v3, nas seguintes disciplinas

- 1) Gerenciamento do Catalogo de Serviços, 2) Gerenciamento de Incidentes, 3) Gerenciamento de Requisições, 4) Gerenciamento de Base de Conhecimento, 5) Gerenciamento de Ativos e Configuração, e 6) Gerenciamento de Nível de Serviços. Gestão de projetos, em conformidade com as práticas do PMI

F. AMBIENTE OPERACIONAL ADMINISTRADO

ESTAÇÕES DE TRABALHO

Tipo	Sistema Operacional	Total
Desktop	Windows 7/8 1	248
Notebook	Windows 7 Professional /Linux Zorn OS 11	10

SERVIDORES FÍSICOS

Descrição Serviço	Sistema Operacional	Total
PfSense (IPS,IDS,CF)	Unix — Open Source	3
Virtualização	Windows – HYPER-V	10
E-mail	Windows Server	1
Avaya - Telefonia IP	Linux – PROPRIETÁRIO	2
Avaya - Gateway de telefonia	Linux – PROPRIETÁRIO	2
Banco de Dados SQLServer	Windows Server	1
Banco de Dados MySQL	Windows Server	15
Servidor de backup	Windows Server	2
File server	Windows Server	1
Print Server	Windows Server	1

STORAGES

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Descrição Serviços	Fabricante/Modelo	Total
Storage Hytach	Hytach	1
Storages EMC VNX5300	EMC	1

SISTEMAS DE TELEFONIA IP

Descrição	Fabricante/Modelo	Total
Sistema de Comunicações Unificadas para até 500 ramais Voip e suporte aos protocolos SIP e SCCP, SIP Trunk com 1 PBX Avaya	Avaya S8800	1
Avaya Gateway	G450	1
Avaya Gateway	G400	1
Telefones IP	Avaya 9620L	300
	Avaya 9640L	50

SERVIDORES VIRTUALIZADOS

Descrição	Sistema Operacional	Total
Domínio Active Directory Service	Windows Server	2
Serviço DNS	Windows Server	2
Serviço WINS	Windows Server	2
Serviço DHCP	Windows Server	2
Banco de Dados SQLServer	Windows Server	2
Banco de Dados MySQL	Linux - CentOS	10
	Windows Server	5
Banco de Dados Postgress	Linux - CentOS	1
Serviços Web IIS	Windows Server	12
Intranet	Windows Server	1
Webmail	Windows Server	1
Moodle	Windows Server	1
Wordpress	Windows Server	15
Serviços Web Apache	Linux -CentOS	2
Serviços Acesso Remoto	Windows Server	1
Serviço de Comunicação Lync Server	Windows Server	2
Serviço de Inventário (OCS Inventory)	Windows Server	1
Serviço de Mailing (Carteiro)	Windows XP	1
Serviço de licenciamento MS (VAMT)	Windows Server	1
Serviço WSUS	Windows Server	1

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

Serviço WDS (deploy de imagens)	Windows Server	1
Serviço TS (terminal service)	Windows Server	1
Serviço de Segurança (aut. Proxy, syslog)	Windows Server	1
Zabbix	Linux -CentOS	1
Serviço SMTP (AntiSpam, antivírus)	Linux -CentOS	2
Serviço de bilhetagem telefonia	Windows XP	1

SWITCHES

Descrição	Fabricante/Modelo	Total
Switch de Distribuição 48 interfaces 10/100/1000 - Camada 3 sem PoE - 12 portas SFP Gigabit	E5500 - 48 G	14
Switch de Distribuição 24 interfaces 10/100 - Camada 2 sem PoE - 2 portas SFP Gigabit	2928; SuperStack 3 - 4228G	2
Switch Core H3C S7506E: chassis, s7500e 384gbps 12ge-std fabric, s7500-isqm1gv48sco-48 portas	H3C S7506E	2

PONTOS DE REDE E LINKS ÓPTICOS

Descrição	Padrão	Total
Pontos de Rede	CAT 6	1.000
Links Ópticos	Monomodo de até 10 km	36

RELAÇÃO DE SOFTWARES E APLICATIVOS

TIPO	DESCRIÇÃO
Sistemas Operacionais	Windows XP, 7 Professional, Enterprise, Ultimate, 8.1 Professional Windows 2008 Standard Server, Enterprise Server, Advanced Server Windows 2012 Datacenter, Windows 2012 Enterprise, Linux CENTOS, Linux Zorin OS
Ferramentas de Escritório	MS Office 2003/2007/2010/2013, BrOffice/LibreOffice
Antivírus	Microsoft Endpoint Security Essentials, Microsoft Security Essentials
Servidor de Correio	Exchange 2007
Navegadores	Internet Explorer, Chrome, Firefox
Diversos	Adobe CS3 e CS5, Microsoft Visio, Microsoft Project, OpenProject
	CorelDraw, Adobe Photoshop, Adobe Reader, Adobe Acrobat Pro
	AutoCad, DWG Trueview, PDF Creator, Adobe Flash Player,
	Java (JRE), Google Analytics, Comunicador Lync 2010 / 2013
	Visual Studio, AVAYA ONE-X, Comunicador Gtalk, Svn Comunicador Skype, Dropbox, Notepad ++, SPSS

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

G. QUANTITATIVOS ATENDIDOS:

Descrição	Quantidade
Total de usuários atendidos	1.014
Total de chamados resolvidos/mês	1.900
Total de Estações de trabalho	2.000
Total de notebooks	10
Total de Localidades Atendidas	34
Total de Cidades Atendidas	23
Estados da Federação Atendidos	10

H. LOCALIDADES ATENDIDAS:

- BRASÍLIA – DF, RIO DE JANEIRO- RJ, MINAS GERAIS – MG, GCIÁS-GO, ESPÍRITO SANTO – ES, SÃO PAULO – SP, SANTA CATARINA – SC, RIO GRANDE DO SUL – RS, PERNAMBUCO – PE, MARANHÃO – MA.

I. CONTRATANTE:

Razão Social:	CNPJ / MF
INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS - IBRAM	10.898.596/0001-42
Endereço:	
SBN Quadra 02 Ed. CNC-III Bloco N, CEP 70040-020	(61) 3121-4481

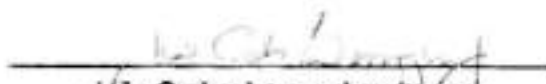
J. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	João Carlos Lemgruber Junior	Telefones:	
Cargo:	Coordenador de Tecnologia da Informação		
E-Mail:	joao.lemgruber@museus.gov.br		(61) 3521-4073

K. Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Informamos que a referida empresa vem atendendo a contento, nada constando em nossos arquivos, até a presente data, que a desabone tecnicamente

Brasília - DF, 26/09/2016


João Carlos Lemgruber Junior
 joao.lemgruber@museus.gov.br
 Coordenador de Tecnologia da Informação

<Reconhecer Firma>

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL		OBJETO DO CONTRATO
CONTRATADA:	Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A.	Serviços técnicos de Central de Serviços, para promover a capacidade de apoiar os gestores e usuários do MMA na utilização dos recursos de TI, sistemas de informação e aplicativos de forma presencial e remota - primeiro e segundo níveis de atendimento.
CNPJ:	58.069360/0001-20.	
Nº DO CONTRATO:	02/2012	
DATA DE ASSINATURA:	25/01/2012	
VIGÊNCIA:	25/01/2017	

Declaramos, para os fins de participação em licitações públicas que, até a presente data, a empresa em epígrafe, presta de forma satisfatória os serviços de informática constantes do objeto do Contrato 02/2012, executados em toda a rede corporativa do MMA, que é distribuída em 02 (duas) instalações distintas: Bloco B na Esplanada dos Ministérios (5º ao 9º pavimentos e parte do Térreo e subsolo), e Edifício Marie Prendi Cruz na Quadra 505 Norte (subsolo, térreo, 1º ao 6º pavimento), conforme relatamos a seguir:

1. Serviços técnicos da central de serviços do MMA.

1.1. Implantação da Central de Serviços - primeiro e segundo nível, envolvendo a disponibilização de solução para gestão de chamados, inventário e relatórios.

1.2. Mapeamento, definição, treinamento e implantação dos processos da Central de serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração e Gestão de Mudanças, de acordo com as melhores práticas definidas pelo ITIL v3, apoio a Gestão de Serviços de TIC no MMA; Levantamento de informações específicas acerca da execução dos processos de Central de Serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, gestão de Configuração e Gestão de Mudanças; Definição, em conjunto com os técnicos em TIC do MMA, do formato dos novos processos; etapas e atividades; Treinamento dos técnicos do MMA nos processos definidos.

1.3. A solução é baseada nas boas práticas descritas no ITIL v3. A Central de Serviços foi formatada para o atendimento aos seguintes processos:

1.3.1. Gestão dos Níveis de Serviços, Gestão da Disponibilidade, Gestão da Capacidade, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão da Configuração, Gestão das Mudanças, Gestão de Liberações, Gestão de Continuidade.

1.3.2. A Central de Serviços é o ponto único de atendimento a usuários e tratar de serviços de necessidade do MMA, utilizando das ferramentas dispostas nos processos contidos na ITIL v3 e nos conjuntos de melhores práticas apresentadas pelo HDI (Help Desk Institute).

1.4. As atividades pertinentes a esse serviço são:

1.4.1. Instalação e configuração de sistemas operacionais e softwares em notebooks e microcomputadores, desenvolvidos internamente, adquiridos de terceiros, ou softwares livres desde que homologados pelo MMA; Gerenciamento de contas de usuário de rede; Suporte, diagnóstico e solução de problemas de software de estações de trabalho; Suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática; Configuração de equipamentos de microinformática na rede do MMA; Suporte aos usuários do MMA nas operações básicas em microcomputadores, notebooks, impressoras, acessórios, smartphone e periféricos; Configuração do acesso à Internet e Intranet nas estações de trabalho; Instalação e configuração de dispositivos de hardware internos e periféricos; Registro, acompanhamento



registros de incidentes/ requisições de serviços; Permissão de inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes/requisições de serviços; Monitoração e rastreamento dos incidentes/requisições de serviços; Produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes/requisições de serviços; Análise de dados dos incidentes/requisições de serviços e das chamadas, para identificar tendências; Relatórios de incidentes/ requisições de serviços não resolvidos; Registro histórico de todas as alterações de incidentes/requisições de serviços e atividades resolvidas; Funcionalidade de busca para incidentes/requisições de serviços resolvido; Fechamento de todos os incidentes/requisições de serviços quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido.

2.6. Estados atendidos: Distrito Federal

2.7. Quantidade de usuários atendidos: 1.000

2.8. Quantidade de chamados atendidos por mês: 800

2.9. Quantidade de estações de trabalho (computador, notebook, tablete): 1200

2.10. Processos ITIL: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configurações, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de níveis de serviço, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade.

3. Níveis de serviços e Qualidade

3.1. Gerar os relatórios com os níveis de serviços e indicadores de qualidade; Emitir relatórios contendo o resultado das pesquisas de satisfação do usuário para subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução dos chamados; Propor melhorias nos procedimentos, nas funcionalidades dos softwares e nas documentações visando melhorar a qualidade da Central de serviços; Realizar e ajustar especificações dos serviços existentes de TIC do MMA; Realizar a gestão do programa de qualidade do serviço desenvolvido pela Central; Realizar a gestão do programa de aperfeiçoamento do serviço desenvolvido pela Central;

4. Serviços de suporte remoto 1º Nível

4.1. A Central de serviços (suporte técnico de 1º Nível) compreende as atividades de atendimento remoto ao usuário através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo, telefone (0800) e Internet/Intranet, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o suporte através de intervenções diretas nos equipamentos. O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações e chamados abertos pela Web) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

4.2. Os serviços de suporte técnico de 1º Nível são executados nas instalações da contratada e contemplam o recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º Níveis; Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos; Recebimento, registro,



encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pela Gerência de Tecnologia da Informação; Controle e acompanhamento das solicitações encaminhadas ao 2º Nível até sua resolução; Controle de prazos de atendimento dos chamados abertos; Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema; Realização de pesquisa de satisfação através da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo "browser", com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Suporte e Serviços; atualização da base de conhecimento para apoiar a resolução de incidentes permitindo busca por soluções associadas a incidentes similares ocorridos.

4.3. Taxa de Resolução Imediata (01): 70% dos chamados deverão ser resolvidos pela Equipe de Suporte em 1º Nível em até 20 minutos

4.4. Abandono de chamados pelos usuários (02): no máximo 5% (cinco por cento) de chamados telefônicos poderão ser abandonados pelos usuários antes do atendimento. São considerados como abandonados às ligações cujo período de espera superar ao período definido o Tempo de Espera (item "d" abaixo) que é de 45 (quarenta e cinco) segundos.

4.5. Tempo médio de conversação (03): o tempo médio de conversação (TMC) no 1º Nível de todos os chamados/mês não poderá ser superior a 15 minutos, contados a partir da abertura do chamado até seu fechamento ou repasse.

4.6. Tempo de Espera (04): pelo menos 95% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em 1º Nível em até 45 (quarenta e cinco) segundos após o atendimento automatizado pela Central telefônica.

4.7. Tempo de Repasse (05): a cada mês, 95% dos chamados para o 2º, 3º e 4º Nível de gestão deverão ser repassados em até 15 minutos, contados a partir do final do contato do usuário com o atendente de 1º Nível.

4.8. Tempo de Escalonamento de Demanda (06): a cada mês, 95% dos chamados para o 2º, 3º e 4º Nível de gestão, deverão ser escalonados em até 10 minutos.

4.9. Nível de Satisfação dos Usuários atendidos no mês (07): para todo contato estabelecido com a Central de Serviços em 1º nível, será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados. Deverá ser colocada à disposição destes usuários uma página web específica para este propósito e os mesmos deverão ser estimulados e orientados sobre como proceder para informar os dados desta avaliação. Para cada item pesquisado, o usuário terá 6 faixas de avaliação (Ex: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo). Todos os itens deverão ter pelo menos 80% dos usuários nas duas faixas superiores.

4.10. Principais itens avaliados:

- Satisfação com o conhecimento técnico no atendimento de 1º nível;
- Satisfação com a postura e cordialidade no atendimento de 1º nível;
- Satisfação com a solução do chamado (OS);
- Satisfação com o tempo de espera para atendimento em 1º nível;
- Satisfação quanto ao atendimento 2º nível;
- Satisfação com o tempo de solução do chamado (OS).



4.11. Disponibilidade do Servidor:

- 4.11.1. Manter o servidor que hospedará o Sistema informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços com uma disponibilidade mínima de 99,6% durante o horário de funcionamento da Central de Serviços.

4.12. Disponibilidade do Serviço (09):

- 4.12.1. Os serviços de 1º e 2º nível deverão estar disponíveis aos usuários por 99% no período de 08h00 as 20h00, conforme o calendário do MMA.

5. Serviços de suporte técnico de 2º Nível

5.1. Os serviços de suporte técnico de 2º Nível são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários da rede do MMA, e consistem no atendimento local aos usuários. O 2º Nível de suporte envolve a solução de incidentes que não puderam ser resolvidos no 1º Nível, seja por insuficiência de recursos, conhecimento ou duração do atendimento. De acordo com a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos níveis de serviços e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelos Postos de Atendimento de 1º Nível.

5.2. Os serviços de suporte de 2º Nível possuem atuação por meio de ferramenta de atendimento remoto ou atuação presencial no local onde se encontram os recursos de TIC do MMA, são efetuados os serviços de:

- 5.2.1. Recebimento, análise e resolução dos chamados escalados; Acompanhamento dos chamados; Implementação de mensagens eletrônicas na URA ou PABX (desde que atenda aos níveis de serviços) quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar acúmulo do atendimento de 1º Nível, sob demanda dos gestores do MMA; Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos; Realização de pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.); Instalação e configuração de softwares em microcomputadores de usuários; Elaboração de scripts e packages ou instalação de softwares; Geração de imagens (backup) de sistemas operacionais; Verificação de serviços críticos; Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral; Realização de testes de conectividade aos sistemas internos e externos a MMA; Manter atualizado o inventário de hardwares e softwares dos usuários da rede do MMA; Acompanhamento da instalação e manutenção de redes sem fio; Instalação e configuração do agente de monitoramento nos usuários; Manutenção preventiva de microcomputadores; Instalação e atualização do antivírus; organização da base de conhecimento para apoiar a resolução de incidentes permitindo buscas por soluções associadas a incidentes similares ocorridos; Instalação e configuração dos clientes de e-mail Outlook 2013 e Thunderbird v45; Cadastro de contas para uso do office 365, instalação e configuração e orientação ao usuário quanto a utilização da ferramenta.



5.3. Incidentes: todos os chamados de incidentes recebidos deverão ser solucionados nos tempos, e percentuais, de acordo com a tabela.

Prioridade do Incidente	% de atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	70%	20 minutos
Alta Prioridade	95%	1 hora
Impossibilita o trabalho do Usuário	95%	2 horas
Dificulta o trabalho do Usuário	95%	6 horas
Não interfere no trabalho do Usuário	95%	24 horas

5.4. Requisições de Serviços: de todos os chamados de requisição de serviços realizados deverão ser solucionados; de acordo com a tabela.

5.5.

Prioridade da Requisição	% de atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	70%	1 hora
Alta Prioridade	95%	4 horas
Dificulta o trabalho do Usuário	95%	12 horas
Não interfere no trabalho do Usuário	95%	36 horas

Brasília, 26 de abril de 2016


JAIME HELENO CORRÊA DE LISBOA
Coordenador de Serviços de TI
CSTI/CGTI/SPOA/SECEX/MMA



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL		OBJETIVO DO CONTRATO
CONTRATADA:	Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A.	Serviços técnicos de suporte ao datacenter, com operação, monitoramento e sustentação de rede de servidores, bem como prover a segurança da informação e suporte aos ambientes corporativos do Ministério do Meio Ambiente.
CNPJ:	58.069360/0001-20	
Nº DO CONTRATO:	03/2012	
DATA DA ASSINATURA:	25.01.2012	
VIGÊNCIA:	25.01.2017	

Declaramos, para os fins de participação em licitações públicas que, até a presente data, a empresa em epígrafe, presta de forma satisfatória os serviços de informática constantes do objeto do Contrato 02/2012, executados em toda a rede corporativa do MMA, que é distribuída em 02 (duas) instalações distintas: Bloco B na Esplanada dos Ministérios (5ª ao 9ª pavimentos e parte do Térreo e subsolo), e Edifício Marie Prendi Cruz na Quadra 505 Norte (subsolo, térreo, 1ª ao 6ª pavimento), conforme relatamos a seguir:

1. Serviço de Suporte ao Datacenter

- 1.1. Prestação do serviço de sustentação ao Data Center do MMA, envolvendo a disponibilização de toda infraestrutura necessária para gestão de chamados, monitoramento e gerenciamento de capacidade e disponibilidade de todo o ambiente de infraestrutura de rede.
- 1.2. Envolve ainda o monitoramento do ambiente em regime constante e ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados.
- 1.3. Criação e execução de scripts e procedimentos de contorno, para diagnóstico de falhas e erros, bem como recuperação de serviços.
- 1.4. Administração, manutenção e gerenciamento da ferramenta de monitoramento de ambiente de TI, com a capacidade de monitorar ativos de rede, serviços e aplicações, com mais de 200 ativos monitorados.
- 1.5. O Datacenter conta com quatro equipamentos do tipo switch "Storage Area Network - SAN" para a interligação de dois equipamentos do tipo Storage, da marca IBM e da marca Huawei.
 - Storage IBM modelo DS-5100 sendo ocupado por unidades de discos rígidos SATA e fibre channel, com capacidade de armazenamento individual de 931,513 GB e 419,186 GB, respectivamente, sem compressão e com rotação de 15.000 RPM, somando um total de 37,5 TB de capacidade bruta de armazenamento. O segundo, Huawei OceanStor 5600 v3, com 100 discos SAS de 827.790 GB cada, 25 discos SSD de 377.861 GB cada e 96 discos NL-SAS de 2.712 TB totalizando 350 Tb brutos.



- 1.6. Administração e configuração para mais de 2700 pontos de rede (dados e voz) distribuídos nas duas (duas) localidades e conta com aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) usuários de rede cadastrados e ativos.
- 1.7. Administração, manutenção, configuração e suporte de servidores com Microsoft Windows 2000, 2003, 2008 R2, 2012 Server.
- 1.8. Administração, manutenção, configuração e suporte de servidores com Linux (SUSE Linux Enterprise 11, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora, Oracle Linux).
- 1.9. Gerenciamento, administração, manutenção e suporte de ambiente computacional virtualizado constituído de 65 (sessenta e cinco) servidores físicos e 182 (cento e oitenta e duas) máquinas virtuais.
- 1.10. Serviço de gerenciamento, manutenção, administração e suporte de redes cabeadas em ambiente computacional constituído de switches core, com 64 (sessenta e quatro) switches de borda empilhados com tráfego de telefonia VOIP (voz sobre IP).
- 1.11. Gerenciamento, administração, manutenção e suporte de redes sem fio com uma controladora e 14 (quatorze) access points.
- 1.12. Administração, gerenciamento, manutenção e suporte dos serviços de roteamento TCP/IP.
- 1.13. Administração, gerenciamento, manutenção e suporte dos serviços de VPN com criptografia IPSEC e protocolo utilizado é o IKE.
- 1.14. Administração, manutenção e gerenciamento do serviço de diretório Novell OES 11 com o auxílio do gerenciador de domínio Console One. Atualmente instalado no Data Center do MMA, dois (dois) servidores com eDirectory, responsável pela autenticação.
- 1.15. Administração, manutenção, gerenciamento e suporte do monitoramento do Data Center utilizando os aplicativos AlienVault, Zabbix, vCOPS, vROPS, Grafana, IMC.
- 1.16. Administração, manutenção, gerenciamento e configuração de solução de antivírus, Symantec Endpoint Protection 12.
- 1.17. Administração, manutenção, gerenciamento e configuração da solução de proxy McAfee Webgateway, composta por 3 servidores, sendo 2 virtuais e 1 físicos.
- 1.18. Administração, manutenção, gerenciamento e configuração da solução de filtragem de conteúdo através do Webgateway (McAfee) e do Application Control (CheckPoint).
- 1.19. Serviço de gerenciamento, administração e suporte de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP para autenticação dos usuários nos servidores Linux (dtcenter).

- 1.20. Serviço de Gerenciamento, administração e suporte de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS EAP.
- 1.21. Serviço de administração, gerenciamento e suporte de ambiente de backup, utilizando backup em biblioteca robotizadas para armazenar informações em cartuchos de fitas magnéticas do tipo LTO.
- 1.22. Administração, manutenção, suporte e gerenciamento da solução de backup, composta por um conjunto de hardwares, softwares e suprimentos, 1 (um) equipamento tape library – marca Qualstar, modelo XLS812300-LTO4; Software de gerenciamento do backup CommVault Simpana 10 R2.
- 1.23. Serviço de gerenciamento, manutenção, administração e suporte de ferramenta firewall, utilizando dois servidores físicos da CheckPoint e outro virtual com o software de gestão.
- 1.24. Experiência no desenvolvimento, implementação e implantação de solução de service desk em conformidade com as melhores práticas preconizadas no ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library) sendo adotadas, pelo menos, as seguintes disciplinas:
- Gerenciamento de Incidentes e requisição; Gerenciamento de Nível de Serviços.
- 1.25. Administração, manutenção, migração e suporte à infraestrutura computacional (servidores, rede, sistemas operacionais, videoconferência, produtos de apoio, Internet, Intranet, sistemas de automação, correio eletrônico, ambiente operacional de sistemas aplicativos, entre outros).
- 1.26. Realização de monitorações e auditorias no ambiente de rede.
- 1.27. Configuração dos equipamentos de rede (switches, roteadores).
- 1.28. Planejamento e configuração de programas em equipamentos servidores e estações de trabalho para implementação no ambiente de trabalho da Rede.
- 1.29. Gerência de problemas e mudanças.
- 1.30. Gerenciamento, configuração e manutenção do sistema de ensino a distância com a ferramenta Moodle.
- 1.31. Configuração e instalação de ambientes Apache, PHP, COLDFUSION, TOMCAT, JBOSS.
- 1.32. **Incidentes:** No mínimo 90% dos chamados deverão ser solucionados nos tempos constantes da tabela abaixo:

Prioridade do incidente	Tempo máximo de solução
Urgente	2 horas
Alta Prioridade	8 horas
Impossibilita o trabalho do Usuário	12 horas



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI - CSTI
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Dificulta o trabalho do Usuário	24 horas
Não interfere no trabalho do usuário	36 horas

1.33. **Requisições de Serviços:** No mínimo 70% dos chamados deverão ser solucionados nos tempos constantes da tabela abaixo:

Prioridade da Requisição	Tempo máximo de solução
Urgente	4 horas
Alta Prioridade	8 horas
Dificulta o trabalho do Usuário	48 horas
Não interfere no trabalho do Usuário	168 horas

1.34. **Disponibilidade dos serviços:** A tabela abaixo define os índices de disponibilidades mensais que deverão ser cumpridos, para cada um dos serviços listados nesta tabela

Serviço	Serviço Disponibilidade 02 (02 pontos)	Serviço Disponibilidade 01 (01 ponto)
eDirectory	<=95%	>95% e <99%
Autenticação	<=95%	>95% e <99%
Webmail	<=94%	>94% e <99%
Monitoramento	<=95%	>95% e <99%
Backup	<=95%	>95% e <99%
Servidor de Arquivos	<=92%	>92% e <98%
Rede sem fio	<=92%	>92% e <98%
Roteamento	<=95%	>95% e <99%
Metaframe	<=95%	>95% e <99%
VPN	<=92%	>92% e <98%
Correio Eletrônico	<=95%	>95% e <99%
AntiSpam	<=94%	>94% e <99%
Proxy	<=95%	>95% e <99%
Firewall	<=95%	>95% e <99%
Antivirus	<=92%	>92% e <98%
Servidor de Sistemas	<=95%	>95% e <99%
Portal MMA	<=92%	>92% e <98%



Ensino a Distância	<=94%	>94% e <99%
Geoprocessamento	<=94%	>94% e <99%
Banco de Dados	<=94%	>94% e <99%
DNS Externo e Interno	<=95%	>95% e <99%
DHCP e WINS	<=94%	>94% e <99%

2. Suporte à Segurança da informação

- 2.1. Administração, gerenciamento, manutenção, migração e suporte dos ativos responsáveis pela segurança da rede interna e perimetral do MMA (firewalls (IPS/IDS), proxies, gerenciadores de conteúdo, analisadores de logs, entre outros).
- 2.2. Análise de tráfego e de vulnerabilidade de segurança, interconectividade, monitoramento de tentativas de invasão e uso indevido dos recursos das redes LAN e WAN.
- 2.3. Gerir a segurança e contingência dos recursos computacionais, atendimento e suporte técnico aos clientes.
- 2.4. Realização de monitorações e auditorias no ambiente de rede.
- 2.5. Serviço mensurado em avaliação de segurança, testes de intrusão, análise de vulnerabilidades em sistemas e aplicações web.

3. Monitoramento e Operação

- 3.1. Executar os procedimentos rotineiros de monitoramento da disponibilidade dos recursos (servidores, equipamentos/ativos de Rede, serviços, canais de comunicação, Links etc.).
- 3.2. Monitoramento das aplicações e serviços corporativos e do ambiente de rede, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo a totalidade dos mesmos ou os grupos de usuários potencialmente atingidos.
- 3.3. Monitoramento do mapa da rede, constando todos os servidores (com seus serviços), ativos e links de rede gerenciáveis monitorados.
- 3.4. Monitoração de performance e capacidade dos Ativos de Segurança da Informação:
- 3.5. Serviços de rede (24x7):
 - Monitoramento gerenciador de ip dinâmico DHCP;
 - Monitoramento do serviço de resolução de nomes Wins Samba Server;
 - Monitoramento do serviço de resolução de nome DNS;
 - Monitoramento do serviço de envio de e-mail SMTP (relay only);
 - Monitoramento dos Middlewares (Jboss e Tomcat);
 - Monitoramento do serviço de Proxy (Webgateway e Squid);



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI - CSTI
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

3.6. Backup (24x7):

- Monitoramento do servidor de Commvault – Commserve

3.7. Autenticação (24x7):

- Monitoramento do Novell OES Enterprise 11;
- Monitoramento do PDC Ldap para servidores;
- Monitoramento serviço de Active Directory;
- Monitoramento do Radius;

3.8. Segurança (24x7):

- Monitoramento do serviço de Firewall (IPS);
- Monitoramento do serviço de VPN;

3.9. Ativos físicos (24x7):

- Monitoramento das controladoras Enterasys wi-fi;
- Monitoramento dos Switches;
- Monitoramento das Blades (Chassis e Lâminas);

3.10. Sistemas corporativos (24x7):

- Monitoramento dos websites Moodle;
- Monitoramento dos websites Joomla;
- Monitoramento dos websites Wordpress;

3.11. Banco de dados (24x7):

- Monitoramento de instância de produção Oracle sem RAC;
- Monitoramento de instância de treinamento/homologação/desenvolvimento Oracle;
- Monitoramento de instância de produção SQL Server;
- Monitoramento de instância de produção MySQL;
- Monitoramento de instância de produção PostgreSQL;

4. Plataforma Operacional

SERVIÇO	TECNOLOGIA	QUANTIDADE
Planejamento, implantação, configuração e administração de monitoramento com operação em local adequado, em regime de 24 horas x 7 dias na semana, utilizando ferramentas de monitoramento de ambientes de TI;	Zabbix 2.4.5	1 Servidor
Suporte, configuração, monitoramento e Administração/Gerenciamento de Storages. - Criação e mapeamento de volumes; - Mapeamento de LUNs; - Manutenção e provimentos de volumes	IBM Storage DS-5100 Huawei OceanStor 5600 v3	2 Storages
Suporte. Configuração de VPN utilizando IPSEC	CheckPoint R77.30	1 Servidor



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI - CSTI
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Suporte, Configuração e Administração/Gerenciamento de serviço DNS Sec e Proxy reverso.	Bind 9.9.4/Nginx 1.8.1	6 Servidores
Suporte, Configuração e Administração/Gerenciamento de serviço de WINS.	Samba 4.1.12	2
Administração, configuração e suporte de switch core.	HP 7500	2 Switches
Administração, configuração e suporte de Switch de Borda	HP/H3C A5500	68 Switches
Autenticação de Usuários centralizada	Novell Open Enterprise Server 11.2 (OES 11 SP2) /MS Active Directory 2012	4 Servidores
Suporte, configuração, monitoramento e Administração/Gerenciamento de servidores WEB, plataforma Windows Server.	IIS Microsoft 7	8 Servidores
Suporte, configuração, monitoramento e Administração/Gerenciamento de aplicativos de Geoprocessamento.	IGGEO	4 Servidores
Administração, instalação, suporte, Configuração e Gerenciamento de Antivírus.	Symantec Endpoint Protection 12.1	1 Servidor
Os serviços prestados são executados observando as bibliotecas de gestão em TI - ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library), Cobit 4.1 (Control Objective for Information and Related Technologies) amplamente reconhecidos e utilizados nos mercados nacional e internacional, e nas normas NBR ISO/IEC 17799:2005 - código de prática de gestão da segurança da informação e na NBR 15999-1:2007 - código de prática de gestão de continuidade de negócios.	Gestão de Disponibilidade Gestão de Incidente Cumprimento de Serviço Gerenciamento de Eventos Governança COBIT 4.1	Processos
Suporte, Configuração, Administração/Gerenciamento de serviço de E-mail (relay).	Postfix 2.10.1	1 Servidor
Suporte, Configuração, Administração/Gerenciamento de serviço de Proxy Web.	Web Gateway 7.5.27/ Squid 3.3.8	4 Servidores
Projetos, Documentações, Processos.	Redmine 3.2.1/OrangeScrum	1 Servidor
Gerenciamento de Servidores baseado em chassis inteligentes	Dell Chassis Management Controller (CMC) m1000e	4 Chassis
Suporte, configuração, monitoramento e Administração/Gerenciamento de servidores WEB.	Apache 2.2/Nginx 1.8.1 /IIS 7	59 Servidores
Suporte, configuração, monitoramento Administração/Gerenciamento de servidor WEB, plataforma Linux.	JBoss 4, 6 e 7	6 Servidores
Suporte, configuração, monitoramento e Administração/Gerenciamento de serviço de aplicação.	TomCat 6 e 7	16 Servidores

7/9



Serviço Público Federal


MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E INFORMÁTICA
COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI - CSTI
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Servidor de arquivos	Samba 4.1.12	1 Servidores
Web Server + CMS	Joomla (2.5 e 3.3), Wordpress (3.4.1, 3.5.1, 4.2.7 e 4.4.2)	4 Servidores
FileServer Web	NetStorage 3.1.11, Iomega Cloud px4-300d	2 Servidores
Wireless (rede)	Enterasys C4110-2	2 Servidores
Planejamento, administração, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de ambiente de virtualização de servidores baseados na solução VMWare Server.	VMWare ESX 6.0 vSphere e VCenter	41 Servidores
Xen Server 6.5 – Pool Virtual	Citrix Server 6.0 e 6.5	23 Servidores
Atendimento de Chamados, utilizando ferramenta.	OTRS 3.3.1	2 Servidores
Suporte, Configuração e Administração/Gerenciamento de ferramenta de Inventário.	SpiceWorks 7.5	2 Servidores
Suporte, Configuração e Administração/Gerenciamento Switches.	HP – IMC PLAT 7.2	1 Unidade

5. Quantidade de profissionais alocados

PERFIL	QUANTIDADE	Horas/Mensal
Administrador Redes Linux	01	220
Analista de Redes	01	220
Analista de Infraestrutura	01	220
Analista de Segurança	01	220
Analista de Produção	01	220
Gerente Operacional	01	220
Supervisor de Equipe	01	220
Técnico de Suporte	09	220

Brasília, 27 de abril de 2016.


JAIME HELENO LOPES DE LISBOA
 Coordenador de Serviços de TI
 CSTI/CGTI/SPOA/SECEX/MMA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Sustentação e Gerenciamento da Infraestrutura de TI e de Segurança da Informação

Declaramos para os devidos fins, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A) STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B) Elementos do Contrato:

Assinatura do Contrato:	27/07/2015
Número do Contrato:	31/2015
Vigência:	26/07/2017
Valor Mensal:	R\$ 155.833,32

C) Objeto do Contrato:

Prestação de serviços técnicos de infraestrutura e segurança da informação para o ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Trabalho (MTE), para dar continuidade aos seus serviços de sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI e de Segurança da Informação.

D) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA atendido conforme contrato.

E) Descrição do Serviços Prestados:

Serviços de Administração de Storage e Archives; Gerenciamento e Suporte a Servidores; Administração de Dados e Administração de Banco de Dados; Administração de Directory Services; Gerenciamento de Middleware; Gerenciamento de Mensageria; Gerenciamento de Redes e Segurança; e Operação NOC (Network Operation Center);

- Implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de solução de antivírus para mais de 8.000 (oito mil) estações ativas em rede;
- Implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de solução de AntiSpam, em alta disponibilidade para mais de 14.000 (quatorze mil) caixas postais;
- Gestão de Incidentes, Problemas, Mudança e Configuração, de acordo com o processo da metodologia ITIL V3;
- Implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de Sistemas Operacionais Servidores Linux Red Hat Enterprise com 200 (duzentos) servidores;
- Suporte na área de infraestrutura com "acordo de nível de serviços" ou "nível mínimo de serviços", garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,7%;
- Implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em SGBD - Sistemas Gerenciadores de Banco de MySQL 5.7, PostgreSQL 9.3 e MSSQL Server 2008 e 2014;
- Implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Microsoft Exchange 2010 em alta disponibilidade, em plataforma computacional com mais de 14.000 (quatorze mil) caixas postais.



- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86, unidade de fita robotizada e Storage Area Network (SAN);
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva a Servidores operando em ambiente computacional virtualizado VMWare VCenter ESXi 5.1 constituído de 4 servidores de rede físicos e 400 virtuais;
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de Storage & Archives em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) composta por Storage Fibre Channel com capacidade total de armazenamento superior à de 400TB, com implementação de políticas de backup e restore;
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de Middleware em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS EAP;
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de Internet/Web, em ambiente computacional com site na Internet;
- Serviço mensurado em volume no período de 12 (doze) meses, de solução de segurança em alta disponibilidade, com atividades de instalação, configuração, gerenciamento e manutenção de: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS; acesso remoto e VPN do tipo IPSec/SSL; sistema de Balanceamento de Carga; firewall do tipo statefull baseado em hardware;
- Serviço mensurado, no período de 12 (doze) meses, referente a atividades de avaliação de segurança, teste de intrusão, análise de vulnerabilidades em sistemas e aplicações web.
- Serviços de Projetos e Suporte Especializado em Redes de Telecomunicações com mais de 500 (quinhentos) nós de rede.
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Serviços de NOC – Centro de Operações de Rede, com regime de atendimento 24x7x365, com mais de 200 (duzentos) servidores; 400 (quatrocentos) ativos de rede (switch/Router), 3 (quatro) links WAN e mais de 8.000 (oito mil) usuários de rede, contemplando as seguintes atividades:
 - Implantação de disciplinas ITIL v3;
 - Atendimento, utilizando OTRS para gestão e operação de service desk com fundamentos ITIL v3;
 - Serviços de suporte remoto utilizando software de suporte remoto;
 - Elaboração e manutenção de Metodologia de Gestão de Serviços de TI, tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL v3, ISO 20.000).
- Implantação, implementação e gerenciamento em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais Servidores Windows 2000/2003/2008/2012 em ambiente com mais de 100 servidores;
- Tratamento de incidentes de segurança com auditoria e análise de riscos.
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva a Redes em ambiente computacional constituído de switches core com mais de 10 Gbps, utilizando-se de profissionais capacitados em redes de computadores e segurança de redes.
- Os serviços são demandados mediante a emissão de ordens de serviço (OS) automatizadas que devem obrigatoriamente seguir fluxo de aprovação

Serviço de Administração de Storage e Archives:

- Manutenções preventivas e corretivas em sua infraestrutura de armazenamento, correções, atualizações de versões de firmware, migrações de equipamentos e ampliação da infraestrutura instalada no site principal e backup.
- Administração de Storage & archives compreendem o gerenciamento de todos os componentes da infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e Content Addressable Storage (CAS).
- Gerenciamento de dispositivos de armazenamento;
- Gerenciamento dos componentes de Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e Content Addressable Storage (CAS);



- Gerenciamento de componentes de infraestrutura, apoio a elaboração e posterior aplicação das políticas relacionadas ao local de armazenamento de dados, duração, formato e acesso;
- Monitoramento dos parâmetros de funcionamento dos componentes SANs, DAS, NAS e CAS: disponibilidade dos equipamentos, ocupação de espaço, consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas de performance e gargalos;
- Elaboração, implantação, manutenção de scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de Storage & archives com a utilização das ferramentas de monitoramento;
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de Storage & archives;
- Colaboração na definição de convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização;
- Manutenção e suporte a utilitários e softwares para Storages.
- Atuação junto à Equipe de Desenvolvimento de Sistemas na segurança a aplicação das regulamentações institucionais para a proteção de dados e acesso a informações;
- Participação na elaboração das políticas de arquivamento;
- Aplicação das políticas de arquivamento de acordo com a regulamentação definida pela CGI;
- Fornecimento de informações e relatórios sobre a situação de armazenamento, visando a evolução da política de arquivamento, dimensionamento e utilização das áreas de armazenamento e utilitários com vistas ao atendimento às necessidades do negócio;
- Manutenção das instalações de armazenamento de dados;
- Gerenciamento de unidades robotizadas de fita magnética;
- Recuperação de dados arquivados, quando necessário, para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade do MTE;
- Fornecimento de suporte a Incidentes relativos a Storage & Archives registrados na ferramenta de gestão de Service Desk.
- Gerenciamento dos componentes do sistema de backup e restore;
- Execução de backup diário das configurações dos sistemas de armazenamento em uso;
- Implementação das políticas de backup de dados estabelecidas junto a CGI;
- Atualização da Gerência de Configuração, situação e relacionamento entre eles;
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo MTE, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS: indisponibilidade do equipamento, ocupação de espaço, excesso de consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas de performance e gargalos, queda de desempenho abaixo do limite crítico aceitável;
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de servidores de rede;
- Disponibilização das interfaces de monitoramento referente às ferramentas utilizadas pelo MTE devidamente configuradas com os scripts de monitoramento de rede, para utilização pelo Serviço de Operação e Service Desk.
- Ferramentas e utilitários de gerenciamento e administração da infraestrutura de armazenamento de dados: Zabbix, OpenNMS, TSM.
- Uso de ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura;
- Aplicações WEB;
- Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP);
- Protocolo TCP/IP;
- Protocolos de roteamento (RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);
- Tecnologias Ethernet, MPLS, Frame-Relay, ATM e MPLS;
- Tecnologia de roteamento (switches layer 3 e roteadores);
- Tecnologia Fibre Channel (switches e storages);
- Segurança em ambiente LAN e WAN;
- Instalação, configuração, administração e performance tuning;



- Storage Manager – TSM.

Serviço de Gerenciamento e Suporte a Servidores:

- Manutenções preventivas e corretivas em sua infraestrutura de servidores, com o objetivo de promover correções/atualizações de versões de Sistemas Operacionais e firmware, migrações de servidores e ampliação da infraestrutura de processamento.
- Gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito a Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte a incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais e clusterizados, análise de capacidade e performance.
- Instalação de novos servidores, remanejamento dos servidores existentes, sejam elas para resolução de incidentes ou não, previamente registrados na ferramenta de gestão de Service Desk pelos serviços de operação e equipe técnica do Service Desk ou pessoal interno de TI.
- Suporte e manutenção dos sistemas operacionais, utilitários, software de failover, drivers, firmware incluindo gerenciamento de patches (update e upgrade);
- Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de servidores Red Hat Enterprise Linux com arquiteturas de 32/64 bits para sistemas.
- Elaboração e implantação, a partir de parâmetros fornecidos pela CGI, das estratégias de backup e restauração sobre a configuração, instalação e dados armazenados nos discos locais dos servidores de rede;
- Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados sobre os servidores;
- Fornecimento de suporte e atendimento a incidentes registrados na ferramenta de gestão de Service Desk pelo Serviço de Operação, equipe do Service Desk ou pessoal interno de TI, relacionados a servidores de rede e sistemas operacionais, incluindo diagnóstico e restauração;
- Formalização junto ao(s) gestor(es) do contrato se necessária a abertura de chamados junto aos fornecedores e garantidores de hardware e software, para atendimento aos incidentes relacionados a servidores de rede, e registro da abertura no Software de Gestão de Service Desk interno, a ser indicado pelo MTE;
- Fornecimento de informações ao Service Desk e registro na ferramenta de gestão de Service Desk sobre o encerramento de chamados abertos junto a fornecedores e garantidores;
- Fornecimento de subsídios e informações para a seleção, dimensionamento e utilização de servidores e utilitários, a fim de atender as necessidades do negócio, bem como alçar a progressão estimada dos próximos 12 meses;
- Gerenciamento e manutenção de controle de acesso e permissões ao ambiente de servidores, além de assegurar a aplicação das medidas de segurança física e de sistemas;
- Identificação e aplicação de patches de segurança, gerenciamento de acessos aos servidores de rede e detecção de intrusões;
- Execução de testes de regressão em sistemas operacionais, retornando a uma determinada versão, caso haja interrupção no funcionamento de aplicações advindas de mudanças no ambiente;
- Análise de desempenho de servidores, no intuito de fornecer informações para prover, o planejamento da capacidade de upgrade e aquisição de novos equipamentos;
- Atualização da Gerência de Configuração, descrevendo a situação e relacionamento entre eles;
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts nas ferramentas de monitoramento do MTE, bem como integração deste(s) com o Software de Gestão de Service Desk, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos servidores de rede: indisponibilidade do equipamento, limite crítico de espaço de armazenamento local, limite crítico de utilização de CPU e memória, problemas com as interfaces de rede, queda de performance abaixo do limite crítico aceitável e posterior abertura de chamados imediatos de forma automatizada. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado;
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento dos servidores de rede. Disponibilização das interfaces referente às ferramentas de monitoramento do MTE.

devidamente configuradas com os scripts de monitoramento de rede, para utilização pelo Serviço de Operação e Service Desk.

- Tecnologias utilizadas Zabbix 2.4, OpenNMS, Linux Red Hat Enterprise 7, CentOS 7.2, Windows Servers (2000, 2003, 2008 e 2012).
- Ferramentas e utilitários de gerenciamento e administração da infraestrutura de armazenamento de dados utilizando Zabbix, OpenNMS, TSM.
- Sistema Operacional Windows, Linux Red Hat; Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP); Protocolo TCP/IP;
- Protocolos de roteamento (RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP); Tecnologias Ethernet, MPLS, Frame-Relay, ATM e MPLS; Tecnologia de roteamento (switches layer 3 e roteadores); tecnologia Fibre Channel (switches e storages); segurança em ambiente LAN e WAN; Instalação, configuração, administração e performance tuning;

Serviço de Administração de Directory Services

- Manutenções preventivas e corretivas em sua infraestrutura de autenticação, com o objetivo de promover correções, atualizações de versões, migrações de equipamentos e ampliação da infraestrutura de autenticação.
- Administração de Directory Services compreende as atividades de monitoramento, instalação, suporte e manutenção a Directory Services, responsável por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os recursos de armazenamento disponibilizados aos usuários.
- Administração de ambientes de armazenamento e autenticação (Directory Access Protocol (DAP), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory).
- Gerenciamento de Directory Access Protocol (DAP), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory;
- Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;
- Gerenciamento dos direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários à recursos da rede;
- Gerenciamento dos direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;
- Monitoramento dos seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de Directory Services: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
- Aplicar e manter convenções de nomenclatura a serem utilizadas para os recursos da rede;
- Implementar e gerenciar Directory Services distribuídos;
- Monitorar eventos relacionados a Directory Services, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;
- Fornecimento de suporte a incidentes relativos a Directory Services registrados na ferramenta de gestão de Service Desk;
- Aplicar patches de correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pelo MTE para gerenciamento de Directory Services;
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento em uso pelo MTE, para o monitoramento dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos componentes da infraestrutura de Directory Services: indisponibilidade do serviço, limite de espaço disponível para as bases de autenticação, falhas de performance e gargalos;
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de Directory Services;
- Disponibilização das interfaces de monitoramento das ferramentas em uso pelo MTE, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento de Directory Services, para utilização pelo Serviço de Operação e Service Desk;
- Serviços em florestas Active Directory com 02 (dois) domínios com relações de confiança;
- Atualização da Gerência de Configuração, situação e relacionamento entre eles.
- Ferramentas e protocolos de gestão de infraestrutura de rede;

- Zabbix;
- Sistema Operacional Windows, Linux e/ou FreeBSD;
- Aplicações WEB;
- Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP);
- Protocolo TCP/IP;
- Segurança em ambiente LAN e WAN;
- Implementação de VPN nas modalidades de acesso remoto (LAN to LAN, WEBVPN);
- Exchange SERVER 2013;
- Active Directory;
- Lightweight Directory Access Protocol –LDAP;
- Firewall, IDS e IPS, e segurança de perímetro;

Serviço de Gerenciamento de Middleware

- Manutenções preventivas e corretivas em sua infraestrutura de middleware, com o objetivo de promover correções/atualizações de versões de Sistemas Operacionais e firmware, migrações de servidores e ampliação da infraestrutura de processamento;
- Gerenciamento de middleware compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados e todos os objetos que os compõem;
- O gerenciamento compreende, ainda, as atividades de arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas;
- Definição da arquitetura das soluções de middleware mais adequadas à infraestrutura de TI, a partir dos requisitos definidos pela CGI, como clusterização e alta disponibilidade;
- Instalação, suporte, gerenciamento e tuning das tecnologias de suporte à comunicação programa-a-programa, como brokers, servidores de aplicação, chamadas a procedures remotas (RPCs), Web Services, Enterprise Server Bus (ESB), Service Oriented Architectures (SOA), Business Intelligence (BI), entre outras;
- Instalação, suporte, administração e tuning das tecnologias de gerenciamento de espaço em caches de objetos Web e distribuição de carga entre servidores de aplicação;
- Prospeção de tecnologias e fornecimento das informações necessárias à tomada de decisão sobre as soluções de middleware mais adequadas para o ambiente de TI da Instituição;
- Monitoramento, controle e operação das soluções de middleware em uso;
- Detecção e resolução de incidentes relacionados às soluções de middleware utilizadas, com registro na ferramenta de gestão de Service Desk;
- Manutenção e atualização das soluções de middleware, incluindo licenciamento e instalação de novas versões;
- Definição e geração de informações sobre como as aplicações estão interligadas através das soluções de middleware;
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento, para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de middleware: indisponibilidade do serviço, queda de listeners, limite crítico de espaço disponível para armazenamento, falhas de performance e gargalos;
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento dos serviços de Middleware;
- Disponibilização das interfaces de monitoramento das ferramentas utilizadas, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento dos serviços de Middleware, para utilização pelo Serviço de Operação e Service Desk;
- Atualização da Gerência de Configuração, situação e relacionamento entre eles;
- Atualização e disseminação da política de segurança da informação no que tange as aplicações;
- Suporte às interfaces entre as aplicações que utilizam o ambiente do MTE, Internet e ambientes externos, como as aplicações do SERPRO (SIAFI/SIAPE).

- Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e teste.
- Configurar e manter em funcionamento os serviços de aplicação WEB (IIS, Apache, Tomcat, JBoss etc.).
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
- Atuar em parceria com os demais serviços, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do MTE.
- Ferramentas tecnológicas utilizadas na execução do serviço:
- Zabbix, OpenNMS, TSM, GridControl, JON, Jboss, Apache.

Serviço de Gerenciamento de Mensageria

- Manutenções preventivas e corretivas em sua infraestrutura de mensageria, com o objetivo de promover correções/atualizações de versões de Sistemas Operacionais e firmware, migrações de servidores e ampliação da infraestrutura de processamento.
- O gerenciamento de mensageria compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria (baseada na plataforma Microsoft® Exchange) utilizado pelo MTE, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra malwares e spams.
- Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;
- Instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;
- Instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como Webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
- Gerenciamento do espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens;
- Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico;
- Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
- Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico;
- Aplicação dos procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;
- Aplicação de regras e políticas contra malwares e spams;
- Gerenciamento das áreas de quarentena de mensagens;
- Criação e manutenção de "deny lists" e "allow lists" institucionais;
- Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar contas de e-mail e listas/grupos de correio eletrônico;
- Gerenciamento de segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas;
- Gerenciamento e manutenção das ferramentas de colaboração, incluindo as ferramentas de gestão de conhecimento e de interação através de áudio e vídeo;
- Implementação e configuração de aplicativos de conferência web;
- Fornecimento de suporte a todos os incidentes relacionados aos serviços de mensageria e registro dos resultados na ferramenta de gestão de Service Desk;
- Monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo MTE, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos;
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de serviços de mensageria;

- Disponibilização das interfaces de monitoramento das ferramentas utilizadas pelo MTE, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento dos serviços de mensageria, para utilização pelo Serviço de Operações e Service Desk
- Atualização da Gerência de Configuração, situação e relacionamento entre eles.
- Fornecimento de suporte de terceiro nível a todos os incidentes relacionados ao serviço de mensageria.
- Ferramentas tecnológicas utilizadas na execução do serviço:
- Gateway de mensageria FORTINET.
- Sistemas Operacionais Windows e Linux Red Hat;
- Aplicações WEB;
- Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP);
- Protocolo TCP/IP;
- Protocolos de roteamento (RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);
- Tecnologia de roteamento (switches layer 3 e roteadores);
- Postfix
- Active Directory;
- Lightweight Directory Access Protocol – LDAP;
- Ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
- ZABBIX;
- /imbra;
- Expresso;

Serviços de Administração de Dados e Administração de Banco de Dados

Administração de Dados

- Criar, planejar, documentar, gerenciar e integrar os recursos de dados e informação corporativos específicos, manter o modelo de dados corporativo e criar e gerir o dicionário de dados de todos os bancos de dados do MTE.
- Administração de Dados suportada por ferramenta CASE;
- Criação e manutenção de Modelos de Dados Relacionais e Multidimensionais, Corporativo e Setorial;
- Criação e manutenção de Data Warehouse e Data Mart; ETL e aplicações OLAP;
- Elaboração, manutenção e/ou utilização de Norma de Administração de Dados, contemplando: modelagem de dados; definição de regras de classificação de segurança e propriedade de dados, definição de política de segurança e procedimentos para arquivamento/descarte de registros.
- Manutenção e gerenciamento dos modelos de dados relacionais e multidimensionais existentes ou a serem criados/concebidos durante a vigência do contrato.
- Criação e manutenção do Modelo de Dados Corporativo, que atenda preferencialmente as três perspectivas Conceitual, Lógico e Físico.
- Elaborar os modelos de dados corporativos/negociais.
- Realização de procedimentos de engenharia reversa para construção de modelos lógicos e físicos a partir de bases de dados existentes, e criação e manutenção dos dicionários de dados destas bases.
- Implementação de ferramenta para o compartilhamento dos elementos dos dados dos sistemas.
- Criar, manter e realizar automatizações de carga de dados, por ferramenta específica.
- Geração de informações de cunho negocial para tomadas de decisões dos gestores.
- Abordagem Top-Middle-Bottom-Middle.
- Abordagem Top-Down - Construção do Modelo Conceitual de Dados com a visão geral do MTE alinhado com os processos de negócios. Derivação do Modelo Lógico.
- Abordagem Bottom-Up - Construção dos Modelos de Dados Setoriais. Integração dos Modelos de Dados de Aplicação de cada Secretaria.
- Abordagem Top-Down x Bottom-Up - Integração dos Modelos Setoriais gerados na abordagem Bottom-Up alinhado com o Modelo Lógico gerado na abordagem Top-Down.
- Construção do Dicionário de Dados do Modelo de Dados Corporativo.

- Construção do Data Warehouse - DW Corporativo que atenda aos programas no âmbito do MTE.
- Definição dos assuntos e módulos de análise.
- Construção da Matriz do barramento do Data Warehouse (Processos de Negócios x Dimensões Comuns).
- Construção dos Modelos de Dados Lógico e Físico, do dicionário de dados e dos objetos no banco de dados.
- Construção do Repositório de Metadados.
- Construção dos Processos de ETL - Extract, Transform, and Load, documento de mapeamento das fontes, programas de ETL, casos de teste e execução de testes.
- Construção das Aplicações On-line Analytical Processing - OLAP.
- Construção de Modelos Analíticos, Preditivos e Gerenciais.
- Levantamento, especificação e projeto de datamart's para atender as necessidades dos gestores do MTE, além de realizar a transferência de conhecimento das aplicações analíticas para usuários finais e equipes de suporte do MTE com o intuito de capacitá-los na plena utilização das ferramentas.
- Realização de manutenções corretivas do banco de dados (estrutura de dados).
- Manutenção de dicionário de dados e de um vocabulário controlado básico dos sistemas de informação do MTE. Por vocabulário controlado entende-se como sendo um instrumento dinâmico, capaz de ser atualizado de forma criteriosa, que requer uma estrutura de relações lógico-semânticas explícitas entre as áreas e/ou subáreas, e que permite a representação de regras de utilização igualmente explícitas.
- Análise da qualidade dos dados a serem importados nas bases de dados do MTE, evitando sempre que possível que as bases sejam comprometidas com dados que não satisfaçam aos critérios do MTE.
- Elaboração de propostas de melhoria nos modelos de dados dos sistemas existentes, buscando constantemente a melhoria na modelagem e no desempenho dos sistemas.
- Auxiliar na melhoria de desempenho em transações/consultas no SGBD.
- Análise de implementação, padronização, organização, proteção e utilização.
- Participar e apoiar a CGI e áreas de negócios do MTE durante a análise de requisitos de sistemas, de modo a otimizar e minimizar inconsistências, quando da utilização do banco de dados corporativo.
- Apoio à criação e manutenção das normas de administração de dados, principalmente aquelas relativas a: modelagem de dados; definição de regras de classificação de segurança e propriedade de dados e definição de políticas e procedimentos para arquivamento e descarte de registros.
- Extração de dados (arquivos, planilhas, etc.) e elaboração de relatórios sob demanda para atender necessidades pontuais das áreas do MTE. Esta atividade contempla o fornecimento de informações dos bancos de dados para os gestores / usuários.
- Nos casos de importações / exportações ou geração de relatórios, quando se tratar de rotinas a serem executadas com periodicidade definida, cabe a administração de dados a documentação do procedimento, seguindo os padrões estabelecidos pelo MTE, para que o mesmo possa ser absorvido pela área de Operação / Produção.
- Ferramentas tecnológicas utilizadas na execução do serviço:
- Zabbix, Power Center, Rational System Architect, Power Designer
- Modelagem de Dados;
- Administração de Bases de Dados SQL Server 2008 R2; PostgreSQL 8, MySQL 5;
- Real Cluster Application – RAC;
- Data Guard;
- Recovering Management – RMAN;
- Modelo relacional;
- Modelagem orientada a objetos;
- Linguagem SQL;
- Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE);

Administração de Banco de Dados

- Administração de todos os bancos de dados vinculados aos sistemas de informação e demais serviços tecnológicos correlatos às políticas do MTE.



- Administração e monitoramento de Bancos de Dados SQL Server, MySQL e PostGreSQL, suportados por ferramenta CASP;
- Apoio na elaboração e implantação de políticas e rotinas de segurança, backup e restore de e para bancos de dados (SQL Server, PostGreSQL e MySQL), cluster, hack e demais atividades correlatas;
- Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;
- Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;
- Projeto, criação e teste do banco de dados inicial;
- Administração dos Bancos de Dados nas plataformas PostgreSQL, SQL Server e MySQL utilizadas pelo MTE;
- Auxílio a elaboração e manutenção das políticas de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo MTE, para que os mesmos possam ser absorvidos pelo serviço de Operação / Produção.
- Auxílio em atividades de manutenção referente à Banco de Dados, tais como: migração de base de dados entre servidores e/ou plataformas; migração de sistemas para outras bases de dados.
- Construção e manutenção de toda a documentação de banco de dados (processos, produtos e arquitetura).
- Elaboração de scripts para criação e/ou alteração física das bases de dados e de objetos.
- Melhoria de consultas por meio da criação de objetos específicos ou pela alteração de SQL's.
- Criação de rotinas para acerto, importação, exportação e/ou migração de dados, utilizando para tal atividades as linguagens procedurais nativas dos SGBD's do MTE ou extensões às mesmas tais como Java, Phython e C.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir recuperação dos backups de acordo com as determinações do MTE.
- Monitoramento do banco de dados, cluster e servidor.
- Gestão de permissões de acesso ao banco de dados.
- Acompanhamento e apoio durante a aplicação de patches / Atualizações aplicadas nos SGBD's.
- Execução de rollup em ambientes de homologação e produção.
- Realização de manutenções preventivas e corretivas do banco de dados (serviços e instâncias).
- Manutenção corretiva do banco de dados com recuperação de backup (serviços, instâncias, estruturas de dados).
- Gerenciamento e monitoramento dos SGBD's do MTE. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente.
- Investigação de incidentes e fornecimento de suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados.
- Registro da abertura de chamados junto a fornecedores/garantidores e da resolução dos incidentes na ferramenta de gestão de Service Desk;
- Monitoramento e otimização de desempenho ou performance e, análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados do MTE.
- Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência, etc.
- Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's.
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta.
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento dos serviços de banco de dados.
- Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco
- Elaboração de projeção de crescimento dos bancos de dados, insumo fundamental para o planejamento das aquisições de equipamentos de processamento e armazenamento de dados.
- Administração dos objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, views, constraints, sequências, snapshots, stored procedures e locks, para controle e segurança de sua utilização.
- Execução de tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD's e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento do

servidores de Bancos de Dados. Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.

- Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e auditoria do banco de dados.

- Execução de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação definidas pelo MTE.

- Verificar ocorrências de infrações e/ou segurança relacionadas com Banco de Dados, aplicando medidas corretivas e preventivas para evitar reincidência.

- Apoio e acompanhamento antes e durante a configuração / atualização do Sistema Operacional em um servidor que hospeda um SGBD. As configurações e atualizações serão realizadas pela equipe de sustentação de Servidores e Operação.

- Executar rotinas de verificação de desempenho ou dimensionamento de instâncias do banco de dados durante a fase de Teste, Homologação de Sistemas e em Produção.

- Auxílio no desenvolvimento / evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade.

- Clusterização e hack de banco de dados e sua manutenibilidade.

- Implantação de rotinas de agendamento de revisões, para verificar e garantir a integridade e a consistência dos dados. Realização de auditoria de dados, quando solicitado.

- Planejamento da Capacidade:

- Análise do volume inicial e percentual previsto de crescimento físico dos Bancos de Dados, verificação de sua distribuição em disco.

- Análise da quantidade de acessos e número de usuários. Adequação dos datafiles de acordo com as controladoras de discos, com as LUN's e com o espaço e taxa de crescimento dos sistemas.

- Elaboração de estudos para adequação de recursos computacionais para atender necessidades dos SGBD's. Os estudos elaborados serão utilizados pelo MTE como subsídio na tomada de decisões quando das atualizações do parque computacional.

- Elaboração de relatório(s) consolidado(s) dos bancos de dados (capacidade, desempenho, eventos, integridade do banco de dados e demais correlatos).

- Subsidiar o Contratante quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), existentes no ambiente informacional do Contratante.

- Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pela Contratante.

- Implantar os seguintes processos do ITIL - Gerenciamento de configuração - Configuration Management, Gerenciamento de mudanças - Change Management; e Gerenciamento de Problemas - Problem Management.

- Manter os SGBD's em produção e demais ambientes de banco de dados do MTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho

- Elaboração, manutenção e instalação de scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo órgão, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de banco de dados: indisponibilidade do serviço, queda de listeners, limite crítico de espaço disponível para armazenamento, falhas de performance e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.

- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de Directory Services.

- Disponibilização das interfaces de monitoramento das ferramentas utilizadas pelo Órgão, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento dos serviços de banco de dados, para utilização pelo Serviço de Operação e Central de Serviços de TI.

- Todas as atividades abrangem quatro ambientes segregados do MTE, quais sejam: desenvolvimento, teste, homologação e produção. Muitas das atividades relacionadas deverão ocorrer nestes quatro ambientes computacionais.
- Ferramentas tecnológicas utilizadas na execução do serviço:
- Zabbix, Power Center, Rational System Architect, Power Designer;
- Administração de Banco de Dados SQL Server 2008 R2; PostgreSQL 8, MySQL 5, ou versões superiores;
- Real Cluster Application – RAC;
- Data Guard;
- Recovering Management – RMAN;
- Modelo relacional;
- Modelagem orientada a objetos;
- Linguagem SQL;
- Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE);

Serviços de Gerenciamento de Redes e Segurança

- Manutenções preventivas e corretivas em sua infraestrutura de redes, com o objetivo de promover correções, atualizações de versões de firmware, migrações de equipamentos e ampliação da infraestrutura de rede.
- O serviço de gerenciamento de redes compreende o gerenciamento de todas as redes que o MTE possui e utiliza, incluindo-se Multi Protocol Label Switching (MPLS), Local Area Networks (LANs), Wide Area Networks (WANs) e WLAN (Wireless Local Area Network).
- Levantamento de necessidade (s) inicial (ais) e implantação de novas redes ou ativos de rede;
- Suporte as atividades relacionadas à rede, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação de rede (comandos de ping, traceroute e/ou softwares de gerência de rede), e aos incidentes abertos na ferramenta de gestão de Service Desk pelo Serviço de Operação, equipe do Service Desk ou pessoal técnico de TI;
- Instalação e uso de analisador de tráfego, verificar o tráfego de rede e apoiar nos incidentes e resolução de problemas;
- Manutenção e suporte a sistemas operacionais e firmwares de rede, incluindo a gerência, aplicação de patches e upgrades;
- Reconfiguração e mudança no roteamento de tráfego, propor melhorias ao throughput ou promover balanceamento de carga;
- Apoio as definições de regras balanceamento e roteamento dinâmico, bem como a aplicabilidades destas;
- Segurança de rede, gerenciamento de firewall, proxys, direitos de acesso e senhas de proteção;
- Alocação, configuração e gerenciamento de endereços IP, Domain Name Systems (DNS) e Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP).
- Implementação, Monitoramento e manutenção de protocolos IPv4 e IPv6;
- Gerenciamento de Internet Service Providers (ISPs).
- Implementação, Monitoramento e manutenção de sistemas de detecção e prevenção a intrusões (IDS/IPS);
- Garantia da não negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
- Atualização da Gerência de Configuração, situação e relacionamento entre eles;
- Suporte, implementação e gerenciamento das definições de parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
- Acompanhamento de serviços de Voice over Internet Protocol (VoIP) e sistemas de Remote Monitoring (Rmon);
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo MTE, para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos ativos de rede, links, firewall, DNS, roteadores e proxys: indisponibilidade do equipamento, tráfego acima do limite aceitável, quedas de performance e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre a checagem sem comprometer, excessivamente, o performance do equipamento monitorado;

- Administração de conectividade com a internet utilizando 02 (dois) links dedicados redundantes (ativo-ativo);
- Armazenamento, em área a ser definida pela CGI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de redes;
- Disponibilização das interfaces referente às ferramentas de monitoramento do MTE, devidamente configuradas com os scripts de monitoramento de rede, para serem utilizadas pelo Serviço de Operação e Service Desk;
- Prestar suporte técnico avançado em equipamentos de telefonia IP;
- Prestar esclarecimentos e orientações ao suporte de 1º e 2º nível de suporte de recursos de telefonia, de forma clara e objetiva;
- Analisar problemas e propor melhorias;
- Atuar nos problemas no tempo estipulado em SLA para o restabelecimento dos níveis normais do serviço;
- Coletar dados, produzir informações gerenciais e relatórios sobre os serviços prestados;
- Instalar sistemas para PBX IP (Asterisk, Elastix, Trixbox, Freepbx e Demais PBX IP do MTE quando solicitado);
- Manter e realizar configurações avançadas em PBX IP (Asterisk, Elastix, Trixbox, Freepbx e Demais PBX IP do MTE quando solicitado);
- Instalar, atualizar firmware de equipamentos de telefonia IP em geral;
- Manter e realizar configurações avançadas em gateways fxo, fxs, gsm e E1 (ISDN e/ou R2);
- Manter e realizar configurações avançadas em telefones IP, Softphones e telefonia IP wifi;
- Manter e realizar configurações avançadas URA, Queues, contextos, Sip Trunk / iax Trunk;
- Realizar outras atividades correlatas em telecomunicações;
- Ferramentas tecnológicas utilizadas na execução do serviço:
- Zabbix, OpenNMS, Intelligent Management Center – IMC, MRTG e CACTI.
- Solução de segurança FORTINET (FortiGate e FortiMail).
- Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP);
- Protocolo TCP/IP;
- Protocolos de roteamento (RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);
- Tecnologias Ethernet, MPLS, Frame-Relay, ATM e MPLS;
- Tecnologia de roteamento (switches layer 3 e roteadores);
- QoS e segurança em ambiente LAN e WAN;
- Implementação de VoIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LANtoLAN, WEBVPN etc);
- Active Directory;
- Lightweight Directory Access Protocol – LDAP;
- Firewall, IDS e IPS, e segurança de perímetro;
- Ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede e projetos de cabeamento estruturado;

Serviço de Operação NOC (Network Operation Center)

- Melhoria continuada de sua capacidade de operar o serviço de Data Center, servidores de rede, Storages e ativos de rede (LAN / WAN) e demais serviços tecnológicos correlatos às políticas do MTE.
- O serviço de operação deverá estar disponível 24 x 7.
- O serviço de operação será a execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento básico do ambiente do Data Center (Sala Cofre), servidores de rede, storages, ativos de rede, middleware, bancos de dados e servidores de mensageria, identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação que deverão ser geradas por todas as equipes fornecedoras e prestadoras de serviços em uma ferramenta disponibilizada pelo órgão (Wiki e/ou Base de Conhecimento).
- Monitoramento será realizado por ferramentas definidas pelo Órgão e, posteriormente, disponibilizadas em central de operação pela CONTRATADA (s) responsável, de servidores, storages, ativos e bibliotecas robotizadas para a identificação de problemas no funcionamento desses equipamentos;

- Execução de procedimentos e ações de 1º e 3º nível, definidos e procedimentados pelas equipes responsáveis pelos serviços de Gerenciamentos de Servidores, Storage & Archive, Redes, Directory Services, Administração de Banco de Dados, Middleware e Mensageria;
- Monitoramento da disponibilidade de espaço em disco nos servidores e storages, executando procedimentos e ações aos casos, conforme, definidos e procedimentados, notificando os Serviços de Gerenciamento de Servidores e Storage e Archive sempre que forem atingidos níveis considerados críticos;
- Execução de atividades de alerta e registro de incidentes na ferramenta de gestão de Service Desk, a ser indicada pelo MTE, sobre o evento ocorrido;
- Solução de incidentes, conforme scripts, procedimentos e ações pré-definidas e registradas;
- Acompanhamento de eventos warning detectados em ferramentas de monitoramento com criação de ocorrências se necessário, conforme histórico e criticidade do evento de forma definida previamente;
- Emissão de relatórios para todos os eventos que estiveram sob responsabilidade do serviço (estatísticas de disponibilidade);
- Monitoramento de manutenções preventivas e corretivas;
- Monitoramento da criticidade de servidores e seus acessos às redes, garantindo que os equipamentos apresentem desempenho e disponibilidade dentro de parâmetros definidos como aceitáveis;
- Monitoramento da temperatura e umidade da Sala Cofre do MTE;
- Execução de procedimentos e operações programadas em ambiente de produção;
- Fornecimento de suporte e primeiro atendimento a chamados abertos na ferramenta de gestão de Service Desk, relacionados a dificuldades no acesso à infraestrutura e serviços de portal do MTE;
- Execução de rotinas padrão, consultas, relatórios e geração de arquivos estabelecidos pela área de sistemas/aplicações;
- Definição e start de Jobs e pacotes de software, para execução de rotinas em batch ou real-time e deploy com periodicidade diária, semanal, mensal, anual ou eventual. Avaliar resultados, segundo os parâmetros definidos e registrados, via ferramenta de monitoramento e re-executar ou mesmo acionar CONTRATADA responsável em caso de falhas;
- Re-escalonamento de rotinas para evitar contenção em dispositivos específicos;
- Monitoramento da execução dos processos de backups, observando a conclusão destes, bem como a frequência e intervalo de tempo, de acordo com a estratégia de backup definida;
- Executar ações definidas pelo Serviço de Storage & Archive, quando da ocorrência de incidentes \ a execução dos procedimentos de backup;
- Documentar o tempo máximo para a restauração de cópias;
- Executar os procedimentos de verificação dos backups realizados;
- Controlar e acompanhar o spools de impressão;
- Aplicação de procedimentos ITIL na íntegra.
- Ferramentas tecnológicas utilizadas na execução do serviço:
- Zabbix, OpenNMS, Intelligent Management Center – IMC, MRTG e CACTI
- Configuração e administração de sistemas operacionais Windows Server e Linux;
- Infraestrutura de rede Ethernet;
- Backup/restore;
- Administração de aplicação de monitoramento de servidores e serviços;
- Administração de unidades de Backup robotizadas;

SERVIÇO	TECNOLOGIA	QUANTIDADE
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de Firewall em cluster.	Fortnet - 1000C	2 servidores Appliances e 1 gerência
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de Firewall e VPN site-to-site (Criação de Rotas,	Cisco ASA/ Fortnet - 1000C	4 Appliances e 1 Gerencia

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por WICTOR HUGO MEDEIROS PINHO, em quarta-feira, 8 de maio de 2023 10:45:58 GMT-03:00, CNS: 15324-1 - 39º Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais da Capital - subdistrito da Vila Madalena/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico

Configuração de Túnel VPN, Gerência de acesso e troubleshoot de Erros);		
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de acesso a VPN de aproximadamente 2000 contas;	Fortnet - 1000C	2 Appliances e 1 gerência
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de serviço DNSsec e proxy reverso	Nginx	6 Servidores DNS
Atendimento de Chamados, utilizando ferramenta	OTRS (Open-Source 1 ticket Request System) Gerenciador de chamados	Média de 1.078 chamados mensais
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva, autenticação dos usuários, replicação dos dados em banco de dados, pesquisa dos objetos disponíveis na rede, centralizada da segurança utilizando GPO	Active Directory, no ambiente Windows Server 2003/2008	32 AD s, 190 servidores, Exchange 2010 em cluster
Restore de arquivos corrompidos em ambiente Microsoft, backup de máquina virtual e a recuperação dela no VCenter e recuperação fail de um servidor virtual, Snap shot. Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup;	NetBackup	190 servidores, 2 Storages, 1 IBM, 1 EMC e 1 Biblioteca de fitas Quantum Scalar 180
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva e Migração de controladores de Domínios	Windows server 2003 e Windows server 2008.	32 AD's
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Servidores Exchange 2010	Windows Server 2010	14.000 contas, 2 Servidores em Cluster.
Administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva de controladores de Domínios.	Windows Server 2008	Atendimento à serviços de 8.000 usuários
Implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva da Solução AntiSpam	Appliances Fortnet	2
implantação, implementação, administração, gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva da solução Antivírus	McAfee	8.000 Clientes
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva, em servidores de aplicação WEB, plataforma Windows Server	Aplicações JAVA e ASP Tecnologia: IIS	40 Servidores Windows (2000, 2003 e 2008)
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva em servidores WEB, plataforma Linux (Distribuição Red Hat, Debian e CentOS)	Aplicações JAVA e PHP Tecnologia: Jboss e Apache	180 Servidores Linux (Red Hat, Debian e CentOS)
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva de versionamentos referentes às aplicações contidas neste ministério. Acesso aos desenvolvedores e gestores nos específicos repositórios para realizar os versionamentos e	SVNControl / SubVersion	100 chamados/mês



manutenção nos mesmos. Atendimento de chamados através da ferramenta TRAC para versionamentos e manutenção das referidas aplicações.		
Criação de infraestrutura em nuvens internas para que a equipe de TI possa dedicar de melhor forma o suporte, caso haja algum desastre de hardware na Sala Cofre deste Ministério.	VMWare vSphere 4.1 e 5.5	08 Hosts de virtualização em Cluster
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva do parque virtual da Sala Cofre	VMWare, XEN e Ovirt (HA, DRS e DPM).	258 Maquinas Virtuais em 12 Hosts de virtualização em Cluster.
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva de Storages. -Criação e mapeamento de volumes; - Mapeamento de LUNs; - Manutenção e provimentos de volumes	IBM e EMC.	2 equipamentos (DS 4800 e VNX 7500)
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva de Switches SAN. - Criação de Zones para mapeamentos e gerência LUNs nos ativos de rede	IBM e EMC Brocade	6 equipamentos
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva da Rede LAN.	FOUNDRY, 3COM e Enterasys.	82 switches, totalizando 2.934 portas.
Monitoramento da Rede WAN	CISCO	400 roteadores
Sala cofre ACECO	ACECO	ACECO
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva de 300 servidores com o sistema de monitoramento, Zabbix em regime de 24X7365.	Servidores Windows e Linux	300 servidores
Administração, gerenciamento, configuração, operação, monitoramento, manutenção corretiva e preventiva de 3 unidades de armazenamento do tipo "Storage" com discos Fibre Channel com capacidade bruta de 570 TB, "CAS" e de 1 Biblioteca de Fitas conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN.	Servidores Windows e Linux	455 servidores, 2 Storages (IBM e EMC) e 1 Biblioteca de fitas Quantum Scalar (80)
Tratamento de incidentes de segurança em ambiente tecnológico incluindo identificação do problema, identificação da causa com indicação de melhorias e recuperação de ambiente.	OSSIM AlienVault e Zabbix	300 servidores
Os serviços prestados são executados conforme as normas do modelo de gestão em ITIL V3, Cobit 4.1 e PMBOK amplamente reconhecidos e utilizados nos mercados nacional e internacional, e nas normas NBR ISO/IEC 17799:2005 -código de prática de gestão da segurança da informação e na NBR 15999/12007 - código de prática de gestão de continuidade de negócios.	Guia PMBOK Gestão de Disponibilidade Gestão de Incidente Cumprimento de Serviço Gerenciamento de Eventos Governança COBIT 4.1	Padrão de Qualidade dos Serviços, Ambiente de TI
Levantamento e documentação de ambientes tecnológicos.	Zabbix, Zoho, Redmine, IPS Fortinet, OTRS, GestioIP, Satalite, Puppet, NAV, Grafana e VmWare.	Relatório mensal auditado por este Ministério.
Atendendo as necessidades tecnológicas	Servidores Windows e Linux	455 servidores

referentes à sustentação de redes locais e externas, com instalação e configuração de equipamentos de rede monitoramento de redes e serviços.		
Ter efetuado levantamento e documentação de ambientes tecnológicos com equipamentos servidores de rede configurados com sistemas operacionais Windows Server e Linux.	Windows Server e Linux com a existência de clusters e virtualização com VMWare ESX.	455 servidores

Ferramentas utilizadas:

Zabbix, XEN, OTRS, Storage Manager, Nginx, GestioIP, Power GUI, Zoho , OSSIM AlienVault, FortiManager, Ovirt, VCenter, NetBackup, NAV, Grafana, Satalite e Puppet.

Locais atendidos:

Monitoramento de cerca 400 localidades (REDE MPLS), a Sede, Brasília/DF e os estados:

Superintendências Regionais do Trabalho	
UF	UNIDADES
AC	Superintendência Regional do Trabalho do Acre
AL	Superintendência Regional do Trabalho de Alagoas
AM	Superintendência Regional do Trabalho do Amazonas
AP	Superintendência Regional do Trabalho do Amapá
BA	Superintendência Regional do Trabalho da Bahia
CE	Superintendência Regional do Trabalho do Ceará
DF	Superintendência Regional do Trabalho do Distrito Federal
ES	Superintendência Regional do Trabalho do Espírito Santo
GO	Superintendência Regional do Trabalho de Goiás
MA	Superintendência Regional do Trabalho do Maranhão
MG	Superintendência Regional do Trabalho de Minas Gerais
MS	Superintendência Regional do Trabalho do Mato Grosso do Sul
MT	Superintendência Regional do Trabalho do Mato Grosso
PA	Superintendência Regional do Trabalho do Pará
PB	Superintendência Regional do Trabalho da Paraíba
PE	Superintendência Regional do Trabalho de Pernambuco
PI	Superintendência Regional do Trabalho do Piauí
PR	Superintendência Regional do Trabalho do Paraná
RJ	Superintendência Regional do Trabalho do Rio de Janeiro
RN	Superintendência Regional do Trabalho do Rio Grande do Norte
RO	Superintendência Regional do Trabalho de Rondônia
RR	Superintendência Regional do Trabalho de Roraima
RS	Superintendência Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul
SC	Superintendência Regional do Trabalho de Santa Catarina
SE	Superintendência Regional do Trabalho de Sergipe
SP	Superintendência Regional do Trabalho de São Paulo
TO	Superintendência Regional do Trabalho do Tocantins



F) PARQUE TECNOLÓGICO UTILIZADO:

Serviços internos de TI			
Serviço	Descrição	Plataforma	Volume
Correio eletrônico	Envio, recebimento e armazenamento de mensagens eletrônicas	Microsoft Exchange 2003 / 2010	14.000 caixas postais
Outros serviços: Autenticação, SGBD, Virtualização, Backup, Armazenamento, Serviços de rede, Serviços de Segurança, Compartilhamento de Arquivos, Monitoramento, Serviços Web.			
Serviços Externos			
Aproximadamente, 64 sistemas corporativos de média criticidade, onde, 08 são considerados críticos (CTPS Migranteweb, Homolognet) com picos de acesso em determinados períodos do mês.			
Serviços WEBSERVICE	CAIXA, Serpro, DATAMEC, DATAPREV		
Infraestrutura de TI			
Categoria	Descrição	Fabricante	Quantidade
Ativos de rede	Switch LAN	3Com	1
		Datacom	1
		Enterasys	1
		Foundry	82
Servidores físicos e virtuais	Servidores de rede Físicos	DELL e IBM	85
		Servidores de rede Virtuais	Ovirt
		XEN	2
		Vmware	315
Sistemas de armazenamento	Storage	EMC VNX7500	1
		IBM 4700	1
Links de comunicação	Internet	Telebrás	200 MB
		GVT	100 MB
	CetreMEC	Infovia	80 MB
Balanceamento e Segurança de rede	IPS	Fortnet - 1000C	2
		Dell 2950 – 6GB de RAM – 65GB de HD – Checkpoint R75.20	0

	Firewall	Fortnet - 1000C	2
		Dell 2950 - 6GB de RAM - 65GB de HD - Checkpoint R75.20	0
Sistemas de Backup	Backup	Quantum scalar i 80	1
		Quantum scalar i 500	0
Banco de Dados	SGBD	PostgreSQL	7
		MySQL	9
		MSSQL	21
Pontos de Rede			2934
Estações de trabalho / Notebook	Sistemas Operacionais Clientes	Windows XP, Windows 7	0
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos/Virtuais	Windows Server 2000	455
		Windows Server 2003	
		Windows Server 2008	
		Ubuntu Server	
		Red Hat Enterprise	
		CentOS	
		Debian	
Plataforma de Virtualização	Ovirt		
	XEN		
	VMware vSphere Hypervisor (ESXi)		

G) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Declaramos, também, que a empresa vem cumprindo todas as exigências contratuais em nível satisfatório, não havendo registro de fato que a desabone até o presente momento.

H) Contratante:

Razão Social	CNPJ/MF
Ministério do Trabalho	037.115.367/0033-48



1) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

NOME:	André Megale Melo	Telefones
CARGO:	Gestor do Contrato	(61) 2031- 6642
E-MAIL:	Andre.melo@mte.gov.br	(61) 2031-6400

Brasília, 28 de julho de 2011

Assinatura

André Megale Melo
Analista em Tecnologia de Informação
CGI/SPOA/SE/MTB
Mat.: 1775724

ADENDO A ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Sustentação e Gerenciamento da Infraestrutura de TI e de Segurança da Informação

DECLARAMOS que as informações complementares que seguem referem-se ao Atestado de Capacidade Técnica emitido na data de 28 de julho de 2016, e assinado pelo Sr. André Megale Melo, executou os serviços abaixo especificados:

A) STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B) Elementos do Contrato:

Assinatura do Contrato:	27/07/2015
Número do Contrato:	31/2015
Vigência:	26/07/2017
Valor Mensal:	RS 177.784,24

C) Objeto do Contrato:

Prestação de serviços técnicos de infraestrutura e segurança da informação para o ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), para dar continuidade aos seus serviços de sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI e de Segurança da Informação.

D) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA atendido conforme contrato.

E) Descrição do Serviços Prestados:

Prestação de forma satisfatória e sem restrições, de serviços técnicos especializados de suporte técnico remoto especializado ao ambiente de redes e comunicações integradas, envolvendo:

- Administração de tecnologias Microsoft WSUS, WDS, NAP, DHCP, print server;
- Administração de firewall de aplicação F5 Big IP ASM;

F) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Declaramos, também, que a empresa vem cumprindo todas as exigências contratuais em nível satisfatório, não havendo registro de fato que a desabone até o presente momento.

G) Contratante:

Razão Social	CNPJ/MF
Ministério do Trabalho e Emprego	037.115.367/0033-48

H) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

NOME:	Alexandre de Freitas	Telefones
CARGO:	Gestor do Contrato e Diretor	(61) 2031-6400
E-MAIL:	Alexandre.d.freitas@mte.gov.br	

Brasília, 31 de julho de 2017



Alexandre de Freitas
Assinatura
Diretor
DT/SE/MTb
SIAPE: 2340205

ADENDO A ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Sustentação e Gerenciamento da Infraestrutura de TI e de Segurança da Informação

DECLARAMOS que as informações complementares que seguem referem-se ao Atestado de Capacidade Técnica emitido na data de 28 de julho de 2016, e assinado pelo Sr. André Megale Melo, executou os serviços abaixo especificados:

A) STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B) Elementos do Contrato:

Assinatura do Contrato:	27/07/2015
Número do Contrato:	31/2015
Vigência:	26/07/2017
Valor Mensal:	R\$ 155.833,32

C) Objeto do Contrato:

Prestação de serviços técnicos de infraestrutura e segurança da informação para o ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), para dar continuidade aos seus serviços de sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI e de Segurança da Informação.

D) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA atendido conforme contrato.

E) Descrição dos Serviços Prestados:

Prestação de forma satisfatória e sem restrições, de serviços técnicos especializados envolvendo atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 3º nível, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em grau crescente de especialização, possuindo a capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas e demandas.

Implantação de Política de Segurança da Informação e Acordo de Nível de Serviço, operacionalização de serviços de segurança de redes envolvendo: Filtro de Conteúdo, firewall Palo Alto, IDS, FTP, DNS, DHCP, WINS,

Serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como PostGree, SQL Server, e MySQL

Prestação de forma satisfatória e sem restrições, de serviços técnicos especializados de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI), serviços de suporte à Infraestrutura de redes, meios de comunicação, aplicações, sistemas funcionais e processos de execução, para realização das tarefas operacionais.

Administração e suporte de Banco de Dados Microsoft SQL Server versão 2008 R2 ou superior, instalados sobre Microsoft Failover Cluster e Microsoft SQL Server Always On Availability Groups como solução de alta disponibilidade, englobando as seguintes atividades:

- Validação de Modelos de Dados;
- Manutenção em Modelos de Dados Corporativos;
- Gerenciamento de Dicionário de Dados;

Administração e suporte à solução de segurança de ambiente de TI e redes dos fabricantes: Palo Alto e Fortinet, em alta disponibilidade, com atividades de instalação, configuração, gerenciamento e manutenção de:

- Filtro de conteúdo Web.
- Sistema de Prevenção de Instruções (IPS-Instrusion Prevention System).
- Funcionalidade de prevenção e evasão de informação (DLP-Data Loss Protection).
- Firewall.
- Funcionalidade de acesso remoto e VPN.

Administração e suporte a ferramenta corporativa de Antivirus, para 8.000 (oito mil) hosts e ferramenta corporativa de Antispam, em alta disponibilidade para 13.000 (treze mil) caixas postais.

F) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Declaramos, também, que a empresa vem cumprindo todas as exigências contratuais em nível satisfatório, não havendo registro de fato que a desabone até o presente momento.


G) Contratante:

Razão Social	CNPJ/MF
Ministério do Trabalho e Emprego	037.115.367/0033-48

H) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

NOME:	Alexandre de Freitas	Telefones
CARGO:	Diretor de Tecnologia da Informação	(61) 9 9267-5896
E-MAIL:	alexandre.d.freitas@mte.gov.br	(61) 2031-6400

Brasília, 31 de outubro de 2017



Assinatura

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por WIGTOR HUGO MEDEIROS PINHO, em quarta-feira, 8 de março de 2023 10:45:58 GMT-03:00, CNS: 11.324-1 - 39ª Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais da Capital - subdistrito da Vila Madalena/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico

363-01

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

OUTSOURCING DE INFRA-ESTRUTURA E OPERAÇÃO DE DATA CENTER SUPORTE TECNOLÓGICO, OPERAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO DE REDES GESTÃO DE SEGURANÇA, ADMINISTRAÇÃO DE STORAGE E AMBIENTE VIRTUALIZADO

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A) STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A.
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B) Elementos do Contrato:

Data da Assinatura:	02/10/2013
Vigência:	03/10/2014 a 03/10/2015
Número do contrato	024/2013
Valor Mensal:	R\$ 124.161,16

C) Descrição dos serviços objeto do Contrato:

O objeto do contrato é a prestação de serviços de assistência técnica especializada e certificada, complementar, destinada ao suporte e ao funcionamento da infraestrutura de redes, contendo ainda um banco de horas de até 2.500 (duas mil e quinhentas horas) para a prestação de serviços de assistência técnica na modalidade remota e/ou presencial, fora do horário comercial, nos finais de semana e feriados, por meio de ações proativas, preventivas, preditivas e corretivas pelo período de 12 meses, em todo o ambiente computacional da Rede Governo, conforme Termo de Referência – TR, (Anexo I do edital nº 008/2013)

D) Serviços Prestados:

- Manutenção preventiva e corretiva, para os switches Cisco Nexus 7000 Series
- Manutenção preventiva e corretiva, para os switches Cisco Catalyst 2950, 2960, 3750, 6509-E, 6509-V-E
- Instalação de novo software / firmware (incluindo nova versão de IOS);
- Atualizações críticas e não críticas, corretiva e evolutiva de software / firmware
- Manutenção e operação do ambiente de redes LAN, MAN, WAN e SAN, ambiente virtualizado (VMware), tais como: verificação dos logs; monitoramento do ambiente; tratamento de incidentes, podendo ser recorrentes ou pontuais.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por VICTOR HUGO MEDEIROS PINHO, em quarta-feira, 8 de março de 2023 10:45:58 GMT-03:00. CNS: 11.324.1 - 3º Oficial de Registro das Posses Naturais da Capital - subdistrito da Vila Madalena/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico

E) Práticas ITIL:

Gerenciamento e suporte dos serviços, em conformidade com o ITIL, nas seguintes disciplinas

1) Incidentes, 2) Problemas, 3) Configuração, 4) Mudança e 5) Liberação 6) Eventos 7) Capacidade 8) Disponibilidade 9) Nível de Serviço

F) Ambiente Operacional:

Serviços de rede	Cisco Nexus 7000 Series, Isco Catalyst 2950, 2960, 3750, 6509-E, 6509-V-E
Serviços de Firewall	Checkpoint – IP 590 / 21400 / Edge
Servidores Virtualizados	VMWare Vsphere 5.0 – 500 servidores virtuais e 100 HyperVisors / 2 VCenter
Cluster VM	15 Clusters utilizando as facilidades do VMWare High Availability (HA) e DRS (Distributed Resource Scheduler)
Controlador de Domínio	9 Controladores de Domínio Distribuídos Geograficamente
Storage	4 SUN/Oracle 6540/6780 com 705 Tera Bytes e 350 LUNs
SAN	Cisco, Qlogic, 140 nós, com duas placas HBA em Multipath

G) Servidores Administrados:

Sistema Operacional	Quantidade
VMWare	82
Total:	82

H) Quantidade de Ativos:

Descrição	Quantidade
Total de Switches Cisco (2950, 2960, 3750, 6509-E, 6509-V-E, Nexus 7000)	130
Total de Firewall Checkpoint – IP 590 / 21400 / Edge	11
Total de Ativos:	141

I) Quantitativos Atendidos:

Descrição	Quantidade
Chamados atendidos (total / último mês)	2933 / 272

J) SLA:

SLA		
Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução
Alto impacto	Até 02 horas	Até 02 horas
Médio Impacto	Até 04 horas	Até 04 horas
Sem impacto	Até 08 horas	Até 8 horas

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

K) Quantidade de Profissionais Alocados:

Perfil	Quantidade
Analista de redes e segurança	4
Analista de Infraestrutura	3
Consultor	1
TOTAL	8

L) Outras Informações:

Outros:

Protocolos Utilizados:	TCP-IP, BGP, OSPF, EIGRP, RIP, STP, 802.1Q, VLAN, VTP, HSRP, GLBP, SNMP, VRRP, AAA, IP SLA, LACP, PAgP, NTP, Syslog, SIC, CCP, CPHA, OPSEC
Outros Softwares utilizados:	Cisco Prime LMS, Cisco SACS

M) Outros Serviços administrados:

Nome do Serviço	Softwares utilizados
Administração de equipamentos de Rede	Roteadores, Switches, Proxy, IPS, IDS, Active Directory, DNS, Print Server, File Server, Windows Server 2003/2008/2012, Linux, Firewall Checkpoint
Administração de Rede SAN	Cisco, Qlogic
Administração de equipamentos de Storage Discos	SUN/Oracle 6540/6780
Administração de Segurança	Firewall, IDS/IPS

N) Contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ	30.121.578/0001-67
Endereço:	Rio de Janeiro / RJ
Rua da Ajuda, 5 - Centro	CIDADE/UF

O) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	Sérgio Chiapetta Leal	Telefones:
Cargo:	Diretor de Infraestrutura	21 - 2333-0204
E-Mail:	schiapett@proderj.rj.gov.br	

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

P) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Informamos que a referida empresa vem atendendo a contento, nada constando em nossos arquivos, até a presente data, que a desabone tecnicamente.

RIO DE JANEIRO - RJ, 22/06/2015

SERGIO CHIAPETTA LEAL
DIRETOR-OT-PRODESU
INCL. 2014/034

Sérgio Chiapetta Leal

Diretor de Infraestrutura

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

ADENDO A UM ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Para fins de complementação às informações constantes no Atestado de Capacidade Técnica de nossa emissão, assinado pelo Sr. Sérgio Chiapetta Leal, datado de 22/06/2015, para a empresa abaixo citada, declaramos as seguintes informações complementares:

A. Nome e CNPJ/MF do contratante:

Razão Social: Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ

CNPJ /MF: 30.121.578/0001-67

Endereço: Rua da Ajuda, 5 – Centro – Rio de Janeiro/RJ

B. Nome e CNPJ/MF da contratada:

Razão Social: STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A

CNPJ /MF: 58.069.360/0001-20

C. Elementos do Contrato:

Contrato: 024/2013 referente ao Edital nº 008/2013

Assinatura do Contrato: 02/10/2014

Vigência: 03/10/2014 a 02/10/2016

Valor do contrato: R\$ 4.815.216,39 (quatro milhões, oitocentos e quinze mil, duzentos e dezesseis reais e trinta e nove centavos).

D. OBJETO DO CONTRATO:

O objeto do contrato é a prestação de serviços de assistência técnica especializada e certificada, complementar, destinada ao suporte e ao funcionamento da infraestrutura de redes, contendo ainda um banco de horas de até 2.500 (duas mil e quinhentas horas) para a prestação de serviços de assistência técnica na modalidade remota e/ou presencial, fora do horário comercial, nos finais de semana e feriados, por meio de ações proativas, preventivas, preditivas e corretivas pelo período de 12 meses, em todo o ambiente computacional da Rede Governo, conforme Termo de Referência - TR. (Anexo I do edital nº 008/2013)

E. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

Prestação sem restrições e de forma satisfatória, de serviços de assistência técnica especializada e certificada, destinada ao suporte e ao funcionamento da Infraestrutura de Redes, por meio de ações proativas, preventivas, preditivas e corretivas.

Prestação de serviços complementares de 2.500 (duas mil e quinhentas) horas para prestação de serviços de assistência técnica na modalidade remota e presencial, fora do horário comercial, nos finais de semana e feriados.

A prestação dos serviços é das seguintes naturezas:

- De rotina – compreendem a manutenção e operação do ambiente de redes LAN, MAN, WAN e SAN, ambiente virtualizado (VMware), tais como: verificação dos logs; monitoramento do ambiente; tratamento de incidentes, podendo ser recorrentes ou pontuais.
- Sob demanda e Eventuais – envolvem correções, melhorias e implantação de novos serviços no ambiente.

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- **Emergenciais** – compreendem indisponibilidades programadas ou não no ambiente, que exigem uma ação emergencial para restaurar os serviços afetados, tais como: reparação de danos causados na rede ou ambiente virtualizado; panes elétricas; interrupção de um serviço; quebra de um equipamento crítico; etc.

I. Rede LAN (Local Area Network):

Administração, configuração e operação dos ativos, monitoramento, resolução de problemas e respostas aos incidentes da infraestrutura de rede LAN do Contratante, com ações preventivas, preditivas e corretivas para garantia de operação e desempenho, conforme segue:

- a) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar e gerenciar o backbone IP da Rede Governo, redes local e remotas do PRODERJ, tais como: plano de endereçamento IP, gerenciamento de VLANs, roteamento, redes sem fio, etc;
- b) Elaborar projetos, baseado nas melhores práticas de gerenciamento de projetos, de implantação e/ou expansão de segmentos da rede corporativa, instalando e configurando equipamentos e serviços;
- c) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar equipamentos de rede;
- d) Elaborar e manter a documentação da rede (LAN), topologia e de seus ativos atualizada, bem como a documentação dos procedimentos adotados no ambiente;
- e) Executar prova de conceito das soluções de rede quando solicitado, acompanhado de relatório técnico com análise completa, compatível com o solicitado;
- f) A Contratada será responsável pela disponibilidade dos recursos de rede (LAN);
- g) Implementar as regras e procedimentos de segurança nos ativos de rede, conforme autorização do Contratante;
- h) Identificar os protocolos que trafegam pela rede corporativa;
- i) Identificar o ativo que gera maior carga na rede;
- j) Identificar os ativos que estão enviando e/ou recebendo pacotes anômalos;
- k) Identificar e notificar ao Contratante de maneira proativa, preventiva e preditiva, as falhas e vulnerabilidades na infraestrutura de rede (LAN) em cada perímetro de atuação da Contratada;
- l) Fazer análise de todos os problemas relatados e/ou identificados da rede, propondo e realizando ações corretivas cabíveis autorizadas pelo Contratante;
- m) Abertura de Ocorrências (Tickets) para acompanhamento e documentação do suporte e resolução do problema, através do sistema utilizado pelo Contratante;
- n) O Contratante, a seu critério, poderá excluir ou modificar as atividades previstas, como também incluir novas que venham contribuir para o melhor atendimento dos serviços;
- o) Manter backup dos ativos de rede (LAN) e de infraestrutura atualizados;
- p) Atualizar o sistema operacional dos ativos de rede quando disponibilizado pelo fabricante e sob aprovação do Contratante;
- q) Substituição de senha conforme periodicidade definida pelo Contratante;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- r) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, operar e manter atualizada a ferramenta de inventário, bem como, manter o inventário de todos os ativos da rede atualizado;
- s) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar, homologar e gerenciar protocolos SPANNING TREE (ex: RSTP, PVSTP) e VLAN TRANSPORT PROTOCOL (VTP);
- t) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar o módulo de load balance (CSM e ACE) do switch Cisco Systems;
- u) Implantar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar os dispositivos de rede sem fio (Wireless) do CONTRATANTE;
- v) Implantar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter e operar o módulo WLAN (Wireless Local Area Network) Controllers;
- w) Analisar e Aperfeiçoar a largura de banda (Bandwidth) e recursos computacionais através Planos de Capacidade (Capacity Plan);
- x) Administrar e prestar assistência técnica as formas de endereçamento IP, tais como: Unicast, Broadcast, Multicast e Anycast;
- y) Avaliar e propor a implantação de QoS quando houver necessidade, além de dar suporte e administrar;
- z) Configurar CoS (Class-of-Service);
- aa) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar os protocolos de roteamento interno (Interior Gateway Protocols - IGP). Dentre eles estão: RIP, IGRP, EIGRP, OSPF e Integrated IS-IS;
- bb) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar os protocolos de roteamento externos (Exterior Gateway Protocol - EGP) ou e de prefixos CIDR (Classless Inter Domain Routing);
- cc) Prestar suporte completo as Management Information Bases (MIB) para monitoramento dos ativos através do Simple Network Management Protocol (SNMP), quando necessário;
- dd) Manter a hora dos ativos ajustadas e sincronizadas através do Network Time Protocol (NTP) ou Security Network Time Protocol (SNTP);
- ee) Realizar análises de desempenho e de capacidade de rede, conforme o Apenso 1, apoiando na proposição de medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;
- ff) Apoiar a implantação das melhores práticas de gerenciamento preconizadas no modelo ITIL (IT Infrastructure Library), framework COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) e de gerenciamento de projetos - PMI (Project Management Institute);
- gg) Realizar outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

II. Redes WAN (Wide Area Network) e MAN (Metropolitan Area Network):

Administração, configuração e operação dos ativos, monitoramento, resolução de problemas e respostas aos incidentes da infraestrutura da rede WAN do Contratante, com ações preventivas, preditivas e corretivas para garantia de operação e desempenho, conforme segue:

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- a) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter e operar a rede distribuída (WAN), compreendendo: Roteamento, configuração de roteadores em Redes Frame-Relay, ATM, MPLS, Ethernet e outras tecnologias de enlace de dados que venham a surgir ou substituí-las;
- b) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar os equipamentos de rede;
- c) Executar prova de conceito das soluções de rede quando solicitado, acompanhado de relatório técnico com análise completa, compatível com o solicitado;
- d) Elaborar e manter a documentação da rede (WAN), topologia e de seus ativos atualizada, bem como a documentação dos procedimentos adotados no ambiente;
- e) A Contratada será responsável pela disponibilidade dos recursos de rede (WAN);
- f) Manter enlaces (links) ADSL (Asymmetric digital subscriber line), ISDN (Integrated Services Digital Networks), Frame-Relay, ATM, MPLS, Ethernet e outras tecnologias de enlace de dados que venham a surgir ou substituí-las;
- g) Gerenciar os diversos protocolos incluindo: PPP (Point-to-Point Protocol);
- h) Interagir com a operadora de telecomunicações na resolução de problemas, incidentes de segurança e tráfego que afetem o backbone IP da Rede Governo e seus clientes.
- i) Realizar outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

III. Segurança da Rede:

- a) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar os ativos e soluções de segurança da Cisco System pertencentes ao Contratante;
- b) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar VPN's e seus protocolos de segurança;
- c) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar as listas de controles de acesso (ACL's);
- d) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar a tradução de endereços (NAT);
- e) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter e operar o módulo FWSM - Firewall Services Module;
- f) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter e operar o ACS – Access Control System;
- g) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter e operar o IPS – Intrusion Prevention System;
- h) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter e operar o Cisco Security Appliances.

IV. Monitoramento da Rede:

- a) Monitorar, analisar e tratar as vulnerabilidades da infraestrutura da rede, dos serviços e as ocorrências ou possibilidades de intrusão, utilizando ferramentas próprias do Contratante ou de terceiros;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- b) Monitorar todos os Links do BackBone e dispositivos de rede WAN;
- c) Monitorar a carga das redes;
- d) Monitorar e tratar os alarmes do módulo de load balance (CSM e ACE) do switch Cisco Systems;
- e) Monitorar o tráfego e níveis de utilização, latência, jitter, disponibilidade dos links de comunicação de dados da fornecedora de telecomunicações;
- f) Disparar e tratar os alertas quando um item monitorado estiver sendo consumido além do desejado/esperado ou com comportamento anômalo;
- g) Conhecer o histórico de disponibilidade de cada ativo de rede e seus respectivos serviços;
- h) Monitorar, em tempo real, o consumo dos recursos (ex: CPU, MEMÓRIA, INTERFACE DE REDE, etc) dos ativos do Contratante, bem como manter um histórico pelo período determinado pelo mesmo;
- i) Verificar se o nível de serviço de cada item monitorado corresponde ao desejado (índice de disponibilidade) pelo Contratante;
- j) Criar procedimentos para correlacionar eventos e/ou atividades;
- k) Criar procedimentos para execução de ferramentas de diagnóstico de cada item monitorado.

V. Rede SAN (Storage Area Network)

Administração, configuração e operação dos ativos, monitoramento, resolução de problemas e respostas aos incidentes da infraestrutura de rede SAN do Contratante, com ações preventivas, preditivas e corretivas para garantia de operação e desempenho, conforme segue:

- a) Instalação, configuração e administração de serviço de armazenamento de dados em SAN (Storage Area Network);
- b) Elaborar e manter a documentação da rede (SAN), topologia e de seus ativos atualizada, bem como a documentação dos procedimentos adotados no ambiente;
- c) A Contratada será responsável pela disponibilidade dos recursos de rede (SAN);
- d) Monitorar, analisar e tratar as vulnerabilidades da infraestrutura da rede (SAN), dos serviços e as ocorrências ou possibilidades de intrusão;
- e) Elaborar projetos, baseado nas melhores práticas de gerenciamento de projetos, de implantação e/ou expansão de segmentos da rede corporativa SAN, instalando e configurando equipamentos e serviços, de acordo com as recomendações do fabricante;
- f) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, otimizar e identificar os pontos de falhas e melhorias da rede SAN – Storage Area Network, conforme recomendações do fabricante;
- g) Identificar e notificar ao Contratante, de maneira proativa, preventiva e preditiva, as falhas e vulnerabilidades na infraestrutura de rede (SAN) em cada perímetro de atuação da Contratada;
- h) Manter backup dos ativos de rede (SAN) atualizado;
- i) Criação de VDisk, apresentação de LUN's, expansão de arrays;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- j) Analisar e definir RAID a ser utilizado, quando na criação de volumes, sob aprovação do Contratante;
- k) Obter o melhor desempenho do sistema de armazenamento de dados (Storage), através de cálculos estatísticos do IOPS (Input/Output Operations Per Second) utilizando uma das 03 (três) metodologias de medida de desempenho: desempenho IOPS aleatório, sequencial de desempenho, e uma combinação dos dois, que é medido quando avaliar o desempenho aleatório e sequencial, ao mesmo tempo;
- l) Criar LUNS, RAID, agrupamento e necessidade de replicação interna das informações;
- m) Análise de aplicação de patches e fixes para o ambiente de armazenamento;
- n) Manter organização de Zones e conexões entre os equipamentos da rede SAN;
- o) Operar e controlar a utilização do Storage bem como análise de performance e tendência de todo o ambiente visando projetos e crescimentos;
- p) Operar e controlar as aplicações que compõem o ambiente SAN, por exemplo: Shared Repository e Data Sharing, Network Architecture, Data vaulting and Data Backup, Data Interchange, Clustering, Data Protection and Disaster Recovery;
- q) Operar e controlar a performance, disponibilidade, escalabilidade e interoperabilidade do ambiente SAN;
- r) Operar e controlar hardware e software do ambiente SAN, contemplando para o hardware: meio físico, dispositivos de conexão, dispositivos de translação, dispositivos de armazenamentos, e para software: sistema operacional, drivers e firmwares para os dispositivos, software para gerenciamento da rede e dos dados;
- s) Deverá também administrar, manter e prestar suporte à solução SAN, no que tange:
- i. Configuração inicial do switch SAN;
 - ii. Arquitetura do ambiente;
 - iii. Projetar SAN fabrics;
 - iv. Mapear e apresentar a topologia da rede SAN;
 - v. Avaliar e apresentar projeto de otimização da solução SAN;
 - vi. Projetar e executar quando autorizado pelo Contratante a conectividade dos hosts;
 - vii. Projetar e executar quando autorizado pelo Contratante a conectividade do Storage;
 - viii. Projetar e executar quando autorizado pelo Contratante a conectividade redundante de toda a solução de Storage;
 - ix. Projetar SAN interoperáveis;
 - x. Projetar interfaces de gerenciamento;
 - xi. Monitorar e melhorar o desempenho, disponibilidade e segurança da SAN.
- t) Definição dos procedimentos de operação, administração e suporte do storage e dos switches SAN incluindo Virtual Disks, Volumes Físico, Nivel de RAID, Zoning, e demais que se apliquem a solução;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- u) Realizar outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

VI. Administração do Ambiente Virtualizado - VMWARE

Administração, configuração e operação dos ativos, monitoramento, resolução de problemas e respostas aos incidentes da infraestrutura do ambiente virtualizado, através das ferramentas do VMware, utilizados pelo Contratante, com ações preventivas, preditivas e corretivas para garantia de operação e desempenho, conforme segue:

- a) Implantar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar o sistema de virtualização VMware, bem como, seus utilitários de administração e monitoramento;
- b) Implementar, prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar a solução vCenter Operations Enterprise de acordo com os requisitos de desempenho, capacidade e gerenciamento de configuração para gerenciar ambientes virtuais e em nuvem, bem como, criar sistema personalizado para rastrear mudanças a arquivos e diretórios críticos para atender a requisitos de auditoria de TI;
- c) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar toda solução virtual que utilizam os sistemas VMware;
- d) Avaliar o desempenho e identificar os pontos de melhoria do ambiente virtualizado com plano de ação para implementação, cronograma de execução e plano de retorno, indicando os pontos críticos para que o Contratante, baseada nessas informações defina as ações prioritárias;
- e) Assegurar operação contínua dos servidores e serviços;
- f) Prestar assistência técnica, administrar, configurar, manter, operar, testar e homologar as seguintes funcionalidades do ambiente virtualizado: Cluster H.A, Tolerância a Falhas (FT), Switches virtuais distribuídos, Melhorias de performance, Gráficos de desempenho, Melhor gerenciamento de permissões e acesso, Dynamic Resource Scheduling – DRS, Distributed Power Management – DPM e outras funcionalidades que venham a surgir ou substituí-las;
- g) Instalação, configuração e administração de serviço de virtualização de servidores;
- h) Clonar servidores;
- i) Operação e controle de toda a infraestrutura VMware que contempla: ESX e ESXi, vCenter, Virtual SMP e Consolidated Backup;

F. PROFISSIONAIS CERTIFICADOS

I. PROFISSIONAL CERTIFICADO – LAN, MAN e WAN

- a) PROFISSIONAL SENIOR – Rede de Computadores e Telecomunicações - 01 (um) recurso.
 - Experiência comprovada de 05 anos;
 - Certificações:
 - o Certificação Cisco CCIE Routing & Switching - Cisco Certified Internetwork Expert Routing & Switching;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- o Certificação ITIL - Information Technology Infrastructure Library;
 - o Certificação Linux - LPIC I (101/102);
 - o Certificação Microsoft – MCSA ou MCSE;
 - o Red Hat Certified Engineer (RHCE);
 - o Certificação na área de segurança da informação (ISC, CISSP ou Lead Auditor - ISO 27001).
- b) **PROFISSIONAL PLENO – Rede de Computadores e Telecomunicações - 02 (dois) recursos:**
- Experiência comprovada de 03 anos;
 - Certificações:
 - o Certificação Cisco CCNP - Cisco Certified Network Professional;
 - o Certificação ITIL - Information Technology Infrastructure Library;
 - o Certificação Cisco CCDP - Cisco Certified Design Professional;
 - o Certificação Linux - LPIC I (101/102);
 - o Red Hat Certified Engineer (RHCE);
 - o Certificação Microsoft – MCSA ou MCSE.

II. PROFISSIONAL CERTIFICADO – SAN – STORAGE AREA NETWORK E AMBIENTE VIRTUALIZADO – VMWARE

- a) **PROFISSIONAL PLENO CERTIFICADO – Rede SAN e ambiente virtualizado – Vmware, - 02 (dois) recursos**
- Experiência comprovada de 04 anos;
 - Certificações:
 - o Certificação VMware VCP5 – VMware Certified Professional on vSphere 5
 - o Certificação ITIL - Information Technology Infrastructure Library
 - o Certificação Linux - LPIC I (101/102);
 - o Certificação Microsoft – MCSA ou MCSE.

III. PROFISSIONAL ESPECIALIZADO – Redes LAN, WAN, MAN e SAN e Ambiente Virtualizado VMware

- a) **PROFISSIONAL ESPECIALIZADO – Rede LAN, MAN, WAN e SAN e ambiente virtualizado – Vmware, - 03 (três) recursos:**
- Experiência comprovada de 03 anos;
 - Certificações:
 - o Certificação Cisco CCDP - Cisco Certified Design Professional;
 - o Certificação Cisco CCNP - Cisco Certified Network Professional;
 - o Certificação VMware VCP5 – VMware Certified Professional on vSphere 5;
 - o Certificação Linux - LPIC I (101/102);
 - o Certificação Microsoft – MCSA ou MCSE;
 - o Certificação ITIL - Information Technology Infrastructure Library;

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

- Certificação na área de segurança da informação (ISC, CISSP ou Lead Auditor - ISO 27001).

G. ASSISTÊNCIA TÉCNICA

A Assistência Técnica especializada e certificada, destinada a administração, configuração e operação dos ativos, monitoramento, resolução de problemas e resposta aos incidentes da infraestrutura de redes LAN - local area network, MAN - metropolitan area network, WAN - wide area network e SAN - storage area network e ambiente virtualizado (vmware) da Rede Governo. É executada através de consultoria certificada em volume de 1.408 (mil quatrocentos e oito) horas mensais.


H. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Declaramos que a empresa esta cumprindo satisfatoriamente as obrigações contratuais assumidas.

I. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome: Daniel Luzente de Lima
Cargo: Gerente de Redes e Telecomunicações
Telefone: (21) 2333-1466
E-mail: daniellima@proderj.rj.gov.br

Rio de Janeiro - RJ, 06 de junho de 2019.


Daniel Luzente de Lima
Gerente de Rede
Id. Func. 4348835-0 PRODERJ

Daniel Luzente de Lima
Gerência de Redes e Telecomunicações

Observação: Colocar VISTO em todas as páginas e indicar cartório para reconhecimento de firma

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, conforme as cláusulas de contrato os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A. STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B. ELEMENTOS DO CONTRATO

Data da Assinatura	30/09/2015
Data de Início	19/11/2015
Vigência	19/11/2015 a 19/02/2021
Número do Contrato	0807/2015
Valor	R\$12.899.680,80(doze milhões, oitocentos e noventa e nove mil, seiscentos e oitenta reais e oitenta centavos),

C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços de infraestrutura de Ponto Informatizado, incluindo fornecimento e manutenção técnica de equipamentos, montagem e operação de central de serviços (Service Desk), bem como suporte remoto e presencial sobre as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para todos os usuários do SEBRAE-MG, lotados nas suas unidades no Município de Belo Horizonte/MG, bem como a todas as regionais e microrregiões localizadas no Estado de Minas Gerais, conforme Níveis de Serviços definidos na presente licitação, assim como disposições constantes no Anexo I, Especificações Técnicas Mínimas dos Equipamentos e Serviços e Anexo I-A-Especificações Técnicas Mínimas dos Ativos, ambos do Instrumento Convocatório Modalidade Pregão SEBRAE-MO no 021 /2015, parte integrante deste CONTRATO.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação de forma satisfatória e sem restrições, de fornecimento de solução integrada de HAAS de tecnologia da informação, com disponibilização de Ativos de TI, conectividade, softwares, serviços de monitoramento, manutenção, suporte e gestão do ambiente.

Serviços de revisão e implementação de processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (Information Technology Service Management – ITSM).

GERAÇÃO DE IMAGEM

Contempla todos os procedimentos relacionados à padronização de modelo padrão de aplicativos e demais softwares a serem instalados e utilizados nos ativos novos que fazem parte do escopo dos serviços contratados neste instrumento.

Criação de Imagem

Irã conter os respectivos softwares informados, devendo o SEBRAE/MG fornecer as licenças de propriedade de uso dos seus softwares. Em hipótese alguma será autorizada a geração de imagem sem as devidas licenças de uso.

Configuração do Ambiente do Usuário

Contempla todos os procedimentos relacionados à configuração dos ativos e dos softwares necessários a prestação dos serviços contratados e entregues ao usuário final.

Estão contempladas nesta fase as seguintes etapas:

- Criação de perfis de usuários;
- Configuração da conta de correio eletrônico e pastas particulares;
- Configuração de rede e internet;
- Instalação e configuração de Impressoras;
- Pastas de compartilhamentos do usuário;
- Mapeamento de Redes e computadores em rede;
- Restauração de arquivos do usuário (backup);
- Testes de funcionamento da solução e ambientes configurados;

Será de responsabilidade da empresa licitante vencedora no momento da ativação lógica dos Ativos a transferência das seguintes pastas de arquivos, caso exista, do equipamento retirado - para o novo equipamento;

- Pasta "Meus Documentos" do Usuário da Estação de Trabalho;
- Pasta "favoritos" do usuário da Estação de Trabalho;
- Pasta "Dados do usuário";
- Pasta de e-mail do usuário;

Na política de backup utilizada pelo SEBRAE-MG, a empresa licitante vencedora poderá trabalhar com as três formas seguintes para migração dos dados no ato da ativação de um novo ativo.

- Transferência dos dados para o novo ativo através da rede;
- Transferência dos dados para o novo ativo através de um HD Externo;
- Transferência dos dados para o novo ativo através do servidor de arquivos;

Após a empresa licitante vencedora realizar a migração dos dados irá realizar a configuração e os testes gerais que visem garantir o sucesso da operação e o usuário validará a substituição do equipamento assinando o aceite (check-list) de ativação que deverá ser provido pela mesma; Esta fase será considerada concluída quando o ambiente estiver operacional e apto a ser utilizado pelo usuário.

FORNECIMENTO DE SOFTWARES

Sistema operacional

Fornecidos em conjunto com os ativos e disponibilizado em português, o sistema operacional Microsoft Windows 7 e 10.

Suite Office

Fornecido em conjunto com os ativos, o Microsoft Office Standart na versão mais atual no momento da realização do certame, em português na modalidade SPLA ou Microsoft Office 365 Enterprise Pro Plus, com possibilidade de instalação do tipo "on premise". O licenciamento do pacote Office deverá permitir ao SEBRAE-MG utilizar as versões mais atualizadas durante toda a vigência do contrato, cobrindo eventuais novas versões lançadas pela Microsoft até a data de encerramento do contrato.

Recuperação e controle de imagem

Deverá disponibilizar uma mídia de recuperação idêntica a imagem matriz que permita a completa restauração da imagem via CD/DVD, em caso de falha do disco rígido.

Inventário de Hardware e Software

Disponibilizará para os ativos ferramenta/recurso de inventario de hardware e software com as seguintes características:

- Inventariar detalhadamente os componentes de hardware tais como BIOS, marca e modelo de placa de sistema, interfaces de rede, memória RAM, drives ópticos, interface de video, número de série do chassis (quando disponível), número de série do monitor (quando disponível), número de série da placa de sistema, discos rígidos, entre outros componentes de hardware;
- Inventariar softwares instaladas na máquina.

Medição de Uso de Software

Disponibilizará para os ativos ferramenta/recurso de medição de uso de software, devendo medir, no mínimo, os seguintes softwares:

- Microsoft Office 2016;
- Navegadores Browser (Chrome versão: 63.0.3239.84-64 bits, Mozilla Firefox versão 47.0.2)
- Adobe Flash Player (Software Free, versão 2015.023.20070)
- Java (Software Free, versão 8)
- Service Pack Microsoft (versão SP3).

Controle Remoto Seguro e sem VPN

Disponibilizará para os ativos ferramenta/recurso de controle remoto, as características:

- Garantir que ninguém acessara seus equipamentos sem permissão;
- Não necessitar de VPN para se conectar à estação de trabalho do usuário;
- Ser totalmente segura e impossível realizar um acesso remoto intrusivo nos equipamentos;
- Fazer upload de arquivos da máquina do técnico para a máquina do usuário;
- Possui função de extinguir o controle remoto na máquina do usuário sempre que a sessão remota for finalizada ou por queda de conexão.

Ferramenta de relatórios

Disponibilizará para os ativos ferramenta/recurso de emissão de relatórios, devendo emitir:

- Softwares instaladas;
- Hardware instalada;
- Equipamentos que possuem determinado software;
- Drivers de impressoras instaladas;
- Informações sobre configuração de interface de rede;
- Usuários administrativos nos computadores;
- Relatórios de medição de uso de software
- Informações sobre usuário primário.

FERRAMENTA DE SERVICE DESK

Provimento de equipe exclusiva e local com software para registro e controle de chamados, desde que previamente submetido à avaliação e aprovação formal do SEBRAE-MG. Todo conteúdo de registros técnicos, scripts de atendimento e base de conhecimentos gerados durante a vigência do contrato serão de propriedade do SEBRAE-MG. Deverá atender todos usuários do SEBRAE-MG, em todos os endereços listados no anexo X- relação de localidades para prestação de serviços, gerando relatório de demanda, capacidade e configuração por localidade. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI deverá atender aos seguintes requisitos:

- Estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Ser multiusuário e multitarefa;
- Possuir manuais de utilização em português atualizados;
- Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 meses;
- A licitante vencedora deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema as necessidades do SEBRAE-MG;
- Registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados contendo mínimo:
- Número do chamado;
- Horário de abertura/alteração/conclusão do chamado;
- Tempo de atendimento;
- Status do atendimento;
- Identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo);
- Identificador do serviço afetado;

- Demandante (nome, email, telefone, lotação);
- Analista ou técnico responsável pelo atendimento;
- Descrição da situação transmitida pelo demandante;
- Procedimentos adotados (solução);
- Identificação da tarefa.
- Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um analista, técnico ou grupo de trabalho responsável;
- Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades do SEBRAE-MG;
- Permitir a integração com sistemas de e-mail- Microsoft Exchange Server;
- Permitir a integração com LDAP;
- Possuir módulo de Base de Dados de Gerência de Configuração – CMDDB com capacidade de importar IC's (itens de configuração) já existentes em inventário e gestão de ativos e configuração;
- Possuir módulo de gerenciamento de problemas;
- Possuir módulo de monitoração ou permitir a integração com sistemas de monitoração para gerar e receber alertas;
- Abrir chamados de incidentes automaticamente com base em eventos monitorados ou detectados automaticamente;
- Gerar e emitir relatórios de operação, estatísticas, de nível gerencial e de aferição dos indicadores de performance das disciplinas ITIL;
- Fornecer consultas e relatórios exportáveis para os formatos TXT e CSV;
- Apresentar resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços, para abertura, recebimento, fechamento e atualização de chamados;
- Possuir interface gráfica que demonstre a situação dos níveis de serviço de acordo com os parâmetros estabelecidos;
- Permitir a notificação via e-mail e/ou mensagens de texto SMS, quando na detecção customizada de ocorrências de eventos de indisponibilidade, falha ou erro, configuração, desempenho ou utilização, e segurança de recursos ou de estouro de nível de serviço;
- Permitir controlar e gerenciar chamados-controle de tíquetes;
- Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação de base de dados em caso de perda;
- Apresentar indicadores de disponibilidade dos serviços;
- Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando à equipe de TI do SEBRAE/MG a abertura de ordens de serviço, consultas de chamados e acesso à base de conhecimentos com o uso de browsers padrões;
- Possuir Módulo de Gerenciamento de Mudança.
- Permitir controlar e gerenciar processos pela ferramenta.

Gerenciamento do Nível de Serviço

- A solução Tecnológica deveser possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional, Acordos com Fornecedores e Disponibilidade de itens de Configuração;
- A solução Tecnológica deveser permitir a definição de parâmetros que são utilizados para definir o SLA, como exemplo: Cliente, Título, Calendário a que se aplica o SLA, data de início e expiração do SLA, objetivos de serviço relacionados ao SLA.

- A solução tecnológica deverá permitir a definição de critérios que possibilitam a associação de um registro de interação, incidente, problema, mudança, tarefas a objetivo de serviço.
- A solução tecnológica deverá permitir a definição de alertas que priorizam a resolução de incidentes e problemas para atingir as métricas de SLA estabelecidas.
- A solução Tecnológica deverá manter um histórico dos objetivos de serviço para acompanhamento de desempenho.
- A solução Tecnológica deverá permitir a definição do tempo de duração para os objetivos de serviço ou percentual de disponibilidade de um item de configuração.
- A solução Tecnológica deverá indicar quando o objetivo de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento.
- A solução Tecnológica deverá permitir que os registros associados aos objetivos de serviço sejam ordenados pela prioridade de SLA.
- A solução Tecnológica deverá possibilitar a utilização de objetivos de serviços já definidos como "template" para facilitar a definição de novos SLA's.
- A solução Tecnológica deve permitir anexar documentos que descrevem o acordo firmado.
- Deverá permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- Os relatórios para controle dos níveis de serviço deverão conter no mínimo os itens descritos nos subitens abaixo, mas não deverão estar limitados à:
 - Indicadores de desempenho;
 - Disponibilidade dos serviços;
 - Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
 - Índice de satisfação dos usuários;
 - Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.
- Deverá implementar todos os indicadores pertinentes à este instrumento, tanto de desempenho, quanto de SLA e Glosas.
- A solução Tecnológica deverá permitir o cálculo de tempo de nível de serviço baseado em fila de atendimento.
- A solução Tecnológica deverá permitir a criação de calendário customizado para o SEBRAE-MG de modo que, possa prever escala de horário por fila de serviço, fuso horário e feriados e pontos facultativos do SEBRAE-MG.
- A solução Tecnológica deverá permitir a alteração de níveis de serviço por criticidade, grupo solucionador, item de configuração, localidade, classificação de usuário de forma que ao modificar alguns dos itens, o nível de serviço será alterado automaticamente.

Gerenciamento de Incidentes

- Deverá permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade.
- Permitir a associação automática com os incidentes, problemas e mudanças relacionadas através da interface de gerenciamento de incidentes;
- Gerar alertas automaticamente quando da mudança de estado entre incidentes relacionados.
- Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail, telefone) do envelhecimento dos incidentes.
- Disponibilizar a abertura de um novo chamado e o acesso à base de conhecimento por um portal de serviços de TIC.
- Implementar a notificação, através de e-mail, da (s) equipe (s) de suporte quando houver chamado aberto, atrasado, escalado e concluído.

- A solução tecnológica deverá prover no mínimo os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o gerenciamento de incidentes:
 - Índice de quantidade de incidentes;
 - Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.
- Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento;
- Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento;
- Índice de reabertura de incidentes;
- Índice de incidentes escalonados indevidamente;
- Índice de incidentes "elegíveis" encerrados do 2º atendimento;
- Índice de evolução do prazo médio de atendimento;
- Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, portal de serviços de TIC e telefone);
- Ranking dos ICs com maior volume de incidentes;
- Relatório de volume de atendimentos realizados;
- Relatório de distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade no SEBRA-MG (gerência/regional/microrregião);
- Relatório de quantidade de chamados abertos por nível de atendimento, destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º e 2º atendimento da central de serviços.
- Relatório de quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados);
- Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
- Relatório de quantidade de chamados por níveis de criticidade;
- Relatório de quantidade de chamados recorrentes;
- Suportar a inserção de textos livres para o registro de descrições e atividades de resolução dos incidentes e requisições de serviços.
- A solução tecnológica deverá permitir integração com aplicações de monitoração para abertura de incidentes através de e-mails e webservice.
- A solução tecnológica deverá apresentar o estado do item de configuração na abertura do incidente.

Gerenciamento de problemas

- Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições ITIL, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade.
- Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação automática com os incidentes, problemas, mudanças, liberações e ICs relacionados.
- Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando do fechamento do problema.
- Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes proativos (e-mail, SMS e gráficos) do envelhecimento dos chamados de problema.
- Possibilidade de marcar incidentes como "problemas potenciais".
- Deverá notificar as equipes de solucionadores sempre que um erro conhecido for cadastrado no IC.
- A solução tecnológica deverá diferenciar a criticidade dos itens de configuração para auxiliar a equipe de gerenciamento de problemas a classificar os registros de problemas.
- A solução tecnológica deverá permitir que a equipe de gerenciamento de problema comunique a central de serviços o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções contornos.
- A solução tecnológica deve ser capaz de alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema, de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.

- O software de gerenciamento deverá prover no mínimo os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o gerenciamento de problemas:
 - Índice de problemas encerrados dentro do prazo;
 - Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas;
 - Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador;
 - Relatório de distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador;
 - Relatório de distribuição dos problemas por localidade (gerência, regional, setor, -etc.);
 - Relatório de ciclo de vida de cada problema, separados por tempo, criticidade, quantidade de ICs afetados;
 - Gráficos de tendências com a percepção de evolução dos chamados;
 - Relatório de informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas;
 - Ranking dos ICs mais problemáticos dentro do mês por localidade.
- A solução tecnológica deverá possibilitar a inclusão de conhecimento na base através de um problema.

Gerenciamento de mudanças

- Permitir o registro e classificação das mudanças.
- Permitir a associação de uma mudança e um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.
- Permitir o acompanhamento do processo de mudanças fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
- Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.
- Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.
- Permitir que um participante do contratante possa delegar a sua aprovação para outro usuário.
- Permitir que determinados tipos de mudanças tenham a sua aprovação delegada.
- Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
- Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas emergenciais e padrão.
- Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança.
- Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.
- Gerar notificações através da interface gráfica, e-mail e sms para o início e final das mudanças.
- Gerar automaticamente para a central de serviços quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
- Prover integração das requisições de mudança com as atividades de liberações.
- Prover um painel de controle automático (*dashboard) integrando as mudanças com as liberações;
- Prover um painel de controle automático (*dashboard) possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TIC, por área de negócio.
- Prover um painel de controle automático (*dashboard) possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
- A solução tecnológica de gerenciamento de mudança deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL.
- A solução tecnológica de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL.
- A solução tecnológica de gerenciamento de mudança deverá prover uma visão de detecção de colisão de forma automática com outras mudanças planejadas.

- A solução tecnológica deverá realizar o fechamento de problemas e incidentes quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
- A solução tecnológica deverá prover no mínimo os indicadores de desempenho e relatórios abaixo:
 - Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;
 - Índice de atualizações do ICs;
 - Índice de liberações realizados dentro do prazo;
 - Índice de liberações realizadas sem necessidade de backout;
 - Índice de solicitações de mudança não planejadas com impactos em processos críticos;
 - Desempenho dos fornecedores nas mudanças realizadas;
 - Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis pelo SEBRAE-MG;
 - Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo, justificativas das mudanças atrasadas;
 - Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações;
 - Relatório de quantidade de liberações realizadas;
 - Relatório de distribuição das liberações por Departamento/ Localidade;
 - Relatório de distribuições de liberação e implementação por tipo;
 - Relatório de crescimento de demanda;
 - Relatório de liberações por fornecedor;
 - Relatório de desempenho das liberações por fornecedor;
 - Relatório de indicadores de desempenho.

Gerenciamento do conhecimento

- Permitir o acesso à base de conhecimento via Portal de Serviços de TIC;
- Deverá possuir lista de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.
- Deve permitir anexar pelo menos 3 tipos de documentos, tais como, pdf, csv, jpeg;

Cumprimento de Requisição

- Possuir suporte ao cumprimento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.
- Permitir abertura e o acompanhamento de requisições pelo portal de serviços TIC.
- Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplos: instalar um software desde que o desktop atenda aos requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).
- Disponibilizar aos clientes externos e também aos seus clientes internos de TIC a automação e padronização das solicitações de seus serviços, permitindo o controle (tracking) do processo desde o início da sua solicitação até o seu término, integrando com as soluções de gerenciamento de incidentes, mudanças, níveis de serviços e CMDB.

Gerenciamento de Fornecedores

- Software de gerenciamento deverá prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.
- O sistema deverá ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.

- Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços.

Painel de controle e Dashboards

Deverá disponibilizar dashboard para visualização em tempo real de status das seguintes operações:

- Requisição de serviços;
- Número de requisições por técnico;
- Número de requisições por equipe;
- Número de requisições por serviços;
- TMA (tempo médio de atendimento) requisição por pessoa;
- TMA requisição por equipe;
- TMA requisição por serviço;
- Incidentes;
- Número de incidentes por técnico;
- Número de incidentes por equipe;
- Número de incidentes por serviço;
- TMA incidente por pessoa;
- TMA incidente por equipe.

Deverá disponibilizar painel de controle da solução tecnológica par visualização em tempo real de status das seguintes operações:

- A solução tecnológica deverá permitir publicar gráficos e relatórios em uma área privada ou uma área pública (todos os usuários de um determinado projeto que tem acesso ao painel de controle terão acesso);
- A solução tecnológica deverá permitir definir páginas compostas por gráficos escolhidos pelo usuário;
- A solução tecnológica deverá disponibilizar um mecanismo simples (como um assistente de relatório ou de gráficos) que permita aos usuários extrair informações do repositório;
- A solução tecnológica deverá permitir a definição e parametrização de templates de relatórios e gráficos.
- A solução tecnológica deverá permitir a importação e exportação de templates de relatórios e gráficos.

Requisitos do sistema de telefonia

Deverá interligar a sua central de telefonia a central de telefonia do SEBRAE-MG, localizada no município de Belo Horizonte/MG, com a possibilidade de comunicação via SIP.

- Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc.) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao SEBRAE-MG.
- Possuir a facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz.
- Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas.
- Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação.
- Permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informação ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passará pela

fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line, ferramentas para inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, esta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.

Requisitos do sistema de gravação digital

- Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário.

ESTRUTURAÇÃO DO SERVICE DESK

O Service Desk fornece o ponto único de contato-PUC, para usuários e realiza o registro, rastreamento dos chamados para quaisquer solicitações ou informações que estão levadas ao seu conhecimento. O PUC está situado no 1º nível de serviço.

Devera esmerar-se na prestação de serviços de alta qualidade e na implantação das melhores práticas de gerenciamento de serviços, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados na ITIL.

Os componentes da solução de Service Desk são: suporte técnico de 1º e 2º níveis, a gestão operacional, a base unificada de conhecimento e as ferramentas de gerenciamento de serviços de TI.

Especificação geral dos serviços

O Service Desk (serviço de suporte de 1º nível) deverá ser instalado, obrigatoriamente, no ambiente da empresa licitante, devendo a infraestrutura física (sala/acomodações, mobília, ar-condicionado, rede elétrica com grupo gerador-motor, etc.), de telefonia (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, etc.) e de infraestrutura de TI (microcomputadores, links de comunicação, software básicos, etc.).

A estrutura necessária para disponibilização do serviço de suporte de 1º nível deverá estar alocada obrigatoriamente na região metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), onde se localiza a sede do SEBRAE/MG.

A estrutura física para o serviço de 2º nível será provida pelo SEBRAE-MG. Obrigatoriamente deverá ser dimensionada de forma compatível com o volume de atendimentos previstos, níveis de serviços e horário de atendimento.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

O Service Desk (serviço de suporte de 1º nível) está instalado no ambiente da STEFANINI, e a infraestrutura física (sala/acomodações, mobília, ar-condicionado, rede elétrica com grupo gerador-motor, etc.), de telefonia (central telefônica, ramais, aparelhos telefônicos, etc.) e de infraestrutura de TI (microcomputadores, links de comunicação, softwares básicos, etc.) é de responsabilidade da mesma.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefônico

Multimeios

D. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO

Primeiro Nível, principal canal de atendimento ao usuário e tem por objetivo atender as seguintes tarefas:

- Atender a todas as localidades onde se encontram unidades do SEBRAE-MG.

- Ser único canal de contato de atendimento para receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar demandas, receber sugestões, solucionar dúvidas e solicitações de usuários de sistemas, equipamentos e serviços de TIC do SEBRAE-MG.
- Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e sistemas de informação corporativos, bem como quanto a configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI.
- Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral.
- Orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TIC, providos pelo SEBRAE-MG, com base em scripts de atendimento.
- Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do SEBRAE-MG, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, sistemas corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos de acordo com os procedimentos determinados pela equipe técnica do SEBRAE-MG.
- Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico on-site quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações.
- Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos.
- Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados.
- Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas da equipe de TI do SEBRAE-MG, pela contratada ou por outros técnicos envolvidos na solicitação.
- Executar pesquisas ativas de satisfação de usuários para todos os serviços prestados.
- Elaborar e manter atualizados scripts de atendimento e revisar a base de conhecimento.
- Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica do SEBRAE-MG, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços de TIC providos pelo mesmo.
- Encaminhar, sempre que necessário, os chamados para o serviço e suporte local de TI do SEBRAE-MG, ou qualquer área técnica envolvida.
- Fazer a gestão do ciclo de vida dos incidentes e solicitações, escalando o chamado, quando apropriado, para os responsáveis dos outros níveis de atendimento.
- Executar outros serviços correlatos só atendimento de usuário.

Segundo Nível, esse serviço compreende a solução completa de suporte técnico presencial a usuários de TI ao SEBRAE-MG, podendo ser demandado pelo sistema De Service Desk. Deverá realizar as seguintes tarefas:

- Substituir e remanejar módulos e equipamentos, substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos.
- Atender presencialmente a todos os escritórios do SEBRAE-MG no estado de MINAS GERAIS.
- Realizar reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica, arquivos eletrônicos, etc.).
- Instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários.

- Aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores.
- Manter o ambiente de seu escopo de trabalho funcional, tomando ações necessárias para sua reabilitação quando necessário.
- Executar procedimentos periódicos de rotina para a manutenção funcional dos equipamentos do SEBRAE-MG.
- Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares.
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados.
- Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos.
- Efetuar o encaminhamento de chamados para outros grupos solucionadores quando necessário.
- Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de Service Desk.
- Executar outros serviços correlatos a suporte local a usuários.

E. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, Das 8h as 20h, (12 horas por dia para a Unidade Sede do SEBRAE-MG, localizado no Município de Belo Horizonte-MG, e dias uteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia) para as demais localidades.

INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

a) Sistema de Refrigeração

Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.

b) Manutenção dos Sistemas Prediais e Serviços Gerais Acústica

Os serviços seguem os preceitos da NR 15 – Atividades e Operações Insalubres, NR 17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing, NBR 10152 – Nível de Ruído para Conforto Acústico e NB 101 – Tratamento Acústico em Recintos Fechados.

c) Segurança do Trabalho

As condições de segurança do trabalho atendem integralmente à NR 23 – Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

d) Mobiliário e Equipamentos de Apoio

Fornecimento de todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da Central de Atendimento, os quais estão em conformidade com a Portaria n.º 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teletendimento/Telemarketing.

F. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

O serviço será avaliado pela mensuração do cumprimento dos níveis de serviço- critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o SEBRAE-MG e a empresa licitante vencedora,

com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados quais sejam qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança, conforme as disposições constantes nesse instrumento convocatório.

G. PRÁTICAS ITIL IMPLANTAS/IMPLEMENTADAS E REVISADAS:

Gerenciamento e suporte dos serviços em conformidade com o ITIL v3, nas seguintes disciplinas: Função Service Desk/Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Ativos de Serviços, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Versões, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Catálogos de Serviços, Gerenciamento da base de conhecimento, Gerenciamento da Demanda, Gerenciamento da Continuidade do Serviço, Validação e Teste de Serviço, Gerenciamento do Fornecedor e de Contratos de Fornecedores Internos Externos.

Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

H. ATIVOS FORNECIDOS EM PRODUÇÃO

ITENS	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
Desktops	756	Positivo Informática
Notebooks	237	Hewlett Packard
Workstations	40	Hewlett Packard
* Dados extraídos em 20/01/2021		

I. DESCRIÇÃO RESUMIDA DE ATENDIMENTOS

Descrição dos Atendimentos	Quantidade
Média de ligações recebidas/mês	1.052
Média de Atendimentos Nível 1 /mês	700
Média de Atendimentos Nível 2 /mês	200
Média de Atendimentos de Incidentes /mês	320
Média de Requisições de Serviços/mês	960
Total de Localidades Atendidas no Estado de MG	64

J. EQUIPE TÉCNICA

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Gerente Serviços	1	44h
Gerente Operacional	1	80h
Coordenador Equipe N2	1	220h
Analista Nível 1	3	220h/cada
Analista Nível 2	2	220h/cada
Analista Nível 3	1	220h

K. CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL	SEBRAE-MG
CNPJ	16.589.1371000-63
ENDEREÇO	AV. BARÃO HOMEM DE MELO, 329 - NOVA GRANADA. BELO HORIZONTE-MG
TELEFONE	(31)33799236

L. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO

NOME	Adriano Sperandio de Sá
CPF	025.295.456-42
CARGO	Gerente – Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicações
CIDADE / UF	Belo Horizonte/ MG
TELEFONE	(31) 3379-9510
E-MAIL	Adriano.sa@sebraemg.com.br

Belo Horizonte / MG, 20 de janeiro de 2021.

Adriano Sperandio de Sá
Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicações
SEBRAE/MG

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal Vertsign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/1006-7F63-72E2-3FC5> ou vá até o site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 1006-7F63-72E2-3FC5



Hash do Documento

E78AC9355314915436F11CF7B7D4EFD6ED5DEC3A597ED1A3B5AC6E58D3D35B63

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/01/2021 é(são) :

Adriano Sperandio De Sá - 025.295.456-42 em 22/01/2021 20:35
UTC-03:00

Nome no certificado: Adriano Sperandio De Sa

Tipo: Certificado Digital



328-03

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, conforme as cláusulas de contrato os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A. STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B. ELEMENTOS DO CONTRATO

Data da Assinatura	23/03/2015
Data de Início	20/06/2015
Vigência	19/06/2019
Número do Contrato	116/2015
Valor	R\$ 2.711.633,60

OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços de suporte e manutenção do ambiente de tecnologia da informação e comunicação do SEBRAE contemplando help desk, sob demanda, e terceiro nível.

LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- Edifício Sede do SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE, no endereço SGAS 604/605, Conjunto A, Brasília-DF, CEP - 70.200-904.
- Edifício do SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE, no endereço SEPN Quadra 515, Bloco "C", Loja 32, Brasília-DF, CEP - 70.770-900.
- Escritório de Representação do SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE em São Paulo, no endereço Avenida Paulista, 1728, 3 andar - Edifício Ourinvest, São Paulo - SP, CEP - 01.310-919.

Sistema SEBRAE, contemplando todas as 27 Unidades da Federação, nos Datacenters do Sistema Sebrae que contemplam as modalidades de collocation e/ou hosting, por meio de suporte remoto ou presencial, sendo que neste último, por interesse do SEBRAE, poderá ser solicitado expressamente o deslocamento de técnicos cabendo reembolso de despesas de viagem (passagem, hospedagem e deslocamento) de acordo com as normas internas vigentes do SEBRAE.

PERÍODO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O horário de execução dos serviços:

Para o atendimento presencial, o horário de execução dos serviços é de 08h às 20h de segunda a sexta-feira, respeitada a jornada de 40 (quarenta) horas semanais para cada empregado.

As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento do SEBRAE ou de seus sistemas de negócio, tais como: manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, são executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.



DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

As equipes de suporte atendem todos os chamados, sendo a contratada responsável pelo registro de 100% das requisições em sistema informatizado disponibilizado pelo SEBRAE, de acordo com as descrições de atividades constantes na política de atendimento e no catálogo de serviços.

➤ SUPORTE HELP DESK NÍVEL 2

Suporte técnico à microinformática, execução dos processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), por meio de ponto único de contato aos usuários do SEBRAE com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma remota e presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, alimentando base de dados de erros conhecidos.

Dentre os serviços de help-desk nível 2, podemos destacar:

- Atuar como central de serviços;
- Atendimento telefônico;
- Abertura de chamados;
- Ponto único de contato entre os usuários e os provedores internos e externos de serviços de TIC do SEBRAE.
- Registrar qualquer indisponibilidade detectada no ambiente tecnológico do SEBRAE e acionar a equipe responsável através de plano de comunicação conforme procedimentos existentes sempre que necessário;
- A Central de Serviços Técnicos é o ponto único de contato dos usuários do SEBRAE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o diagnóstico inicial, atendimento e resolução dos chamados a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outros, visando garantir a disponibilidade dos serviços por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;

Esse serviço é executado nas dependências do SEBRAE Nacional, e atende por meio dos seguintes canais de acesso:

- Atendimento de chamadas telefônicas;
- Solicitações realizadas no Sistema de Gestão de Atendimentos;
- E-mails recebidos dos usuários demandando a prestação de serviços;
- Os chamados atendidos devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

➤ SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL

Dar atendimento de suporte técnico ao Sistema SEBRAE, contemplando o SEBRAE Nacional e os SEBRAE/UF, no tocante a administração, manutenção e operação da infraestrutura lógica do conjunto de recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo rede, ambiente Microsoft, tais como: Active Directory, Exchange Server, IIS, Bancos de Dados, Sistemas Operacionais, gerenciamento de servidores Linux, gerenciamento de Web Servers com aplicações em JAVA, JBOSS, PHP, JOOMLA, WORDPRESS, MOODLE, SHAREPOINT, entre outros. Dentre os serviços de suporte de terceiro nível, podemos destacar:

Gerenciamento de servidores Windows

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em servidores Windows;
 - Criação de pastas compartilhadas;
 - Atribuição de permissões para usuários e grupos;
 - Aplicação de patches de atualização e segurança;
 - Monitoramento do desempenho do sistema operacional;
 - Criação de partições utilizando sistemas de arquivos FAT e NTFS.
 - Criação de pontos de restauração;
 - Hardening de servidores;
 - Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
 - Instalação, migração, configuração; resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em ferramenta de backup Symantec Net Backup;
 - Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de servidores com sistema operacional Linux RedHat, CentOS, entre outras distribuições

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em:
 - Sistema operacional Linux Red Hat, Cent OS, Debian, entre outras distribuições;
 - Instalação, remoção e atualização de componentes, pacotes e aplicativos diversos;
 - Gerenciamento de storage com software Huawei;
 - Sistema de gerenciamento de segurança;
 - Hardening de servidores;
 - Ferramentas de teste de stress, tais como, mas não se limitando a JMeter e Fiddler.
 - Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em ferramenta de backup Bacula;
- Gerenciamento de nível de serviço.

Virtualização

- Solução de virtualização implementada em Microsoft Hyper-V;
- Administrar e operar os serviços de virtualização Microsoft Hyper-V;
- Incluir, alterar, mover e excluir máquinas virtuais (VMs – Virtual Machines);
- Clusters Hyper-V e suas funcionalidades de alta disponibilidade;
- Configurar as características lógicas de máquinas virtuais, tais como, mas não se limitando a:
 - Quantidade e capacidade de processadores virtuais;
 - Quantidade de memória RAM virtual;
 - Quantidade de interfaces de redes virtuais e segmentos de rede (ex.: VLAN) aos quais se encontram interligadas;
 - Quantidade e capacidade dos discos virtuais;
 - Movimentação de máquinas virtuais entre hosts virtualizadores;
 - Configurações de inicialização automática-ou manual;
- Avaliar o ambiente de virtualização periodicamente determinando a melhor distribuição das máquinas virtuais dentro dos servidores físicos com o objetivo de melhorar o aproveitamento dos recursos disponíveis;
- Recuperar máquinas virtuais e backups necessários para garantir os níveis de serviço exigidos pelo SEBRAE;

- Monitorar periodicamente os logs gerados de forma a identificar e corrigir problemas e tendências.
- Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Tecnologia de Cluster Shared Volume (CSV) e Network Teaming (agrupamento de placas de rede) para alta disponibilidade na comunicação de dados;
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento do Active Directory

- Instalação, atualização, migração, configuração, resolução de problemas, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em servidores Active Directory;
 - Instalação do Active Directory em estruturas de florestas, árvores de florestas novas ou florestas existentes em todo o Sistema SEBRAE, o que envolve as Unidades Estaduais além do SEBRAE Nacional;
 - Criação, gerenciamento e manutenção de usuários, grupos (domain local, global e universal), grupos administrativos e de segurança;
 - Criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários;
 - Geração de relatórios de políticas;
 - Criação de florestas e domínios;
 - Executar queries na base do Active Directory;
 - Criação, gerenciamento e manutenção de relação de confiança entre domínios;
 - Criação, gerenciamento e manutenção de logon scripts;
- Criação de scripts VBS (Visual Basic Script)
 - Criação de contas de usuários automática;
 - Criação de contas de computador automática;
 - Criação de contas de e-mail automática;
 - Criação de Unidades Organizacionais – OU's automática;
 - Criação de grupos automática;
 - Consultas e recuperação das propriedades e atributos de todos os objetos do AD;
- Backup da base de usuários, máquinas e políticas;
- Backup do System State dos Controladores de Domínio;
- Manutenção da base Active Directory;
- Aplicação de patches de segurança e atualizações;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Criação de políticas de grupo para usuários e máquinas

- Configuração das seguintes propriedades:
 - Users and Computers;
 - Configuração do serviço;
 - Delegação de controle;
 - Modos funcionais do domínio;
 - Operations Masters;
 - Conhecimento dos grupos built-in, e suas funções.
 - Criação de Unidades Organizacionais – OU's;
 - Propriedades da Unidade Organizacional + OU.
 - Criação de contas de computador;



- Propriedades do computador;
- Reset em conta;
- Desabilitar conta;
- Gerenciamento do computador;
- Adição a grupos.

Criação de contas de usuário:

- Propriedades do usuário;
- Reset em senha;
- Desabilitar conta;
- Limitações de login;
- Adição a grupos;
- Login script.

Criação de grupos de segurança:

- Conhecimento da regra AGULP, para group nesting.
- Criação de listas de distribuição;
- Consultas (Queries);
- Montagem de consultas e filtros;
- Campos avançados;
- Salvamento de consultas.

Sites and Services:

- Criação de sites;
- Estruturação do domínio;
- Replicação entre controladores.

Domains and Trusts:

- Gerenciamento do nível funcional do domínio;
 - Gerenciamento de relações de confiança;
 - Tipos: External, Realm, Fores, Shortcut.
 - Transitividade: Transitivo e Não Transitivo;
 - Direção: One-Way e Two-Way;
- ADSI (Active Directory Service Interfaces):
 - Estrutura do serviço de diretório;
 - Distinguished Names;
 - Classes e tipos de objetos;
 - Propriedades e atributos dos objetos;
 - Comandos LDAP.
- Group Policy
- RSoP:
 - Modo de log;
 - Modo de planejamento;

Conhecimento das políticas de grupo Built-In



- Default Domain Policy;
- Default Domain Controller Policy;

Criação de objetos de política de grupo

- Escopo da política;
- Status da GPO: User disabled, Computer disabled e Enabled.
- Exibição das configurações das políticas;

Edição das configurações das políticas:

- Configurações de software;
- Configurações do Windows;
- Modelos administrativos;
- Criação de Links GPO.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de serviço IAS

- Administrar e operar os serviços de autenticação, autorização e contabilidade (AAA – Authentication, Authorization and Accounting) disponibilizados pelo IAS através do protocolo RADIUS;
- Incluir, alterar e remover clientes RADIUS e chaves de segurança;
- Incluir, alterar e remover políticas de autenticação e autorização de acesso;
- Manter operacionais os serviços de autenticação de acordo com os níveis de serviços almejados pelo SEBRAE;
- Diagnosticar problemas de disponibilidade, desempenho e permissões na solução.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de serviço DNS

- Instalação, migração, configuração, análise, otimização e documentação de servidores DNS do Sistema SEBRAE, contemplando SEBRAE Nacional e SEBRAE/UF.
- Configuração do serviço:
 - Configuração dos servidores Forwarders;
 - Configuração dos ROOT HINTS;
 - Configuração de Round-Robin;
 - Atualização do SOA quando necessário;
 - Transferências de Zona;
 - Configuração do Scavenging.
 - Gerenciamento de TTL.

Criação de Zonas Forward

- Zonas Primárias
 - Configuração de zonas integradas com AD;
 - Configuração de atualização dinâmica segura.
 - Zonas Secundárias: Configuração de tolerância a falha do DNS.
- Zonas Stub: Não utilizado.

Criação de Zonas Reversas

- Zonas Primárias:
 - Configuração de zonas integradas com AD;

- Associação com os segmentos de rede;
 - Configuração de atualização dinâmica segura.
- Zonas Secundárias
 - Configuração de tolerância a falha do DNS.
- Zonas Stub:
 - Não utilizado.

Criação de registros DNS

- A (Host);
- CNAME (Alias);
- (Mail Exchanger);
- PTR (Pointer);
- SRV (Service Location);
- NS (Name Server).
- Executar o debug logging do serviço;
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Backup da base DNS;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços;
- Gerenciamento da política de distribuição de endereços IPs internos e externos.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de serviço WSUS

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores WSUS;
- Criação de grupos alvos para mapeamento das aprovações das atualizações;
- Estabelecimento da frequência e dos procedimentos de atualização dos softwares;
- Atualizações dos produtos Microsoft, e em mais categorias;
- Habilitar o download automático de atualizações, por produto e tipo, do Microsoft Update;
- Realizar atualizações em computadores e grupos de computadores específicos;
- Verificar se as atualizações são adequadas para cada computador antes da instalação;
- Executar automaticamente as atualizações críticas e de segurança;
- Elaboração de relatórios periódicos de patches aplicados, entre outros;
- Manutenção de bancos de dados;
- Migração de dados e capacidades de importação/exportação;
- Capacidade de extensão através da application programming interface - API;
- Analisar atualizações para o Windows, Office, Exchange Server, e SQL Server, entre outros com suporte adicional do produto ao longo do tempo;
- Atualizações específicas podem ser programadas para download automático;
- Ações automatizadas para atualizações determinadas pelo administrador;
- Habilidade para determinar a aplicabilidade de atualizações antes de instalá-las;
- Targeting (agrupamento de clientes);
- Sincronização da Réplica das Regionais;
- Gerenciamento do serviço Automatic Updates;
- Auto-atualização para computadores clientes;
- Detecção Automática das atualizações aplicáveis.
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Atualização a base de atualizações através do Synchronizations;
- Backup da base de atualizações e grupos configurados.
- Gerenciamento de nível de serviço.



Gerenciamento de serviço Exchange

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Exchange;
- Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores Exchange do Sistema SEBRAE, envolvendo os SEBRAE/UF além do SEBRAE Nacional;
- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Outlook Web Access;
- Instalação, configuração, resolução de problemas, integração, análise, otimização e documentação do Office 365 e seus componentes e produtos, tais como: Exchange Online, Lync Online, SharePoint Online,
- ADFS Proxy, Dirsync e Exchange em modo híbrido;
- Gerenciamento de recipientes;
- Criação de caixas de correio;
- Criação de listas de distribuição;
- Migração de caixas de correio, listas de distribuição e pastas públicas para outro servidor;
- Gerenciamento de filas de e-mail;
- Gerenciamento de clientes móveis;
- Gerenciamento de pastas públicas;
- Utilização do Mailbox Recovery Center;
- Utilização do Message Tracking Center;
- Filtros Anti-Spam;
- Instalação de Certificados SSL;
- Encriptação TLS;
- Criação de Cluster de Replicação Contínua;
- Criação de Replicação Contínua Local;
- Criação de servidores em Standby de Replicação Contínua.
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Backup da base;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento do MS-SQL Server

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores SQL e bases de dados;
- Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores SQL e bases de dados do Sistema SEBRAE, envolvendo os SEBRAE/UF além do SEBRAE Nacional;
- Criação de objetos no banco de dados;
- Execução de scripts;
- Criação de usuários para acesso ao banco de dados;
- Migração de sistemas em outras bases para o SQL;
- Tuning no banco de dados;
- Espelhamento de bases;
- Replicação de bases
- Backup da base;
- Restore Online;
- Indexação de operações Online;
- Particionamento de dados;
- Aplicação de modelos de segurança;
- Auditoria de acesso a base de dados;
- Importação/Exportação de base de dados.

- Aplicação de patches e hotfixes;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- Manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços.
- Sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBDs) existentes nas diversas plataformas.
- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em ferramenta de backup IBM Tivoli Storage Manager;
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento do MySQL

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores MySQL e bases de dados;
- Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores MySQL e bases de dados do Sistema SEBRAE, envolvendo as Unidades Estaduais além do SEBRAE Nacional;
- Criação de objetos no banco de dados;
- Criação de usuários para acesso ao banco de dados;
- Migração de sistemas em outras bases para o MySQL;
- Tuning no banco de dados;
- Espelhamento de bases;
- Replicação de bases;
- Backup da base;
- Restore Online;
- Indexação de operações Online;
- Particionamento de dados;
- Aplicação de modelos de segurança;
- Auditoria de acesso a base de dados;
- Importação/Exportação de base de dados.
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de serviços DHCP

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores DHCP;

- Gerenciamento da política de distribuição de endereços IPs internos e externos.
- Configuração do serviço:
 - Configuração da integração com o serviço de DNS, atualização dos registros tipo A e PTR automática;
 - Adição de propriedades adicionais para distribuição via DHCP;
- Criação de Escopos;
 - Configuração do range de IP e máscara;
 - Configurações de reservas e exclusão de range de IP;
 - Configuração de tempo de concessão do IP;
 - Configuração de default gateway;
 - Configuração de sufixos DNS;
 - Configuração de servidores DNS padrão;
 - Configuração de servidores WINS;



- Criação de Escopos Multicast;
- Criação de Superscopos;
- Backup e Restore da base do DHCP;
- Aplicação de patches e hotfixes.
- Gerenciamento de nível de serviço;

Gerenciamento de serviço IIS

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores IIS;
- Configuração de web sites;
- Configuração de diretórios virtuais para web sites e FTP;
- Configuração do SMTP.
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Backup da base;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços;
- Avaliação de performance;

Gerenciamento de serviços de BACKUP (Symantec NetBackup e Bacula)

- Administrar, configurar e operar as soluções de Backup utilizadas pelo SEBRAE;
- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de backup;
- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de clientes de backup;
- Incluir, alterar e manter configurações de forma a garantir que a Política de Backup do SEBRAE esteja sendo atendida;
- Monitorar o processo de Backup visando identificar eventuais falhas e oportunidades de melhoria de forma a garantir a maior segurança possível ao ambiente do SEBRAE;
- Certificar que todos os serviços de rede, ativos de infraestrutura e segurança e demais soluções utilizadas pelo SEBRAE fazem parte das rotinas de backup;
- Realizar testes semanais e mensais de recuperação de dados das fitas de backup para garantir a eficiência e eficácia do processo;
- Documentar os resultados dos testes na Ferramenta de Service Desk.
- Realizar, sob demanda, o backup e/ou a recuperação de dados de usuários e demais serviços;
- Atualizar, sempre que necessário e disponível, os agentes de backup utilizados nos servidores;
- Gerenciar robôs de backup (tape libraries)
 - Inserir e remover mídias;
 - Numerar mídias;
 - Ordenar mídias via hardware e software;
 - Criar bibliotecas;
- Criar e gerenciar rotinas de backup automáticas e manuais:
 - Full;
 - Diferencial;
 - Incremental;
 - SnapShots;
- Realizar backups em mídias e discos rígidos
 - Compactados;
 - Criptografados;
- Realizar backups e restores de bases e/ou arquivos:
 - Bases ou caixas postais MS-Exchange;

- Bases MS-SQL e MySQL;
- Servidores Windows e Linux;
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços;
- Catalogação das fitas e guarda em cofre próprio;
- Mensalmente apresentar relatório dos backups indicando os testes de restore executados, catálogos atualizados e locais de armazenamento;
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de Servidor de Arquivos

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de arquivos;
- Criação de grupos de usuários para acesso ao servidor;
- Definição de permissão de acesso a pastas e subpastas;
- Gerenciamento de cotas de usuário e/ou grupo de usuários;
- Bloqueio de gravação de extensões;
- Limite de gravação por tamanho de arquivo;
- Migração de pastas de arquivos para outro servidor.
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Backup de pastas e arquivos;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços;
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de serviço AntiSpam

- Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de AntiSpam;
- Criação de regras de bloqueio de spams:
 - Por remetente;
 - Por destinatário;
 - Por assunto;
 - Por pontuação;
 - Por palavras ou frases;
 - Por extensão entre outros;
- Gerar relatórios de acompanhamento de spams na rede.
- Aplicação de patches e hotfixes;
- Backup da base e regras configuradas;
- Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.
- Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de ambientes de aplicações

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, otimização, documentação, integração com o ambiente SEBRAE (por exemplo: com AD) e análise de desempenho em:

- Tecnologia Java nas diferentes plataformas, inclusive rodando em Windows ou Linux:
 - JSP, Java Beans, hibernate, Apache, Tomcat, JBOSS, JEE, J2EE, JDBC,
 - servlets;

- Tecnologia PHP;
 - Tecnologia IOS e Android;
 - Tecnologia Joomla, WordPress, Moodle, SharePoint e outros;
 - Umbraco e Nginx; Ferramenta de monitoração Zabbix;
 - Ferramenta de abertura de chamado OTRS.
- Verificação do espaço em disco dos servidores;
 - Verificação de logs de servidores;
 - Verificação do serviço de correio eletrônico;
 - Testes relativos ao envio de mensagens internas e externas;
 - Verificação do status do serviço;
 - Consultas no diretório;

Suporte a Armazenamento de Dados

- Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (Storage) e para continuidade de negócios (backup e restore);
- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de capacidade;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de continuidade de serviços;
- Gerenciamento de problemas;
- Gerenciamento de configuração.

Suporte ao Ambiente de Produção

- Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais do SEBRAE;
- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de fornecedores;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de mudanças;
- Gerenciamento de configuração.

Supervisão de Atendimento

- A Contratada deverá alocar um profissional para coordenação de pessoal da Contratada, para garantir a perfeita execução de todas as atividades e serviços especificados neste Edital e seus Anexos, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela Contratada, elaborando e consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de desempenho referentes a todos os serviços contratados.
- Desenho, documentação, implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, baseado na biblioteca ITIL.

Gerenciamento do ambiente de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação do SEBRAE Nacional, contemplando:

- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de capacidade;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de mudanças;
- Gerenciamento de problemas;
- Gerenciamento de configuração.

C. INDICADORES

Os indicadores abaixo devem constar no Relatório Mensal de Serviços que será avaliado pela equipe da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE.

- Serviços de Rede
 - Disponibilidade dos serviços de Active Directory;
 - Disponibilidade dos serviços de Banco de dados;
 - Disponibilidade dos serviços de correio eletrônico;
 - Disponibilidade dos serviços de DHCP;
 - Disponibilidade dos serviços de DNS;
 - Disponibilidade dos serviços de NTP;
 - Disponibilidade dos serviços de RADIUS (IAS);
 - Disponibilidade dos serviços de file Server;
 - Disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados (STORAGE);
 - Disponibilidade dos Sistemas de Negócio críticos do SEBRAE;
 - Tempo Médio para início de atendimento do help desk nível 2 e terceiro nível;
 - Tempo Médio de atendimento do help desk nível 2 e terceiro nível.
- Serviços de Segurança da Informação
 - Disponibilidade dos serviços de Anti-Spam;
 - Disponibilidade dos serviços de antivírus.
- Serviços Web:
Disponibilidade dos serviços WEB:
 - Disponibilidade dos Switches de acesso;
 - Disponibilidade dos Switches de borda;
 - Disponibilidade dos Switches SAN;
 - Disponibilidade dos equipamentos de controle de banda.
- Incidentes
Será considerado incidente qualquer evento que acarrete ou possa acarretar a interrupção de serviço corporativo.
 - O relatório deverá apresentar o número de chamados por indicador, o número de chamados concluídos dentro do prazo, o número de chamados concluídos fora do prazo, o número de chamados que ainda estão em aberto e o tempo médio de atendimento.

D. AMBIENTE DEVOPS

- Instalação e configuração Rancher:
 - Criação de usuários;
 - Configuração de autenticação com o Active Directory;
 - Criação de projetos;
 - Deploy de aplicações;
- Instalação e configuração do cluster kubernetes:
 - Configuração de deployments (namespaces, services, ingress, volumes, secrets, registers, configmaps)
 - Monitoramento com o Prometheus, NetData, Zabbix e Grafana;
- Instalação e configuração de containers em docker;
- Atualização e aplicação de hotfix para correção de bugs;
- Automação de tarefas com ansible;
- Criação de rotinas de backup.

E. AMBIENTE TECNOLÓGICO

AMBIENTE COMPOSTO POR:
Aproximadamente 650 estações de trabalho distribuídas entre o edifício Sede na 605 Sul, SEBRAE 515 Norte e Escritório do SEBRAE Nacional em São Paulo;
Aproximadamente 110 servidores físicos e 260 servidores virtuais distribuídos entre edifício Sede na 605 Sul, SEBRAE 515 Norte, Escritório do SEBRAE Nacional em São Paulo e Data Center;
Árvore AD composta de um domínio pai e 30 domínios filhos (SEBRAE/UF's);
Dois switches Core da marca Enterasys, modelo S8 Series;
Um switch core da marca Enterasys, modelo N7 Series;
Cinco switches de borda da marca Enterasys, modelo N5;
Aproximadamente 54 switches de borda da marca Enterasys, modelo 85G124-48P2;
Aproximadamente 60 Access Points 802.11 A/B/G da marca Enterasys, modelo WS-AP3620;
Aproximadamente 24 Access Points 802.11 A/B/G da marca Enterasys, modelos WS-AP3620 e WS-AP;
Rede interna do SEBRAE Nacional (605 Sul) com aproximadamente 1300 (um mil e trezentos) pontos de rede cabeados, 60 Access Point para a rede wireless, em 06 pavimentos, distribuídos em 24 shafts, CPD com 11 racks e com os switches Core. A interligação vertical entre os shafts é feita através de fibra ótica;
Rede Interna do SEBRAE Nacional (515 Norte) com aproximadamente 400 (quatrocentos) pontos de rede cabeados, 28 Access Point para a rede wireless, em 6 pavimentos, distribuídos em 4 shafts, CPD com 2 racks com switch de core. A interligação vertical entre os shafts é feita através de fibra ótica;
Rede interna do Escritório do SEBRAE Nacional em São Paulo, com aproximadamente 150 (cento e cinquenta) pontos de rede cabeados, 2 Access Point para a rede wireless, em um pavimento, com um shaft, contendo um rack com dois servidores e outro com switches e equipamentos de rede.
O parque de estações de usuários é composto por aproximadamente 650 (seiscentos e cinquenta) computadores, com a estimativa de crescimento de 10% ao ano, 70 notebooks, todos com sistema operacional Windows 7 e 10 e aplicativos de escritório baseado em pacote office – Microsoft.
Abertura de aproximadamente 1500 (mil e quinhentos) chamados mensais pelos usuários.
Serviços de diretório, correio eletrônico e banco de dados;

Aproximadamente 60 servidores físicos Exchange, distribuídos entre as versões 2003 e 2013, e serviço de Exchange em nuvem da Microsoft (Office 365) no SEBRAE Nacional e em alguns estados;

Aproximadamente 90 servidores AD (Floresta Sistema SEBRAE) distribuídos entre as versões 2003 e 2012;

Aproximadamente 30 servidores SQL Server distribuídos entre as versões 2000 e 2012.

TECNOLOGIAS

IIS, Tomcat, ASP.NET, ASP, C#, Delphi, Java, JQUERY, HIBERNATE, JSP, PHP5, AJAX, dentre outros;

Bancos de dados SQL SERVER e MySQL;

IBM LOTUS Domino XPages

CMS como WORDPRESS, JOOMLA, MOODLE, UMBRACO e outros.

F. VOLUMETRIA MÉDIA DE CHAMADOS ATENDIDOS

Descrição dos Atendimentos	Quantidade Média/M
Atendimentos Nível 2	1268
Atendimentos Nível 3	422
Atendimentos de Incidentes	216
Requisições de Serviços	1238
Requisições de Mudança	1
Média de atendimento à UF	26
Apoio técnico e suporte nos servidores de rede	54
Apoio na administração de backups dos servidores de rede	9
Apoio técnico e suporte para serviço de e-mail	157
Controle e monitoramento do antivírus nos desktops	14
Gerenciamento e monitoramento de serviços e servidores de aplicações	100
Administração de softwares e ferramentas web de controle de versões de códigos de desenvolvimento e documentos SVN GIT	14

G. EQUIPE TÉCNICA

Supervisão de Atendimento	
Cargo	Quantidade de profissionais
Supervisor de atendimento de suporte Sênior	1
Técnico de help desk nível 2	8
Administrador de Banco de Dados Sênior	2
Administrador Microsoft Pleno	3
Administrador Microsoft Sênior	2
Administrador Linux Sênior	2

H. APONTAMENTOS

Durante a execução do processo a empresa recebeu penalidade de advertência tendo como referência a Cláusula Décima Primeira – Das Obrigações da Contratada.

- Em 6 de outubro de 2016. Por descumprimento da alínea "x", devido a pendências salariais de profissionais alocados no Sebrae Nacional;
- Em 25 de julho de 2017. Por descumprimento das alíneas "b", "c" e "n", devido à falta de comprovação de requisitos de integrantes da equipe;
- Em 6 de setembro de 2017. Por descumprimento das alíneas "b", "c" e "w", devido à falta de comprovação de pagamentos realizados aos técnicos alocados;
- Em 17 de abril de 2018. Por descumprimento das alíneas "a" e "d", devido a deficiência na execução dos serviços.
- Em 5 de setembro de 2018. Por descumprimento da alínea "f", devido a postura inadequada de profissional.
- Em 5 de dezembro de 2018. Por descumprimento da alínea "d", devido a existência de acessos indevidos e não solicitados à base de dados.
- Em 29 de janeiro de 2019. Por descumprimento da alínea "d", ferindo código de ética no que tange ao tratamento cortês de colegas, clientes e parceiros.

I. CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL	SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESASSEBRAE
CNPJ	00.330.845/0001-45
ENDEREÇO	SGAS 605 — Conjunto A, Asa Sul, Brasília — DF
TELEFONE	(61) 3348-7477

Brasília-DF, 23/05/2019



Elvis Roberto Barreto
Analista
Unidade de Tecnologia da
Informação e Comunicação

Elvis Roberto Barreto
Analista Técnico



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC
Serviços prestados nos níveis I, II e III inclusive com atendimentos aos SEBRAE/UF

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, conforme as cláusulas do contrato os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A. STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A.
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B. ELEMENTOS DO CONTRATO:

Data da Assinatura:	23/Março/2015
Vigência:	20/Junho/2015 a 19/junho/2016
Número do contrato	116/2015
Valor:	R\$ 2.347.791,84 (dois milhões, trezentos e quarenta e sete mil setecentos e noventa e um reais e oitenta e quatro centavos)

C. OBJETO DO CONTRATO:

Contratação de empresa para prestar serviços de suporte e manutenção do ambiente de tecnologia da informação e comunicação do SEBRAE contemplando help desk, sob demanda, e terceiro nível.

D. SERVIÇOS PRESTADOS:

SUPORTE HELP DESK NÍVEL 2

Suporte técnico à microinformática, execução dos processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), por meio de ponto único de contato aos usuários com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma remota e presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos.

A Central de Serviços Técnicos é o ponto único de contato dos usuários do SEBRAE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o diagnóstico inicial, atendimento e resolução dos chamados com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outros, visando garantir a disponibilidade dos serviços por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte. Esse serviço é executado nas dependências do SEBRAE Nacional. Executar intervenção remota ou presencial nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suites de automação

de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo SEBRAE.

Realizar a instalação e configuração de aparelhos telefônicos;

Suporte técnico remoto e/ou presencial aos softwares e aplicativos de escritório utilizados nas estações dos usuários; Promover substituição de componentes, tais como, mas não se limitando a: placas, memórias, discos rígidos e fontes em microcomputadores;

Apoiar os serviços de levantamento patrimonial do SEBRAE Nacional, na identificação e localização de equipamentos de informática; Executar procedimentos de *restore* de dados de usuário de acordo com orientação da UTIC;

Suporte e configuração a dispositivos móveis Android e IOS.

SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL

Dar atendimento de suporte técnico ao Sistema SEBRAE, contemplando o SEBRAE Nacional e os SEBRAE/UF, no tocante a gerenciamento, administração, suporte, manutenção e operação da infraestrutura lógica do conjunto de recursos de tecnologia da informação e comunicação, envolvendo rede, ambiente Microsoft, tais como, mas não se limitando a: Active Directory, Exchange Server, IIS, Bancos de Dados, Sistemas Operacionais, virtualização, gerenciamento de servidores Linux, gerenciamento de Web Servers com aplicações em JAVA, JBOSS, PHP, WORDPRESS, MOODLE, SHAREPOINT e, entre outros.

A infraestrutura de serviços prestados contempla todos os serviços tais como: servidores, banco de dados, aplicativos WEBS, entre outros.

Dentre os serviços de suporte de terceiro nível, podemos destacar:

Gerenciamento de servidores com sistema operacional Windows, Linux RedHat, CentOS, entre outras distribuições;

Instalação, migração, configuração, suporte, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em servidores Windows;

Criação de pastas compartilhadas; Atribuição de permissões para usuários e grupos; Aplicação de patches de atualização e segurança; Monitoramento do desempenho do sistema operacional; Criação de partições utilizando sistemas de arquivos FAT e NTFS;

Criação de pontos de restauração; Hardening de servidores; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em ferramenta de backup Symantec Net Backup;

Instalação, migração, configuração, suporte, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em Sistema operacional Linux CentOS 7, Debian 8.5, entre outras distribuições; Instalação, remoção e atualização de componentes, pacotes e aplicativos diversos; Gerenciamento de Storage com software IBM system Storage management, Dell e Huawei; Sistema de gerenciamento de segurança; Hardening de servidores;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em ferramenta de backup Bacula;

Instalação, manutenção, sustentação e configuração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, WSUS e NTP) suportados por sistemas operacionais MS Windows – versões 2003/2012 R2, incluindo ainda, serviços de rede LAN/WAN, servidores Web (Microsoft IIS) com PHP, ASP, ASPX, framework .Net, portais de conteúdo e solução de armazenamento de rede (SAN) e backup suportados pela ferramenta Symantec Net Backup. E atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores, incluindo ainda equipamentos para suportar soluções de backup e restore de dados; Implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura LAN/WAN;



Administração e sustentação de ambientes de mensageria suportados pelos produtos Microsoft Windows Server – versões: 2008 e 2012, Microsoft Active Directory e Microsoft Exchange 2007/2013;

Instalação, manutenção, sustentação e configuração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS,) suportado por sistemas operacionais GNU/Linux, incluindo ainda, serviços de rede LAN/WAN, servidores Web (Apache e NGinx) com PHP, servidores de aplicação (TomCat e JBOSS EAP), portais de conteúdo, solução de armazenamento de rede (SAN) e backup suportados pela ferramenta Bacula e atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores, incluindo ainda equipamentos para suportar soluções de backup e restore de dados;

Sistemas operacionais Unix-Like; Servidores de aplicação TomCat e JBOSS; Servidores Web Apache; Portais de conteúdo; Solução de armazenamento de rede (SAN); Soluções de *backup* e *restore* de dados; Sistemas operacionais MS Windows – versões 2003, 2008 e 2012; Servidores de aplicação; Servidores Web; Portais de conteúdo; Solução de armazenamento de rede (SAN); Soluções de *backup* e *restore* de dados.

Instalação, manutenção, sustentação e configuração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (DHCP, DNS, WSUS e NTP) suportado por sistemas operacionais MS Windows – versões 2003 ou superior, incluindo ainda, serviços de rede LAN/WAN, servidores Web (Microsoft IIS) com PHP, ASP, ASPX, framework .Net, portais de conteúdo e solução de armazenamento de rede (SAN) e backup suportados pela ferramenta Symantec Net Backup. E atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores. (REPETIDO)

Gerenciamento de configuração de todo o parque de servidores utilizando ferramentas de infraestrutura ágil (Puppet, Foreman), automação na instalação de pacotes. Quantidade, 200 Servidores.

Gestão centralizada de logs, através de ferramentas para acompanhamento em tempo real, gestão de busca de logs, controle de acesso, auditoria.

Administração e Manutenção de servidores com Microsoft Windows, 2003, 2008, 2012 Server nas modalidades Standalone ou em Cluster, com dois ou mais nós em cada Cluster;

Virtualização

Solução de virtualização implementada em Microsoft Hyper-V 2012, VMware ESX / VMware ESXi 5.0; Administrar e operar os serviços de virtualização Microsoft Hyper-V e VMware;

Incluir, alterar, mover e excluir máquinas virtuais (VMs – Virtual Machines); Clusters Hyper-V e VMware e suas funcionalidades de alta disponibilidade; Configurar as características lógicas de máquinas virtuais tais como mas não se limitando a: Quantidade e capacidade de processadores virtuais; Quantidade de memória RAM virtual; Quantidade de interfaces de redes virtuais e segmentos de rede (ex.: VLAN) aos quais se encontram interligadas; Quantidade e capacidade dos discos virtuais; Movimentação de máquinas virtuais entre hosts virtualizadores; Configurações de inicialização automática ou manual; Avaliar o ambiente de virtualização periodicamente determinando a melhor distribuição das máquinas virtuais dentro dos servidores físicos com o objetivo de melhorar o aproveitamento dos recursos disponíveis;

Recuperar máquinas virtuais e backups necessários para garantir os níveis de serviço exigidos pelo SEBRAE; Monitorar periodicamente os logs gerados de forma a identificar e corrigir problemas e tendências; Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Tecnologia de Cluster Shared Volume (CSV) e Network Teaming (agrupamento de placas de rede) para alta disponibilidade na comunicação de dados; Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação do Microsoft System Center Virtual Machine Manager 2008/2012 R2 – SCVMM.

Gerenciamento do Active Directory

Instalação, atualização, migração, configuração, resolução de problemas, integração, análise de desempenho, otimização e documentação em servidores Active Directory;

Instalação do Active Directory em estruturas de florestas, árvores de florestas novas ou florestas existentes em todo o Sistema SEBRAE, o que envolve as Unidades Estaduais além do SEBRAE Nacional; Criação, gerenciamento e manutenção de usuários, grupos (domain local, global e universal), grupos administrativos e de segurança; Criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários; Geração de relatórios de políticas; Criação de florestas e domínios; Executar queries na base do Active Directory; Criação, gerenciamento e manutenção de relação de confiança entre 3 domínios; Criação, gerenciamento e manutenção de logon scripts; Criação de scripts VBS (Visual Basic Script); Criação de contas de usuários automática; Criação de contas de computador automática; Criação de contas de e-mail automática; Criação de Unidades Organizacionais – OU's automática; Criação de grupos automática; Consultas e recuperação das propriedades e atributos de todos os objetos do AD; Backup da base de usuários, máquinas e políticas; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços. Gerenciamento de nível de serviço.

Criação de políticas de grupo para usuários e máquinas, tais como: Configuração das seguintes propriedades: Users and Computers; Configuração do serviço: Modos funcionais do domínio; Operations Masters; Conhecimento dos grupos built-in, e suas funções. Criação de Unidades Organizacionais – OU's; Propriedades da Unidade Organizacional - OU. Criação de contas de computador:

Propriedades do computador; *Reset* em conta; Desabilitar conta; Gerenciamento do computador; Adição a grupos. Criação de contas de usuário; Propriedades do usuário; *Reset* em senha; Desabilitar conta; Limitações de login, adição a grupos; Login script.

Criação de grupos de segurança e *group nesting*.

Criação de listas de distribuição; Consultas (Queries); Montagem de consultas e filtros;

Campos avançados; Salvamento de consultas. Sites and Services; Criação de sites;

Estruturação do domínio; Replicação entre controladores. Domains and Trusts;

Gerenciamento do nível funcional do domínio; Gerenciamento de relações de confiança Transitividade: Transitivo e Não Transitivo;

Direção: *One-Way* e *Two-Way*; ADSI (Active Directory Service Interfaces); Estrutura do serviço de diretório; Distinguished Names, Classes e tipos de objetos; Propriedades atributos dos objetos; Comandos LDAP. Group Policy; RSoP; Modo de log; Modo de planejamento; Conhecimento das políticas de grupo Built-in: *Default Domain Policy*;

Default Domain Controller Policy; Criação de objetos de política de grupo; Escopo da política; Status da GPO: *User disabled*, *Computer disabled* e *Enabled*. Exibição das configurações das políticas; Edição das configurações das políticas; Configurações de software; Configurações do Windows; Modelos administrativos; Criação de Links GPO.

Gerenciamento de serviço DNS

Instalação, migração, configuração, análise, otimização e documentação de servidores DNS do Sistema SEBRAE, contemplando SEBRAE Nacional e SEBRAE/UF.

Configuração de zonas integradas com AD; Configuração do serviço; Configuração dos servidores Forwarders; Configuração dos ROOT HINTS; Configuração de Round-Robin; Atualização do SOA quando necessário; Transferências de Zona; Configuração do Scavenging. Gerenciamento de TTL. Criação de Zonas Forward; Zonas Primárias; Criação de Zonas Reversas; Configuração de zonas integradas com AD,

Configuração de atualização dinâmica segura. Zonas Secundárias; Configuração de tolerância a falha do DNS. Zonas Stub; Não utilizado. Criação de Zonas Reversas; Zonas Primárias. Configuração de zonas integradas com AD; Associação com os segmentos de rede. Configuração de atualização dinâmica segura.

Zonas Secundárias: Configuração de tolerância a falha do DNS; Zonas Stub: Não utilizado; Criação de registros DNS: A (Host); CNAME (Alias); MX (Mail Exchange); PTR (Pointer); SRV (Service Location); NS (Name Server). Executar o *debug logging* do serviço; Aplicação de *patches* e *hotfixes*; Backup da base DNS; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços; Gerenciamento da política de distribuição de endereços IPs internos e externos.

Gerenciamento de serviço WSUS

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores WSUS;

Atualizações dos produtos Microsoft;

Analisar atualizações para o Windows, Office, Exchange Server, e SQL Server, entre outros com suporte adicional do produto ao longo do tempo;

Gerenciamento de serviço Exchange

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Exchange; Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores

Exchange do Sistema SEBRAE, envolvendo os SEBRAE/UF além do SEBRAE Nacional com quantidade de caixas postais superiores a 7852, em alta disponibilidade;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores Outlook Web Access;

Instalação, configuração, resolução de problemas, integração, análise, otimização e documentação do Office 365 e seus componentes e produtos, tais como, mas não se limitando a: Exchange Online, Lync Online, SharePoint Online, ADFS Proxy, Dirsync e Exchange em modo híbrido; Gerenciamento de recipientes; Criação de caixas de correio;

Criação de listas de distribuição; Migração de caixas de correio, listas de distribuição e pastas públicas para outro servidor; Gerenciamento de filas de e-mail; Gerenciamento de clientes móveis; Gerenciamento de pastas públicas; Utilização do Mailbox Recovery Center; Utilização do Message Tracking Center; Filtros AntiSpam; Instalação de Certificados SSL; Encriptação TLS; Criação de Cluster de Replicação Contínua; Criação de Replicação Contínua Local; Criação de servidores em Standby de Replicação Contínua. Aplicação de *patches* e *hotfixes*; Backup da base; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços.

Gerenciamento do MS-SQL Server, MySQL

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores SQL e bases de dados; Apoio em migração, configuração e melhoria dos servidores SQL e bases de dados do Sistema SEBRAE, envolvendo os SEBRAE/UF além do SEBRAE Nacional;

Criação de objetos no banco de dados; Execução de scripts; Criação de usuários para acesso ao banco de dados; Migração de sistemas em outras bases; *Tuning* no banco de dados; Espelhamento de bases; Replicação de bases; Backup da base; Restore Online; Indexação de operações Online; Particionamento de dados; Aplicação de modelos de segurança; Auditoria de acesso a base de dados; Importação/Exportação de base de dados; Aplicação de *patches* e *hotfixes*; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços. Manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços,

Sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBDs) existentes nas diversas plataformas. Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, Administração, sustentação, migração, otimização, replicação, backup e restore dos bancos de dados MS SQL Server – versões 2000, 2005, 2008 e 2012 e 2014

Gerenciamento de serviços DHCP

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores DHCP; Gerenciamento da política de distribuição de endereços IPs internos e externos;

Configuração do serviço, Configuração da integração com o serviço de DNS, atualização dos registros tipo A e PTR automática; Adição de propriedades adicionais para distribuição via DHCP; Criação de Escopos; Configuração do range de IP e máscara;

Configurações de reservas e exclusão de range de IP; Configuração de tempo de concessão do IP; Configuração de default gateway; Configuração de sufixos DNS;

Configuração de servidores DNS padrão; Configuração de servidores WINS;

Criação de Escopos Multicast; Criação de Superscopos; *Backup* e *Restore* da base do DHCP; Aplicação de *patches* e *hotfixes*.

Gerenciamento de serviço IIS

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores IIS;

Configuração de web sites; Configuração de diretórios virtuais para web sites e FTP;

Configuração do SMTP; Aplicação de *patches* e *hotfixes*; *Backup* da base;

Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços; Avaliação de performance;

Gerenciamento de serviço de armazenamento em rede (SAN);

Administrar, configurar e operar as soluções de armazenamento (Storage) utilizadas pelo SEBRAE;

Incluir e remover novos volumes e LUNs para acesso dos servidores físicos e virtuais;

Diagnosticar problemas de disponibilidade e desempenho da solução;

Monitorar o funcionamento da solução visando identificar possíveis falhas;

Gerenciamento de serviços de BACKUP (Symantec NetBackup e Bacula)

Administrar, configurar e operar as soluções de Backup utilizadas pelo SEBRAE;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de backup;

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de clientes de backup;

Monitorar o processo de Backup visando identificar eventuais falhas e oportunidades de melhoria de forma a garantir a maior segurança possível ao ambiente do SEBRAE;



Realizar testes semanais e mensais de recuperação de dados das fitas de backup para garantir a eficiência e eficácia do processo; Realizar o backup e/ou a recuperação de dados de usuários e demais serviços;

Gerenciar robôs de backup (tape libraries): Inserir e remover mídias; Numerar mídias; Ordenar mídias via hardware e software; Criar bibliotecas; Criar e gerenciar rotinas de backup automáticas e manuais: Full, Diferencial, Incremental, SnapShots; Realizar backups em mídias e discos rígidos: Compactados; Criptografados; Realizar backups e restores de bases e/ou arquivos: Bases ou caixas postais MS-Exchange; Bases MS-SQL e MySQL; Servidores Windows e Linux; Aplicação de patches e hotfixes.

Gerenciamento de Servidor de Arquivos

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de arquivos;

Criação de grupos de usuários para acesso ao servidor;

Definição de permissão de acesso a pastas e subpastas; Gerenciamento de cotas de usuário e/ou grupo de usuários; Bloqueio de gravação de extensões; Limite de gravação por tamanho de arquivo; Migração de pastas de arquivos para outro servidor; Aplicação de patches e hotfixes; Backup de pastas e arquivos; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços; Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de serviço Antivirus

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, de clientes de Antivirus;

Gerenciamento de serviço AntiSpam

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, otimização e documentação de servidores de AntiSpam;

Criação de regras de bloqueio de spams: Por remetente; Por destinatário; Por assunto; Por pontuação; Por palavras ou frases; Por extensão entre outros; Gerar relatórios de acompanhamento de spams na rede. Aplicação de patches e hotfixes; Backup da base e regras configuradas; Alteração de parâmetros que exigem reinicialização dos serviços. Gerenciamento de nível de serviço.

Gerenciamento de ambientes de aplicações

Instalação, migração, configuração, resolução de problemas, atualização, otimização, documentação, integração com o ambiente SEBRAE e análise de desempenho em: Tecnologia Java nas diferentes plataformas, inclusive rodando em Windows ou Linux; JSP, Java Beans, Hibernate, Apache, Tomcat, JBOSS, JEE, J2EE, JDBC, Servlets;

Tecnologia PHP; Wordpress, Moodle, SharePoint e outros; e Nginx; Ferramentas de monitoração tais como CACTI, Zabbix, e outras.

Ferramenta de abertura de chamado OTRS. Verificação do espaço em disco dos servidores; Verificação de logs de servidores; Verificação do serviço de correio eletrônico; Testes relativos ao envio de mensagens internas e externas; Verificação do status do serviço; Consultas no diretório.



Suporte a Armazenamento de Dados

Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (Storage) e para continuidade de negócios (backup e restore); Gerenciamento de nível de serviço;

Gerenciamento de capacidade; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de continuidade de serviços; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração.

Suporte ao Ambiente de Produção

Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais do SEBRAE; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de mudanças; Gerenciamento de configuração.

Desenho, documentação, implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, baseado na biblioteca ITIL.

E. SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) entre 98% e 100%
--

F. METODOLOGIAS APLICADAS/IMPLANTADAS:

Gerenciamento e suporte dos serviços, em conformidade com o ITIL v3, nas seguintes disciplinas:

1) Gerenciamento de nível de serviço; 2) Gerenciamento de capacidade; 3) Gerenciamento de disponibilidade; 4) Gerenciamento de mudanças; 5) Gerenciamento de problemas; 6) Gerenciamento de configuração.

G. AMBIENTE OPERACIONAL:

650 estações de trabalho, 70 notebooks, todos com Windows 7/10 e office 2010/ 2013.

30 servidores físicos e 220 servidores virtuais: 176 servidores Windows e 44 servidores Linux.

Árvore AD composta de três domínios pai e 27 domínios filhos (SEBRAE/UF);

2 switches Core da marca Enterasys, modelo S8 Series;

1 switch core da marca Enterasys, modelo N7 Series;

5 switches de borda da marca Enterasys, modelo N5;

54 switches de borda da marca Enterasys, modelo B5G124-48P2;

60 Access Points 802.11 A/B/G da marca Enterasys, modelo WS-AP3620;

24 Access Points 802.11 A/B/G da marca Enterasys, modelos WS-AP3620 e WS-AP;

5 servidores firewall;

Rede interna do SEBRAE Nacional (605 Sul) com 1.300 pontos de rede cabeados, 60 Access Point para a rede wireless, distribuídos em 24 shafts, CPD com 11 racks e com os switches core. A interligação vertical entre os shafts é feita através de fibra ótica;

Rede Interna do SEBRAE Nacional (515 Norte) 400 pontos de rede cabeados, 28 Access Point para a rede wireless, distribuídos em 4 shafts, CPD com 2 racks com switch de core. A interligação vertical entre os shafts é feita através de fibra ótica;



Rede interna do Escritório do SEBRAE Nacional em São Paulo, 150 pontos de rede cabeados, 2 Access Point para a rede wireless, com um shaft, contendo um rack com 2 servidores e outro com switches e equipamentos de rede.

Abertura de 1000 (mil) chamados mensais pelos usuários.

Serviços de diretório, correio eletrônico e banco de dados do Sistema SEBRAE.

60 servidores físicos Exchange distribuídos entre as versões 2007/2013, e serviço de Exchange em nuvem (Office 365) no SEBRAE Nacional e em alguns estados;

90 servidores AD (Floresta Sistema SEBRAE) distribuídos entre as versões 2003/2012;

30 servidores SQL Server distribuídos entre as versões 2000/2012.

Tecnologias em uso pelos sistemas de negócio: IIS, Tomcat, ASP NET, ASP, C#, Delphi, Java, JQUERY, HIBERNATE, JSP, PHP5, AJAX, dentre outros; 25 servidores web;

Bancos de dados SQL SERVER e MySQL, CMS como WORDPRESS, MOODLE, e outros.

H. QUANTITATIVOS ATENDIDOS:

Descrição	Quantidade
Total de chamados resolvidos/mês	2689
Total de Estações de trabalho:	650
Total de notebooks	70
Total de Localidades Atendidas	03
Total de Cidades Atendidas:	27
Estados da Federação Atendidos:	

I. QUANTIDADE MÉDIA DE HORAS:

Serviço	Qtde Funcionários	Horas Mensal	Horas em 12 meses
Supervisor de atendimento de suporte Sênior	1	160	1920
Administrador de Linux Sênior	2	160	1920
Administrador de Rede Pleno	3	160	1920
Administrador de Rede Sênior	2	160	1920
Administrador de Banco de Dados Sênior	2	160	1920
Suporte Técnico (2º Nível)	8	160	1920

J. LOCALIDADES ATENDIDAS:

• Edifício Sede do SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE, no endereço SGAS 604/605, Conjunto A, Brasília-DF, CEP - 70.200-904.

• Edifício do SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE, no endereço SEPN Quadra 515, Bloco "C", Loja 32, Brasília-DF, CEP - 70.770-900.

• Escritório de Representação do SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE em São Paulo, no endereço Avenida Paulista, 1728, 3 andar - Edifício Ourinvest, São Paulo - SP, CEP - 01.310-919.

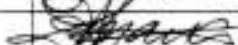
• Sistema SEBRAE, contemplando todas as 27 Unidades da Federação.



K. CONTRATANTE:

Razão Social:	CNPJ / MF
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE	00.330.845/0001-45
Endereço:	
SGAS, Quadras 605 – conjunto A, em Brasília – DF, CEP 70.200-904	61-3348-7477

L. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

Nome:	André Luiz Ferreira Marra	Telefones:
Cargo:	Analista Técnico II	61-3348-7477
E-Mail:	andre.marra@sebrae.com.br	

M. Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Informamos que a referida empresa vem atendendo a contento, nada constando em nossos arquivos, até a presente data, que a desabone tecnicamente.

Brasília - DF, 26/07/2016


Paulo Roberto de Melo Volker
Gerente
Unidade de Tecnologia de Informação
e Comunicação
SEBRAENA

Paulo Roberto de Melo Volker
GERENTE DE AMBIENTE



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 Secretaria de Estado de Educação
 Subsecretaria de Modernização e Tecnologia
 Coordenação de Informática
 Diretoria de Infraestrutura e Operações
 Gerencia de Infraestrutura em Tecnologia da Informação

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada prestou-nos de forma satisfatória, conforme as cláusulas de contrato os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A) STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B) Elementos do Contrato:

Assinatura do Contrato:	05/03/2016
Data de Início:	08/04/2016
Vigência:	12 meses
Número do Contrato:	084.000006/2016
Valor Mensal:	R\$ 357.827,292
Primeiro Termo Aditivo:	02/06/2017
	02/04/2018

C) Objeto do Contrato:

Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da SEDF envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede, Segurança da Informação, Servidores, Banco de Dados e Administração de Dados no âmbito da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal - SEDF (estrutura administrativa e unidades escolares) abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Suporte (Service Desk).

D) Descrição do Serviços Prestados:

15.000 (Quinze mil) UST's anuais compreendidas em suporte e configuração de 9500 estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Linux visando à solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamado;
4.500 (Quatro mil e quinhentas) UST's anuais compreendidas em suporte, configuração e administração de 90 (Noventa) servidores virtuais, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows 2012, e sistema operacional UBUNTU 10.04, operando em ambientes com clusters e virtualizados;
2.500 (Duas mil e quinhentas) UST's anuais compreendidas na administração de ambiente Computacional com a solução de rede lógica Microsoft Active Directory utilizando como base o protocolo LDAP;

O presente documento digitalizado em formato PDF, em 08/04/2016, às 14:49:31, pelo servidor HUGO MEDEIROS PINHO, em quarta-feira, 8 de março de 2020, às 11:32:41, - 3ª Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais da Capital - subdistrito da Vila Madalena/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Educação
Subsecretaria de Modernização e Tecnologia
Coordenação de Informática
Diretoria de Infraestrutura e Operações
Gerencia de Infraestrutura em Tecnologia da Informação

5.500 (Cinco mil e quinhentas) UST's anuais compreendidas em instalação, configuração, monitoração, suporte e sustentação de Firewall em alta disponibilidade com configurações de serviços de NAT, VPN, IPS e Filtro de Pacotes;

4.300 (Quatro mil e trezentas) UST's anuais compreendidas em operação e monitoramento de ambiente de TI com utilização das melhores práticas do ITIL v3 com suporte em regime de 24 horas x 7 dias na semana utilizando as ferramentas/soluções de monitoramento Zabbix 4.0 WHAT'S UP 14.3 com 150 ativos monitorados;

Utilização de sistema ITSM, com os processos de Gestão de níveis de serviços, Gestão de incidentes e Gestão de requisições implantados e com gestão de horas vinculadas à composição da unidade de serviço.

Participação na melhoria dos processos de trabalho com a produção de artefatos das disciplinas:

- Gestão de mudanças; Gestão de níveis de serviços; Gestão de incidentes; Gestão de requisições; Gestão de problemas.

1.000 (Um mil) UST's anuais compreendidas em suporte e administração a ambientes com 08 computadores servidores, configurados com sistema operacional VMWARE ESX Server 5.5 gerenciados pelo console de administração vCenter com um Pool, utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA), Vmotion, Fault Tolerance e Dynamic Resource Scheduling DRS;

500 (Quinhentas) UST's anuais compreendidas em suporte a solução de Correio Eletrônico MICROSOFT EXCHANGE 2016 com 43787 contas de email;

500 (Quinhentas) UST's anuais compreendidas de suporte à telefonia IP Avaya, com serviços de videoconferência e comunicação unificada (Avaya Communicator);

20.000 (Vinte mil) UST's anuais compreendidas em administração de ambiente computacional com as tecnologias Microsoft IIS, JBoss, Apache Tomcat e Apache 2;

500 (Quinhentas) UST's anuais compreendidas em suporte e gerenciamento a ambientes com estações de trabalho e servidores monitorados por EPO MCAFEE 5.3;

Sustentação e operação do ambiente de infraestrutura com Preposto formal, atuando de maneira presencial na execução do contrato;

25.000 (vinte e cinco mil) UST's anuais compreendidas em prestação de serviços especializados de tecnologia da informação, contemplando as atividades de apoio técnico administrativo voltado para a governança, segurança e gestão de TI.

E) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA atendido conforme contrato.

F) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Declaramos também, que a empresa vem cumprindo todas as exigências contratuais em nível satisfatório, não havendo registro de fato que a desabone até o presente momento.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Educação
Subsecretaria de Modernização e Tecnologia
Coordenação de Informática
Diretoria de Infraestrutura e Operações
Gerencia de Infraestrutura em Tecnologia da Informação

G) Contratante:

Razão Social	SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO-DF
CNPJ/MF	00.394.6760001-07
Endereço	SBN QUADRA 02, BLOCO C, LOTE 17. EDIFICIO PHENICIA- BRASILIA/DF. CEP: 70.040-020
Telefone	39012340/39012341

H) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

NOME:	Marcos Antônio de Sousa Madeira
CARGO:	Gerente
MATRÍCULA	209283-2
A	
E-MAIL:	marcos.madeira@se.df.gov.br
TELEFONE	61 - 3901-1951

Brasília, 21 de dezembro de 2011



Marcos Antônio de Sousa Madeira / Gerente /209283-2



Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia - SEFAZ/BA
Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
Av. 2, nº 260, Centro Administrativo da Bahia - CAB
Tel: (71) 3115.2429 - Fax: (71) 3115.8760
CEP: 41.745-003 - CNPJ: 13.937.073/0001-56
Salvador / Bahia / Brasil - <http://www.sefaz.ba.gov.br>

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A**, inscrita no CNPJ 58.069.360/0001-20, com sede à Avenida Marginal, nº 156 - Centro, Jaguariúna/SP, manteve com a **Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia**, contrato de prestação de serviços técnicos especializados em informática, conforme características abaixo relacionadas e escopo abaixo.

DADOS DOS CONTRATOS

Identificações: SF/PS/DA/20/19 e SF/PS/DA/03/20.

Vigências: 01/07/2019 a 27/12/2019 e 01/02/2020 a 29/07/2020, respectivamente.

Objeto: Prestação de serviços técnicos de informática para a operação e monitoramento de ambiente de Data Center, baseado em Acordo de Nível de Serviços (SLA).

Local da Realização dos Serviços: Nas instalações da Contratante.

Responsável Técnico: Lilian de Argolo Bramont.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de comunicação e dos servidores, ativos da rede e serviços de TI;
- Execução e acompanhamento de cópias de segurança (backups), e eventuais restaurações, dos dados, de acordo com a política de backup da SEFAZ/BA;
- Execução de testes de restauração periódicos das cópias de segurança realizadas;
- Execução de cargas e scripts no ambiente de produção da SEFAZ/BA, e outras correlatas, de forma a manter a integridade e interoperabilidade dos sistemas;
- Monitoramento das cargas automáticas executadas pela ferramenta de automação e controle;
- Acompanhamento de cargas na PRODEB que sejam relacionadas ao ambiente da SEFAZ/BA;
- Transferência de arquivos entre a sede da SEFAZ/BA e suas diversas unidades remotas ou outros órgãos;
- Controle e administração dos insumos necessários à perfeita operação do ambiente do Data Center;
- Atualização de sistemas corporativos em produção;
- Documentação dos procedimentos e manuais de operação Data Center da SEFAZ/BA;
- Geração dos relatórios de acompanhamento para geração dos indicadores do SLA.

AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATANTE

SOFTWARES

- Sistema Operacional Servidor: Microsoft Windows Server 2008 R2/2012 R2/2016; Linux (OpenSUSE versões 11.1, 11.4 e 12.3, Debian versões 7 e 8, Red Hat 7.1 (e superior));
- Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD): Microsoft SQL Server 2008/2014/2016; Oracle 11g/12c; Postgre; MySQL;
- Servidor de Aplicação: IIS (Microsoft Internet Information Server) versões 6, 7.5 e 8.5 e Apache 2.x;



Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia - SEFAZ/BA

Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Av. 2, nº 260, Centro Administrativo da Bahia - CAB

Tel: (71) 3115.2429 - Fax: (71) 3115.8760

CEP: 41.745-003 - CNPJ: 13.937.073/0001-56

Salvador / Bahia / Brasil - <http://www.sefaz.ba.gov.br>

- Gestão de Conteúdo Web: Microsoft SharePoint Server 2016;
- Webproxy: McAfee Web Gateway;
- Serviço de Diretório: Plataforma Microsoft Active Directory (LDAP) 2008;
- Backup/Restore: Veritas NetBackup v8.1;
- Controle de Acesso à Rede - NAC: ForesScout CounterACT 7.0;
- Antivírus: McAfee VirusScan Enterprise 8.8.0 e McAfee Agent 5.0.2.132;
- Virtualização: VMware ESXi 5.5; VMware vCenter 5/6; Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1906;
- Automação de Rotinas Operacionais (scheduling): BMC Control-M v9;
- Business Intelligence: IBM Cognos 10.2.2;
- Data Discovery: SAS Visual Analytics 7.4 (plataforma SAS 9.4);
- Extração, Transformação e Carga - ETL: IBM InfoSphere Information Server - Data Stage 11.5;
- Performance de Aplicações: Dynatrace Manager 1.78.122;
- Gerenciamento e Monitoramento: Zabbix v3.4;
- Gestão de Serviços de TI: CA SDM v17.1.

HARDWARES

- Subsistema de armazenamento em disco Storage Huawei Dorado 6000 V3 - capacidade: 220 TB (duzentos e vinte terabytes);
- Subsistema de armazenamento em disco Storage IBM DS8870 - capacidade: 330 TB (trezentos e trinta terabytes);
- Subsistema de armazenamento em disco Storage HP EVA 8100 - capacidade: 75 TB (setenta e cinco terabytes);
- Unidade de armazenamento em disco Data Domain EMC2 DD4200 - capacidade: 60 TB (sessenta terabytes);
- Unidade de armazenamento em disco Data Domain EMC2 DD860 - capacidade: 40 TB (quarenta terabytes);
- Unidade NAS (Network Attached Storage - Servidor de Armazenamento de Dados em Rede) DELL PowerVault NX3200 - capacidade: 20 TB (vinte terabytes);
- Unidade de Fita Tape Library Oracle Tape Library TEK SL150;
- Switches LAN: Dell Networking N2024 (Acesso 1); N2048 (Acesso 2); N2048P (Acesso 3); S4048-ON (Distribuição); S4048-ON (Core); S6010-ON (Spine); S4048-ON (Leaf 1); S4048T-ON (Leaf 2); S4048-ON (Borda);
- Firewalls: Cisco ASA; Fortnet 600D/1500D;
- Switches SAN: Huawei OceanStore SN36634; IBM SAN48B-5; EMC2 DS-5000B; Silkworm 4100;
- Appliance de Banco de Dados: IBM PureData System for Analytics N3001-005;
- Quantidade de Servidores Físicos: 115 (cento e quinze);
- Quantidade de Servidores Virtuais: 330 (trezentos e trinta).



Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia - SEFAZ/BA
Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
Av. 2, nº 260, Centro Administrativo da Bahia - CAB
Tel: (71) 3115.2429 - Fax: (71) 3115.8760
CEP: 41.745-003 - CNPJ: 13.937.073/0001-56
Salvador / Bahia / Brasil - <http://www.sefaz.ba.gov.br>

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Atestamos ainda, que os serviços acima descritos foram executados de forma satisfatória, atendendo às expectativas quanto à qualidade dos produtos e serviços e no cumprimento de cronograma, dentro dos critérios de prazo e qualidade requeridos, cumprindo as obrigações contratuais, nada constando em nossos registros que desabone a Contratada.

Salvador, 1 de junho de 2020.

HELIO OLIVEIRA QUEIROZ JUNIOR:60622725572 Assinado de forma digital por HELIO OLIVEIRA QUEIROZ JUNIOR:60622725572
Dados: 2020.06.03 08:58:04 -03'00'

Hélio Oliveira Queiroz Júnior
Diretor de Tecnologia
Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia
heliojr@sefaz.ba.gov.br
(71) 3115-2429



282-06

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PRESIDENCIA DO TJ
DGLOG - DIRETORIA GERAL DE LOGISTICA
DGLOG - DPTO LICIT E FORMALIZACAO AJUSTES
DGLOG - DIVISAO DE ATOS CONVOCAT. E REG. CADASTRAL
DGLOG - SERVICO DE REGISTRO CADASTRAL

ATESTADO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a sociedade empresária **STEFANINI – Consultoria e Assessoria em Informática S/A.**, com endereço na Avenida Marginal, nº 156, Centro, Jaguariúma – SP, CEP: 13820-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **58.069.360/0001-20**, é contratada pelo **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, com endereço na Avenida Erasmo Braga nº 115 – Centro – Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.020-903, inscrito no CNPJ/MF sob o nº **28.538.734/0001-48**, conforme **Termo de Contrato nº 003/369/2014 e aditivos nº 003/038/2015, nº 003/394/2016, nº 003/361/2018 (Processo Administrativo nº 231.243/2012)**, e informações abaixo:

1. OBJETO:

Prestação de serviços de gerenciados de operação continuada do ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, abrangendo os serviços de operação, administração, suporte, resposta a incidentes e monitoração de infraestrutura, segurança, datacenter, bancos de dados, redes e servidores de TI baseado nas diversas plataformas de tecnologia utilizadas.

2. VALOR:

Os valores praticados ao longo da execução do contrato estão indicados na planilha *Histórico de Alterações de Contrato*, em anexo a este documento, autenticada e encaminhada pela Divisão de Contratos de Prestação de Serviços.

3. PRAZO:

O contrato iniciou em 01/08/2014 com vigência até 31/07/2019, conforme indicado na planilha *Histórico de Alterações de Contrato*, em anexo a este documento, autenticada e encaminhada pela Divisão de Contratos de Prestação de Serviços.

4. DESCRIÇÃO SUMÁRIA DOS SERVIÇOS:

São mais de 25.000 usuários de aproximadamente 200 sistemas administrativos ou judiciais mantidos disponíveis, e externamente 50.000.000 (cinquenta milhões) de consultas mensais em seu Portal da Justiça. Todos estes serviços estão disponíveis na infraestrutura do PJERJ, sendo os alicerces destes serviços, o datacenter e rede de dados.

Administração, operação, configuração, sustentação, suporte técnico de banco de dados, redes (LAN e WAN), segurança e servidores corporativos, através de serviços gerenciados, atendimento de chamados, monitoramento dos recursos, ações proativas de manutenção preventiva e corretiva, atendimento ao usuário (2º e 3º níveis) e atendimento a requisição de serviços, para os equipamentos e serviços;

Atuação técnica em todos os serviços com base nas melhores práticas de Governança de TI corporativo baseada em ITIL v3;

Apoio com especialistas, na gestão e integração com os fornecedores de TI do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro;

Disponibilização e acompanhamento de indicadores de desempenho dos serviços de TI contratados;

Configuração, operação, gerenciamento, atualização e instalação de softwares, segurança, sistemas operacionais e corporativos do datacenter, com o suporte técnico de integração com todas as células de serviço que se relacionam com os serviços elencados;

Serviço de instalação, configuração e substituição dos ativos de rede com execução de backups;

Administração, manutenção, operacionalização de banco de dados, fitotecas, backups, segurança, armazenamento, servidores, infraestrutura, do Portal da Justiça e serviços auxiliares;

Serviço de monitoramento e documentação do ambiente de infraestrutura e da respectiva prestação de serviços através de Solução Tecnológica;

Serviços operacionais em horário diurno e noturno 24x7.

Todos os serviços descritos são serviços críticos, que terão seu atendimento emergencial em todos os casos, sendo definidos como criticidade 1(um), com atendimento remoto ou presencial, sempre que houver necessidade;

Analisar, continuamente, em todo o ambiente tecnológico, a capacidade de funcionamento dos serviços e dos servidores, sugerindo alterações que se façam necessárias ou ideais para garantir o devido desempenho;

Abrir, registrar, atender e acompanhar chamados técnicos junto às unidades internas e externas, conforme fluxo estabelecido, acompanhando todas as ações corretivas e as manutenções até o efetivo restabelecimento do serviço;

Atuar em conjunto com outros fornecedores e prestadores de serviço responsáveis por Contratos de equipamentos, licenciamentos ou serviços de propriedade do Cliente;

Requisitar as manutenções proativas e reativas dos serviços cuja monitoração e disponibilidade são de sua responsabilidade;

Registrar os chamados (os próprios e os de terceiros) no SGA do Contratante, analisar e sinalizar sobre os e-mails de manutenção enviados pelos equipamentos, acompanhar o atendimento e/ou o suporte avançado local e/ou remoto, acompanhar todas as ações corretivas e manutenções até o efetivo restabelecimento do serviço.

Atuar de forma ativa e tempestiva para o restabelecimento da normalidade dos serviços;

Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como a base de conhecimento de erros e soluções;

Atuar de forma proativa, provendo o Contratante de estudos e sugestões;

Atuar de forma reativa na geração de estudos e validações de recursos computacionais que aprimorem os atuais sistemas e serviços;

Coletar, extrair, tratar e depurar dados, elaborar e gerar relatórios técnicos e gerenciais, gráficos, informações e planilhas periodicamente ou de acordo com as necessidades do Contratante;

Documentar e manter atualizado os procedimentos operacionais;

Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;

Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TI do cliente;

Gerar dados para relatórios gerenciais mensais diversos de todas as atividades da área;

Manter a integridade do Ambiente de TI do Contratante (Homologação, Produção e Desenvolvimento);

Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na estrutura de TIC, inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;

Manter e disponibilizar logs de auditoria dos procedimentos realizados nos servidores e appliances que hospedam as soluções que compõem o ambiente tecnológico;

Responsabilizar pela escala de plantão de todas as células de serviço de forma a garantir contingente mínimo necessário para a execução dos serviços e cumprimento do ANS.

Disponibilização de ferramenta Dashboards on-line através de interface Web para acompanhamento dos indicadores e níveis de serviços, em conjunto com o fornecedor de serviços de Operação, Monitoramento e administração do Data Center;

Propor ações para melhoria dos indicadores da área;

Propor melhorias e otimizações nos processos;

Elaborar, manter e disponibilizar documentação/manuais de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TI;

Gerar gráficos de índices de disponibilidade dos ambientes monitorados, de forma a demonstrar os níveis de serviços acordados;

Coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos,

Análise, Projeto e Gerência: **Avaliar, especificar e dimensionar os recursos de rede LAN, WAN e de telecomunicações a partir dos dados coletados através de ferramentas de gerência de redes;**

Analisar o desempenho da rede corporativa e os recursos de telecomunicações efetuando adequações e planejando a evolução, visando à melhoria na qualidade dos serviços;

Elaborar projeto de rede de computadores e projetos de telecomunicações definindo a topologia e recursos adequados;

Prestar suporte técnico e consultoria relativamente da aquisição à implantação e ao uso adequado dos recursos de rede;

Efetuar a gestão de falhas, desempenho, configuração e segurança, conforme modelo FCAPS definido pelo ISO;

Serviço de engenharia de redes;

Elaboração de script de configuração de equipamentos de rede, revisão, aprovação de requisições de controle de mudança, coordenação de alterações de regras de firewall, suporte à implementação em equipamentos de rede e firewall, resolução e depuração de problemas em equipamentos de rede e firewall.

Gerenciamento de grupos de trabalho;

Elaboração de script de configuração de equipamentos de rede e com a coordenação de alterações de regras de firewall;

Revisão e aprovação de requisições de controle de mudança, com o suporte à implementação, com a resolução e depuração de problemas em equipamentos de rede e firewall;

Planejamento estratégico das atividades de redes;

Endereçamento IP, informações do ambiente operacional, diagramas lógicos, elaboração de script de configuração de equipamentos de rede, divulgação do script de configuração de equipamentos de rede aprovado, serviço de segurança de ambiente TI.

Redes e firewall, com o endereçamento de IP ao grupo de engenharia de redes, com as informações do ambiente operacional e com o diagrama lógico do cliente;

Script de configuração de equipamentos de rede, sugerir script de configuração de equipamentos de rede para aprovação do grupo de engenharia de redes;

Divulgação do script de configuração de equipamentos de rede aprovado, interagir guideline de alterações de regras de firewall;

Monitorar as atividades de design pendentes;

Deverá atuar no planejamento e interagir com o gerenciamento das requisições de controle de mudança, do suporte técnico às implementações em equipamentos de rede e firewall, quando solicitado pelas áreas executoras;

Deverá atuar no planejamento e interagir com o gerenciamento da manutenção (adição, alteração e exclusão) dos procedimentos da área de engenharia de redes, conforme padrões definidos pelo cliente;

Participar de reuniões de projeto, planejamento, integração, dentre outros, que envolvam a área de

engenharia de redes;

Identificar erros recorrentes da área de engenharia de redes, discutir planos de ação corretiva, coordenar a execução, elaborar e publicar relatórios com as atividades e indicadores da área de engenharia de redes, conforme periodicidade e formatos definidos em conjunto com o Contratante;

Revisar e sugerir melhorias na área de engenharia de redes em conjunto com o Contratante, com base nos relatórios publicados, visando suportar o aumento ou diminuição de atividades.

Suporte em projeto e gerência de redes de computadores ou telecomunicações;

Administração, configuração, suporte e manutenção preventiva e adaptativa de todo o ambiente computacional.

7 CÉLULA: BANCO DE DADOS DE SISTEMAS

Operação, administração e Manutenção: **Mantém de forma continuada os serviços de manutenção, operação, administração e demais suportes de continuidade e evolução da área de banco de dados, considerando a qualidade e as boas práticas necessárias ao ambiente;**

Equipe especializada e treinada de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes dos SGBDs em uso no ambiente de TI do cliente;

Operação de Banco de Dados: Executar início (startup), reinício (restart) e parada (shutdown) de serviços de bancos de dados e de cluster de banco de dados, sem comprometer sua integridade devido à inter-relação com outros softwares de sua infraestrutura;

Realizar verificações de disponibilidade ou indisponibilidade, respectivamente após iniciar ou parar serviços de SGBDs, através de registros (logs), de processos no respectivo servidor e de teste utilizando sistema corporativo;

Criar, alterar, documentar, manter atualizados e testar scripts de início e parada de serviços de bancos de dados;

Instalar, criar, configurar, documentando todas as etapas, bancos de dados de acordo com os requisitos do cliente, respeitando normas e checklists internos, bem como documentação e melhores práticas publicadas pelo respectivo fabricante de software, aderindo às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo fabricante;

Participar da definição de rotinas agendadas, seja por necessidade de atividade inerente a banco de dados, seja por necessidade de rotina de sistema e/ou migração de dados entre bancos, heterogêneos ou não;

Prestar suporte a implementação de rotinas agendadas, atuando na criação, instalação e/ou configuração de itens de banco de dados necessários ao seu correto funcionamento;

Prestar suporte a implementação de rotinas agendadas, atuando também no suporte a programação de scripts na linguagem de sistema operacional dos servidores de banco de dados que venham a ser utilizados

nessas rotinas;

Prestar suporte a equipes de desenvolvimento de sistemas na passagem de versão de sistemas;

Revisar scripts criados pelas equipes de desenvolvimento (Fábrica de Software) para alteração de objetos de banco de dados;

Executar os scripts acima mencionados, contando com o suporte presencial dos analistas responsáveis pelo respectivo sistema, quando em eventos devidamente programados de atualizações de versões de sistemas em eventos emergenciais de correção de sistemas devidamente autorizados ou, ainda, para migração de dados de sistemas entre bancos de dados;

Executar cargas de dados primando por manutenção da disponibilidade de todos os sistemas dependentes do respectivo banco de dados, contando com o suporte presencial dos analistas responsáveis pelo respectivo sistema alvo da carga de dados, contando, a critério do cliente com a presença local do fabricante de hardware e/ou software;

Atuar na definição, conforme as melhores práticas do mercado, das regras de documentação de scripts e de execução de rotina, de comum acordo com a Contratante e todas as áreas do TI envolvidas;

Instalar, criar e configurar bancos de dados de acordo com os requisitos do cliente, respeitando normas e checklists internos, bem como documentação e melhores práticas publicadas pelo respectivo fabricante de software, aderindo às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo fabricante;

Executar cargas de dados primando por manutenção da disponibilidade de todos os sistemas dependentes do respectivo banco de dados, contando com o suporte presencial dos analistas responsáveis pelo respectivo sistema alvo da carga de dados, contando, a critério do Contratante com a presença local do fabricante de hardware e/ou software;

Prover suporte à migração de dados entre bancos de dados distintos, quando de fabricantes de SGBDs distintos, conforme necessidade da Contratante;

Administração de Banco de Dados: Executar comandos SQL via linha de comando e via uso de interfaces gráficas de administração de banco de dados com o fim de criar, alterar, remover, permitir ou revogar acesso em todo e qualquer tipo de objeto existente em banco de dados;

Criar e manter objetos, exceto objetos com códigos PLSQL de propriedade de aplicações e sistemas corporativos do cliente, nos bancos de dados de acordo com as especificações e melhor prática do fabricante do software;

Criar e manter disponíveis e íntegros todos objetos de bancos de dados;

Monitorar continuamente a configuração do banco de dados atuando sempre de forma proativa;

Manutenção preventiva nos bancos de dados e em seus respectivos objetos;

Deteção, prevenção e correção de eventuais problemas;

Utilização, sempre que disponibilizada pelo fabricante do banco de dados, de processos e ferramentas homologadas;

Configurar usuários e perfis de bancos de dados para acesso dos sistemas ao banco de dados, primando por critérios de segurança e disponibilidade do banco de dados conforme definição com o cliente;

Administrar, configurar e manter os SGBDs seguindo as melhores e mais atuais práticas de segurança recomendadas pelo fabricante do SGBD, propondo proativamente ao cliente implementações devidamente documentadas;

Manter e garantir a não concessão de privilégios excessivos e pela constante revisão desses privilégios;

Zelar pelo adequado permissionamento dos usuários especiais de banco de dados, tais como os donos de objetos de sistemas e dos usuários de desenvolvedores;

Zelar por critérios de segurança, implementando e/ou revisando controles de segurança, seja via programas (triggers), seja configurando recursos natos dos referidos softwares, bem como usando ferramentas disponíveis para averiguação de ocorrências como, por exemplo, log miner e flashback query;

Zelar pelos registros de auditoria de dados, conforme as políticas definidas pelo Contratante e realizando eventuais consultas não existentes nas aplicações, bem como manutenção nas respectivas tabelas de auditoria conforme o crescimento dos dados nelas armazenados;

Realizar testes de vulnerabilidades e falhas de segurança de acesso aos SGBDs;

Verificar periodicamente todas as atualizações de segurança disponibilizadas pelo (s) respectivo (s) fabricantes dos SGBDs;

Administração, instalação, configuração, suporte e manutenção corretiva e preventiva em Oracle 10g/11g/12c, Oracle RAC, Oracle ASM, Oracle Grid Infrastructure 11G/12c/13c, PostgreSQL (incluindo atualização de versões majoritárias) e SQL Server (incluindo atualização de versões majoritárias).

Suporte em soluções de Disaster Recovery e replicação para continuidade do negócio (Contingência);

Suporte em projetos de migração de bancos de dados e entre bancos de dados;

Instalação, Criação, Instalação de Patches, Service Packs, Administração, Monitoração, Backup e Restauração;

Manutenção de Banco de Dados: Estabelecer, implementar, executar e documentar políticas e scripts de replicação, e backup e restauração de dados armazenados;

Utilizar ferramentas de backup e restauração do banco de dados, do banco de dados do ASM, dos metadados do clusterware Oracle e/ou objetos de banco de dados individualmente, como Oracle Recovery Manager (RMAN), export, datapump e flashback query, ou outra conforme a tecnologia disponibilizada pelo respectivo fabricante do SGBD;

Manter rotinas de backup atualizadas, conforme as alterações e inclusões de novos sistemas e/ou alterações de configurações dos referidos softwares, bem como verificar sua correta e frequente execução pelo Contratante/célula responsável;

Revisar periodicamente se a rotina de backup e restauração documentada e em uso no ambiente de TIC da Contratante mantém-se ideal de acordo com respectivo fabricante de SGBD e com melhor aplicabilidade ao volume de dados do respectivo banco de dados;

Realizar restaurações de objetos de banco de dados ou de banco de dados inteiros, contidos nos arquivos de backup mantidos por equipe responsável pela política de backup;

Verificar, tratar e recuperar possíveis corrupções de dados utilizando as ferramentas de backup e

restauração disponibilizadas pelo fabricante do software de banco de dados crítico principal.

Realizar proativamente testes de restauração de conjuntos de backups de bancos de dados gerados;

Executar e testar periodicamente rotina de recuperação de desastres nos SGBDs;

Disponibilizar serviços avançados de suporte do ORACLE, de forma a assistir aos negócios críticos e efetivar as melhores práticas na manutenção dos bancos de dados;

Prover manutenção corretiva e evolutiva de banco de dados, ainda que, de fabricantes de SGBDs distintos.

Otimização (Tunning) e Suporte: Mantém de forma continuada os serviços de monitoramento do uso dos SGBDs pelos sistemas e seus usuários, e remotamente quando se fizer necessário por alguma urgência ou necessidade circunstancial, através dos softwares e recursos disponibilizados pelo Cliente;

Realizar e documentar verificações de disponibilidade através de registros (logs), de processos no respectivo servidor e de teste utilizando sistema corporativo;

Identificar, analisar, avaliar, documentar e resolver problemas de acesso aos bancos de dados e seus dados;

Identificar, analisar, avaliar, documentar e resolver eventos de espera, contenções por lock entre usuários, contenções por alto uso de recursos de hardware ou software, contenções por eventos externos ao banco de dados sejam de hardware ou software, contenções por pesquisas (queries) com baixo desempenho;

Monitorar e registrar os relatórios emitidos por ferramentas do próprio fabricante de SGBD, como por exemplo, os relatórios ADDM, os relatórios AWR, os relatórios ASH e alertas do produto (advisors), e deles extrair informações para iniciar análise, avaliação, documentação e solução de não conformidades identificadas;

Rastrear, com as ferramentas, sessões de usuários no banco de dados através de ferramentas de trace e tkprof, acessos ao dicionário de dados e análise de registros (logs) dos SGBDs;

Monitorar e registrar desempenho, capacidade e continuidade de crescimento da alocação de áreas dos SGBDs de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como prover previsibilidade de expansão dos recursos computacionais necessários;

Monitorar e registrar configuração dos bancos de dados, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

Monitorar e registrar aplicações onerando a capacidade de processamento e armazenamento dos SGBDs, entrando em contato com o respectivo analista de desenvolvimento e fornecendo toda informação possível para que ele identifique a origem e providencie o devido ajuste;

Gerenciar e documentar permanentemente os incidentes relativos aos SGBDs, comunicando-os às demais áreas competentes conforme estrutura organizacional da Contratante;

Manter base histórica dos dados monitorados, não-conformidades e incidentes de forma a prover conhecimento e previsibilidade de ações;

Monitorar, registrar e solucionar incidentes e problemas relativos ao arquivamento de registros dos bancos (logs, journals ou archives).

Planejar e executar etapas técnicas de possível processo de migração para atualização de softwares SGBD ou softwares aplicativos desenvolvidos pelo cliente;

Configurar os parâmetros e mantê-los devidamente ajustados e documentados para o correto funcionamento e plena utilização de todos os recursos computacionais disponíveis aos SGBDs;

Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com as especificações de Nível Mínimo de Serviço, garantindo estabilidade, confiabilidade e desempenho adequados;

Verificar e avaliar permanentemente o tempo de resposta de requisições ao banco de dados, e sugerindo otimizações aos analistas de sistemas responsáveis por provê-las ou implementando-as, quando lhes couber tais otimizações;

Zelar pela ótima utilização das áreas de dados, analisando sempre seu crescimento, ocupação, correta configuração, bem como providenciando sua reorganização e/ou "limpeza" sempre que se fizer necessário, ainda que seja necessário recriar e movimentar objetos de banco de dados para novas áreas para desfragmentação;

Recomendar aos analistas de sistemas implantar boas práticas de segurança no acesso aos dados de banco de dados;

Prospectar ferramentas e recursos que possam ser incorporados ao funcionamento do banco de dados com o fim de aprimorar seu funcionamento, disponibilidade, segurança, consistência e integridade, bem como propor e projetar sua instalação;

Testar e aplicar proativamente, em ambiente de teste devidamente isolado do ambiente de produção, atualizações estabilizadas de software.

Instalação de Patches, Service Packs, Administração, Monitoração, Performance, Tuning e Suporte Técnico.

Suporte de Banco de Dados: Implementação de forma proativa, ou reativa conforme o caso, mas prontamente, sem recorrer ao suporte do fabricante dos softwares, o qual é sempre acionado para soluções mais complexas ou quando não há solução publicada, documentada e de simples aplicação;

Suporte técnico relativo a banco de dados e SQL (Structured Query Language) aos desenvolvedores de sistemas em problemas, erros e melhores práticas de uso de banco de dados pelos sistemas corporativos;

Suporte as equipes de desenvolvimento na definição dos objetos de banco de dados dos sistemas;

Participar, de reuniões com gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e infraestrutura, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento;

Criar e manter scripts de solução de problemas na área de banco de dados, bem como o repositório onde os mesmos são gerenciados;

Criar e manter scripts SQL organizados e atualizados de forma que possam ser utilizados a qualquer instante, principalmente em atividades onde a disponibilidade de uma interface gráfica ou de console

gráfica e remota não sejam possíveis;

Análise, Projeto e Gerência: Mantém de forma continuada os serviços de suporte ao Escritório de Apoio à Projetos de TI, nos seguintes processos do ITIL v3: Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Problemas referentes à área de banco de dados;

Elaboração de relatório ou projeto de aquisição, melhoria e/ou atualização dos diversos sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBDs) existentes no ambiente de TI conforme os fabricantes de SGBDs forem disponibilizando atualizações em seus softwares;

Elaborar parecer técnico, incluindo especificação, levantamento de pré-requisitos de hardware e software básico (sistema operacional) para instalação de SGBDs, conforme necessidade do cliente;

Elaborar cronogramas de implantações e modificações em projetos de bancos de dados, analisando o impacto nos serviços e solicitando aprovação às áreas afetadas;

Elaborar relatórios da área de banco de dados no gerenciamento de Contratos de serviços de TIC, no dimensionamento de licenciamento e na homologação de equipamentos e softwares, como por exemplo, indicadores mensais de memória, processamento, consumo de disco, taxa de crescimento do banco, previsão para investimento futuro;

Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço;

Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempos de resposta;

Gerenciar os incidentes relativos aos SGBDs, comunicando as demais áreas principalmente as de atendimento;

Identificar, documentar e manter controle sobre as ocorrências de falhas no Banco Dados em seus componentes, monitores de desempenho e demais ferramentas de apoio, sempre visando à manutenção de uma base de conhecimento bem como o ágil e eficaz provimento de relatórios a qualquer tempo;

Propor e auxiliar à Contratante na elaboração de projetos para a melhoria do desempenho das atividades da área;

Avaliar, propor e projetar a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos. Desenvolvimento de melhorias de processos baseados na metodologia ITIL.v3, em conjunto com o Escritório de Apoio a Projetos de TIC;

8 CÉLULA: MONITORAÇÃO

Mantém de forma continuada os serviços de monitoração dos recursos computacionais do cliente em regime 24x7;

Monitorar todos os recursos computacionais do cliente, tais como: segmentos de rede (Lan, Man, Wan e Internet), servidores (discos, memórias), aplicações, serviços, banco de dados, ativos de rede e outros que se fizerem necessários ao pleno funcionamento e a prestação jurisdicional do cliente;

Monitoramento ostensivo dos recursos computacionais, detectando e sinalizando quaisquer eventos que possam gerar incidente de indisponibilidade ou queda de desempenho dos recursos computacionais, cumprindo assim sua função dentro do processo de gerência da rede;

Os recursos computacionais deverão ser monitorados, 24x7, garantindo reatividade e proatividade através da detecção e sinalização de incidentes na rede, aplicações, serviços, banco de dados, ativos de rede e em qualquer outro recurso computacional, gerando assim demanda para análise mais específica por parte do serviço responsável pelo recurso o qual deverá diagnosticar a causa raiz;

Detectar e notificar a ocorrência de falhas nos recursos computacionais monitorados;

Monitorar e avaliar o desempenho dos recursos computacionais, oferecendo proatividade quando da detecção de condições que possam gerar algum incidente que possa provocar indisponibilidade ou grande instabilidade no funcionamento da rede;

Definir variáveis de desempenho quando do pleno conhecimento dos requisitos de informação de monitoramento e estabelecer um processo de coleta para que se crie um baseline – histórico de informações coletadas sobre o estado de saúde da rede;

Fornecer subsídios através do baseline de rede para implementar análise de tendências e planejamento de capacidade da rede do Contratante;

Determinar o estado dos recursos monitorados através de um processo contínuo de monitoramento;

Definir eventos de rede, classificá-los quanto a sua prioridade e gravidade e efetuar o gerenciamento dos mesmos;

Implementar a gerência de variáveis, definição de limites de monitoração e associação de eventos de notificação e reações de variáveis de gerenciamento previamente identificadas;

Tratamento das informações de gerenciamento para que a equipe de monitoramento seja capaz de implementar circuitos de correlacionamento de incidentes tendo em vista as diversas fontes das quais as informações para correlação procedem;

Monitorar os circuitos de dados do provedor de serviços do fórum central e das localidades remotas assim como monitorar o link de internet no que tange à falha e desempenho;

Monitoramento, operação e customização de ferramentas de monitoramento conforme os preceitos editalícios, adequados às ferramentas que fazem parte do escopo do serviço de monitoramento do Cliente: Zabbix 3.2 ou superior;

Monitoramento que dentre as suas atribuições será responsável por acionar os técnicos de sobreaviso para solução de problemas;

9 CÉLULA: SUPORTE AO AMBIENTE OPERACIONAL

Storage de Dados: Mantém de forma continuada os serviços de instalação, configuração, atualização de software, instalação de correções do sistema operacional, suporte, gerenciamento do espaço de armazenamento, gerenciamento de logs, desempenho e disponibilidade e resposta a incidentes das

Apache 2.5; Tomcat 4.0 ; JBOSS 4.2; VPN (UAG Microsoft); Microsoft SCCM (System Center Configuration Manager); Satellite; Microsoft VSTS (Visual Studio Team System); Streaming de Vídeo.

Protocolos de roteamento (RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP); Tecnologias Ethernet, MPLS, Frame-Relay, ATM e MPLS; Tecnologia de roteamento (switches Layer 3 e roteadores); tecnologia Fibre Channel (switches e storages); segurança em ambiente LAN e WAN; Instalação, configuração, administração e performance tuning;

Garantir a plena execução de tarefas de administração do ambiente virtual;

Implementar e manter a solução de VMware vSphere 6.5 ou superior para o projeto de virtualização de servidores HP Blade e DELL;

Manter servidores atualizados e dentro das normas preestabelecidas (Compliance);

Comunicação e Mensageria: Mantém de forma continuada os serviços de instalação, configuração e atualização do software, instalação de correções do sistema operacional, gerenciamento de logs, manutenção corretiva e preventiva, administração, suporte, gerenciamento de desempenho e disponibilidade e resposta a incidentes das seguintes aplicações: Microsoft Exchange 2003 e 2010; LCS (Live Communication Server 2007); Open Fire Spark; Mail Relay (Postfix, Send Mail), com volume superiores à 12.000 caixas postais;

Instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como Webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;

Monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;

Aplicação de regras e políticas contra malwares e spams

Servidores de Aplicações em 3 camadas: Administração, instalação, configuração, manutenção corretiva e preventiva, otimização (Tunning), backup e monitoramento dos servidores de aplicação nas seguintes tecnologias e seus componentes: Jboss 4.2 ou superior; IIS; Oracle Application Server 10g (OAS/Weblogic).

Acompanhar testes de desempenho dos sistemas desenvolvidos na Contratante;

Realizar deploy de novas versões dos sistemas corporativos em produção;

Administração, instalação, configuração, manutenção, otimização (Tunning) e monitoração dos servidores de aplicação de Business Intelligence em tecnologia Oracle Discoverer Server e seus componentes.

10 CÉLULA: SEGURANÇA

utilizados;

Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação;

Buscar através de fontes de informação de segurança, alertas públicos e confidenciais de qualquer ameaça, vulnerabilidade ou alerta que possa causar risco ao sistema de infraestrutura devendo, assim, manter o caráter proativo, solicitando atualizações ou mudanças nas configurações ou regras, de modo a manter o sistema geral pronto para reagir quando necessário;

Identificar e prevenir ataques, com monitoração interna proativa, e tomar as ações necessárias para preservar a rede e os dados, principalmente quando não houver proteção disponível contra os ataques;

Qualquer alteração de configuração do firewall e gateways de segurança (IPS, Web e Mail) bem como administração de regras (criação, remoção e alteração) deverá ser **executada, com** autorização prévia, e após as 19 horas, exceto em situações de inoperância ou aquelas autorizadas;

Administração, configuração, suporte e gerenciamento das ferramentas da solução de segurança de perímetro McAfee: WebGateway, MailGateway e IPS;

Administração, configuração, suporte e gerenciamento de firewall CheckPoint;

Configuração e gerenciamento de soluções de segurança de perímetro;

Balanceamento de Servidores e Aplicações: Mantém de forma continuada os serviços de instalação, configuração, atualização de software, instalação de correções, suporte, administração, otimização, gerenciamento de logs, desempenho e disponibilidade do sistema operacional TMOS (Traffic Management Operation System) e resposta a incidentes do Switch de Camada7 – BIG IP;

Instalação, configuração e administração das funcionalidades do módulo LTM – Local Traffic Manager: Virtual Servers (VSs); Pools; Monitors; Nodes; Regras – Rules; Profiles;

Criação e configuração de políticas (policies) de cache no módulo WA - Web Accelerator;

Configuração do aprendizado com posterior customização para prevenção de ataques do módulo ASM - Application Security Manager;

Gerenciamento de operações de balanceamento de servidores e aplicações;

Resposta a incidentes: Detectar e registrar o incidente, classificar e iniciar as ações corretivas, priorizar o incidente, investigar e diagnosticar o incidente, solucionar e restaurar os níveis normais de operação;

Garantir que as evidências relacionadas ao incidente sejam coletadas, armazenadas e apresentadas em conformidade com as normas legais vigentes,

A informação resultante da análise de incidentes de segurança da informação deverá ser usada para identificar incidentes recorrentes ou de alto impacto.

II METODOLOGIAS APLICADAS/IMPLEMENTADAS/IMPLANTADAS

Gerenciamento e suporte dos serviços em conformidade como ITIL v3 nas seguintes disciplinas:

Função Service Desk/Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Ativos de Serviços, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Versões, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Catálogos de Serviços, Gerenciamento da base de conhecimento, Gerenciamento da Continuidade do Serviço, Gerenciamento de Infraestrutura, Gerenciamento de Contratos de Fornecedores Internos Externos.

Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

12 ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (ANS)

Teve de atender todos os requisitos previstos no Termo de Referência, de serviços de suporte, manutenção e operação de Infraestrutura, incluindo os Acordos de Níveis Mínimos de Serviços e relatórios gerenciais, de forma a possibilitar a ativação dos serviços contratados e sua respectiva gestão;

CRÍTICO: alertas que demandam ação imediata, tendo em vista ser de mais alta severidade. O técnico deve interromper outras tarefas para atender a esse tipo de alerta;

NORMAL: alertas com notificação de degradação de performance de serviço, podendo culminar com a interrupção do serviço, para situações previstas na Capital e nas regiões do Interior do Estado, conforme especificado neste Projeto;

PROGRAMADO: alertas com notificação de degradação de performance de serviço, podendo culminar com a interrupção parcial do serviço, para situações de localidades das regiões do Interior do Estado ou situações na Capital que não demandam tempo menor de solução;

ESPECIAL: alertas para execução de tarefas que fujam de qualquer situação normal do dia-a-dia, que deverão ser tratados individualmente entre as partes.

13 PLANILHA DE INDICADORES DE METAS QUANTITÁVEIS:

Para aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados, foram utilizados indicadores para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas, a saber:

INDICADOR	META MENSAL	
	1º ano	2º ano

1	Firewall	99,50%	99,90%
2	Banco do Dados	99,50%	99,90%
3	Storage	99,50%	99,90%
4	Switches de Núcleo	99,50%	99,90%
5	Servidores de Infraestrutura	99,50%	99,90%
6	Sistemas Corporativos	99,50%	99,90%
7	Comunicação e Mensageria	99,50%	99,90%
8	Gateways de Segurança	99,50%	99,90%
9	Servidores de Aplicação	99,50%	99,90%
10	Ambiente Virtualizado	99,50%	99,90%
11	Balanceamento de Aplicações e Servidores	99,50%	99,90%

14 ANS de Qualidade

	INDICADOR	META	MÉTRICA	DESCRIÇÃO
1	Tempo de Solução de Chamados	98% dos chamados resolvidos conforme criticidade	Crítico: até 4 horas. Urgente: até 8 horas. Normal: até 24 horas. Especial: a combinar	Tempo decorrido entre a identificação da ocorrência e a resolução do chamado.

2	Tarefas de Projetos	100% das tarefas executadas conforme métrica..	Conforme previsto em cronograma	Tempo decorrido entre o início da execução de uma tarefa especificada em um projeto e a sua finalização.
3	Chamados para Fornecedores	100% dos chamados executados conforme métrica.	10 minutos	Tempo decorrido entre a identificação da ocorrência e a abertura do chamado.

15 ANS de Segurança

	INDICADOR	OBJETIVO	META MENSAL	
			1º ANO	2º ANO
1	Backup e Restore	Backup e Restore Executado com Sucesso	95,00%	98,00%
2	Atualização de plataformas por meio da instalação de patches e fixes	Servidores Atualizados- Patches e Fixes, disponibilizados no mês corrente, instalados.	98,00%	100,00%
	Atualização de bases de			

3	categorização de sites, mensagens, arquivos maliciosos, assinatura de ataques e vulnerabilidade	Bases atualizadas 12 horas após liberação pelo fabricante.	100,00%	100,00%
4	Atualização de estações de trabalho	Estações de trabalho com antivírus instalado, ativo e atualizado.	90,00%	95,00%
5	Atualização de servidores	Servidores com antivírus instalado, ativo e atualizado	98,00%	100,00%

- Os tempos de solução descritos nas tabelas de ANS são considerados em horas corridas;
- É considerado hora corrida, os horários de 00:00h às 23:59:59h.

16 QUALIFICAÇÃO DO CORPO TÉCNICO DA STEFANINI ALOCADOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Profissionais certificados na execução dos serviços

- MCTS: Windows Server 2008 Active Directory Configuration;
- Certificação CCNA – Cisco Certified Network Associate;
- Certificação CCNA Wireless - Cisco Certified Network Associate Wireless,
- Certificação CCNP – Cisco Certified Network Professional;
- Certificação OCP 11g (Oracle Certified Professional).
- Certificação OCE RAC 12c (Oracle Certified Specialist).
- Certificação IBM AIX (IBM Certified System Administrator);
- MCTS: Windows Server 2008 Active Directory Configuration;

17 EQUIPE OPERACIONAL DO CONTRATO

Descrição	Quantidade	Horas Mensais	Horas Anuais
Operação e Processamento de Dados / Monitoramento	16	672	8064
Rede Corporativa	9	200	2400
Banco de Dados	4	200	2400

Suporte ao Ambiente Operacional	8	200	2400
Segurança	5	200	2400
TOTAL	42	1472	2400

18 QUANTIDADE MÉDIA DE ATENDIMENTOS

Descrição	Quantidade / mês
Total de usuários atendidos	26.500
Total de atendimento para ativos de rede	350
Total de atendimento para servidores	800
Total de atendimento para Banco de Dados	140
Total chamados abertos preventivamente	650

19 AMBIENTE COMPUTACIONAL

Descrição	Quantidade
Firewall Check Point	2
Servidores Windows 2000	4
Servidores Windows 2003	3
Servidores Windows 2008	43
Servidores Windows 2012	51

Servidores Windows 2016	8
Servidores Linux RedHat Enterprise	140
Servidores IBM-AIX	18
Servidores de Banco de Dados Oracle	18
Servidores de Banco de Dados PostGreSQL	4
Servidores de Banco de Dados CACHE	4
Servidores Físicos	30
Servidores virtualizados	380
Appliance de Segurança	6
Switches 3com, juniper, nortel e cisco	1.800
Switch CORE Cisco passport 6500	2
Switch de distribuição Cisco Nexus	4
Switch Camada 7	2
Storages NetApp, IBM, HP e EMC	800 TB
Links de Comunicação	160
Banco de Dados Oracle 12c com cluster via RAC, que constitui o banco de dados crítico principal.	21 Terabytes de dados e
Banco de Dados PostgreSQL, utilizado em parte dos novos sistemas desenvolvidos	
Banco de Dados SQL Server, utilizado em	

parte dos sistemas internos do DEINF e da ferramenta ITSM.	Índices armazenados em seus bancos de dados;
Banco de Dados MariaDB, utilizado para repositório da ferramenta de monitoração ZABBIX e phlpam.	
Banco de Dados CACHE, utilizado em sistemas legados ativos e funcionais	

Atestamos ainda que, a execução do contrato vem apresentando resultado **satisfatório**, de acordo com a informação do **Departamento de Infraestrutura Tecnológica de Informática e Comunicação de Dados - DEINF**, conforme instruído nos autos do **Processo Administrativo/TJRJ nº 0603311-2019**.

Por fim, informamos que até o presente momento não constam penalidades aplicadas à sociedade empresária em tela e, tampouco, existem procedimentos apuratórios em andamento, decorrentes de infração contratual durante a execução do presente contrato.

Rio de Janeiro, 03 de julho de 2019.

TIAGO JUNGER

Mat. 01/27.382

Diretor do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes



Documento assinado eletronicamente por **TIAGO DA CRUZ JUNGER DE CARVALHO**, Diretor de Departamento, em 04/07/2019, às 11:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www3.tjrj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0029805** e o código CRC **04559B67**.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
DGLOG - DEPARTAMENTO DE CONTRATOS E ATOS NEGOCIAIS
HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES DE CONTRATO

CONTRATO: 003/0369/2014 EMPRESA: Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A.
ÓRGÃO FISCAL: DGTEC - DIRETORIA GERAL TECNOL INFORM COMUN DADOS

Processo: 2012-231243 Contrato Iniciado Em: 01/08/2014
Licitação: 0040-2014 Modalidade: Pregão
Valor Estimado: R\$ 33.193.612,80

Objeto: prestar serviços gerenciados de operação continuada do ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, abrangendo os serviços de operação, administração, suporte, resposta a incidentes e monitoração de infraestrutura, segurança, datacenter, bancos de dados, redes e servidores de TI baseado nas diversas plataformas de tecnologia utilizadas,

Observações:

	TERMO PUBLICAÇÃO	Nº DE PARCELAS / PRAZO	AÇÃO / OBJETO	VALOR GLOBAL DA AÇÃO	% DA REVISÃO	% DA ALTERAÇÃO	% ACUMULADO DA ALTERAÇÃO	VALOR DE PARCELA DA AÇÃO	VALOR DE PARCELA PRATICADO	% SOBRE VALOR DA PARCELA
INÍCIO	003/0369/2014 Fls. 1273/1276	24 Parcelas (730 dias) de 01/08/2014 até 31/07/2016 24 (vinte e quatro) meses, com	prestar serviços gerenciados de operação continuada do ambiente tecnológico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, abrangendo os serviços de operação, administração, suporte, resposta a incidentes e monitoração de infraestrutura, segurança, datacenter, bancos de dados, redes e servidores de TI baseado nas diversas plataformas de tecnologia utilizadas,	R\$ 10.717.999,92	_____	_____		446.583,33	R\$ 446.583,33	_____

Data: 03/07/2019

Contrato - 003/0369/2014

Página 1 de 2

SEI 2019-0460031-1 / 010 57

O presente documento digital foi gerado com o emprego e assinatura digitalmente por VICTOR HUGO MEDEIROS PINHO em 03/07/2019 às 10:48:49 GMT-03:00. CPF: 11.324.113-39. Órgão de Registro Civil dos Profissionais Naturais da Contabilidade - subdistrito da Via Nóbrega S/N, 2.201-2 de 25 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cnpj.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no

	TERMO PUBLICAÇÃO	Nº DE PARCELAS / PRAZO	AÇÃO / OBJETO	VALOR GLOBAL DA AÇÃO	% DA REVISÃO	% DA ALTERAÇÃO	% ACUMULADO DA ALTERAÇÃO	VALOR DE PARCELA DA AÇÃO	VALOR DE PARCELA PRATICADO	% SOBRE VALOR DA PARCELA
1ª revisão	003/0038/2015 Fla. 1368	Válido a partir de 01/08/2014	1ª revisão ISS do Art. 3º da Lei Complementar nº 116 e Lei complementar nº 250 de	R\$ 10.377.204,86	(3,1797)%			R\$ 432.383,54	R\$ 432.383,54	
1ª reajuste	Fla. 1445	Válido a partir de 01/02/2015	Reajuste IPCA 7,1378% período 01/02/2014 a 31/01/2015	R\$ 11.117.908,56	7,1378%			R\$ 463.246,19	R\$ 463.246,19	
2ª revisão	003/0394/2016 Fla. 1652/1653	Válido a partir de 01/12/2015	Razonação período de 01/12/2015 a 31/07/2016	R\$ 11.419.168,43	2,7097%			R\$ 475.798,68	R\$ 475.798,68	
1ª Prorrogação	003/0394/2016 Fla. 1652/1653	24 Parcelas de 01/08/2016 até 31/07/2018 meses	1ª Prorrogação do contrato a partir de 01/08/2016 a 31/07/2018	R\$ 11.419.168,43				R\$ 475.798,68	R\$ 475.798,68	
2ª Reajuste	Fla. 1272 Apost	Válido a partir de 01/02/2016	2ª Reajuste - IPCA 10,7063% - período de 01/02/2016 a 31/01/2017	R\$ 12.641.738,15	10,7063%			R\$ 526.739,09	R\$ 526.739,09	
2ª Prorrogação	003/0361/2018 Fla. 2.105/2.106	12 Parcelas (365 dias) de 01/08/2018 até 31/07/2019 meses	Prorrogação Contratual	R\$ 6.320.869,08				R\$ 526.739,09	R\$ 526.739,09	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA GERAL

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os fins de direito e sob as penas da Lei, que a empresa **STEFANINI – CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 58.069.360/0001-20, com endereço na Avenida Marginal, Nº 156 - Centro - Jaguariúna – SP. CEP 13.820-000. Forneceu a este Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, os itens abaixo relacionados, em decorrência do Contrato nº 89/2016.

OBJETO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A) Objeto do Contrato:

Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC do PJRN, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede, Segurança da Informação, Servidores, Banco de Dados e Administração de Dados no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Ferramenta de Gerenciamento de Demandas.

B) Descrição do Serviços Prestados:

Suporte, configuração e administração de 642 (Seiscentos e quarenta e dois) servidores distribuídos entre físicos e virtuais, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server 2003, Windows Server 2008, Windows 2012, e sistema operacional Debian CentOS e Red Hat, operando em ambientes com clusters e virtualizados;

Suporte e configuração de 5 unidades de armazenamento do tipo "storage" com discos SATA,SAS e SSD com capacidade bruta de 1200 TB, "CAS" ou VTL e de 1 Biblioteca de Fitas do tipo LTO, conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software e gerenciamento de backup NetBackup 7.7.3 com 30 TB;

Suporte, configuração e gerenciamento de rede com 9600 pontos de rede e 270(duzentos e setenta) switches de borda Dell/HP/3Com e 6(seis) switches core Dell N3048 com configuração de VLANs para segmentação de redes e implementação de VoIP;

Suporte, configuração e gerenciamento de rede sem fio com 900 clientes e 120 APs Ruckus

Administração de ambiente Computacional com a solução de rede lógica Microsoft



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA GERAL

Active Directory utilizando como base o protocolo LDAP;

Instalação, configuração, monitoração, suporte e sustentação de Firewall em alta disponibilidade com configurações de serviços de NAT, VPN, IPS e Filtro de Pacotes;

Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte e sustentação de sistemas de gerenciamento de bancos de dados corporativos comerciais das plataformas SQL Server 2012, MySQL 5.6, Oracle 9, DB2 9 e PostGre SQL 9.2.9.4.9.6 e 10;

Monitoração de Banco de Dados Oracle em ambiente tecnológico com volume igual ou superior a 4 (quatro) instâncias de banco de dados Oracle administradas e suportadas simultaneamente;

Operação e monitoramento de ambiente de TI com utilização das melhores práticas do ITIL v3 com suporte em regime de 24 horas x 7 dias na semana utilizando as ferramentas/soluções de monitoramento Zabbix 3.4 e com 1098 ativos monitorados;

Utilização de sistema ITSM, com os processos de Gestão de níveis de serviços, Gestão de incidentes e Gestão de requisições implantados e com gestão de horas vinculadas a composição da unidade de serviço.

Gestão e implantação/implementação dos processos ITILv3 com participação na melhoria dos processos de trabalho com a produção de artefatos das disciplinas:

- Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Liberação e Implantação; Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço; Gerenciamento de Catálogo de serviço; Gerenciamento de Conhecimento; Controle de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

Suporte e administração a ambientes com 21 computadores servidores, configurados com sistema operacional VMWARE ESX Server 6.0, gerenciados pelo console de administração vCenter com um Pool, utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA), Vmotion, Fault Tolerance e Dynamic Resource Scheduling DRS;

Suporte a solução de Correio Eletrônico Zimbra 8,6,0 com 8591 contas de email;

Administração de ambiente computacional com as tecnologias Microsoft IIS, JBoss, Apache Tomcat e Apache 2;

Suporte técnico em ambiente de produção, que engloba instalação, configuração e gerenciamento, envolvendo uma quantidade de aplicações suportadas igual ou superior a 25 (vinte e cinco) aplicações simultâneas em ambiente JBoss.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA GERAL

Suporte e gerenciamento a ambientes com estações de trabalho e servidores monitorados por Symantec 1.4;

Administração em ferramenta Endpoint Antivírus, utilizando console centralizada para administração, controle e extração de relatórios gerenciais, com 4000 (quatro mil) hosts.

Sustentação e operação do ambiente de infraestrutura com Preposto formal, atuando de maneira presencial na execução do contrato;

Prestação de serviços especializados de tecnologia da informação, contemplando as atividades de apoio técnico administrativo voltado para a governança, segurança e gestão de TI.

Prestação de serviços de infraestrutura com 7369 usuários, 4.452 estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), 21 (vinte e um) Servidores físicos e 621 (seiscentos e vinte e um) virtuais.

Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

Serviços de suporte técnico à ambiente de rede de dados local (cabeadada e sem fio);

Serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;

Rede local com topologia estrela estendida, interligando dois edifícios em camada 2, hierarquizada em três níveis (núcleo, distribuição e acesso), ou dois níveis com núcleo colapsado (núcleo/distribuição e acesso), contemplando 9600(nove mil e seiscentos) pontos lógicos com setecentas e cinquenta conexões simultâneas, segmentada em vinte VLANs.

70(setenta) enlaces WAN para conexões de unidades administrativas remotas por meio de rede dedicada baseada no protocolo MPLS ou Frame Relay;

Dois enlaces dedicados para acesso à Internet com infraestrutura de segurança baseada em firewall Palo Alto 3020 de camada 7 (Next Generation Firewall) com recursos de IDS/IPS, antivírus/anti-spyware e filtro de conteúdo, configurados em alta disponibilidade e balanceamento de carga;

Serviço em Ambiente de Segurança em alta disponibilidade, com atividades de administração, configuração ou sustentação de: filtro de conteúdo Web, Sistema de Prevenção a Intrusão – IPS, acesso remoto ou sistema de Balanceamento de Carga, firewall do tipo stateless, statefull e de aplicação, baseado em hardware e/ou VPN do tipo IPSec/SSL ;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA GERAL

Infraestrutura dedicada de acesso remoto VPN IPSec, com capacidade de 350 (trezentos e cinquenta) conexões simultâneas;

Dois Datacenters geograficamente separados, interligados por meio de infraestrutura física e lógica redundante, operando em modo de alta disponibilidade;

Rede SAN (Storage Area Network) baseada no protocolo Fibre Channel, constituída de dois storages instalados em sites geograficamente separados, servidores físicos e biblioteca de fitas interconectados por caminhos redundante.

Administração de servidores baseados nos sistemas operacionais Windows Server 2012 e Linux Red Hat 7 e/ou CentOS 7.

Serviços básicos de infraestrutura configurados em servidores Linux e Windows, contemplando, Active Directory com integração das plataformas Linux e Windows, DNS, DHCP, compartilhamento de arquivos (CIFS, SMB e NFS), atualização de pacotes de software (WSUS) e antivírus corporativo;

Servidores de aplicação Java baseados no Apache, Tomcat /JBoss.

Sistemas de gerenciamento de banco de dados em plataforma livre: MySQL (MariaDB) e PostGres.

Serviços de administração de servidores, tendo realizado atividades de administração e gerenciamento de servidores Active Directory, DNS, DHCP, Bancos de dados, atividades de análise de comportamento de servidores de aplicação e bancos de dados, avaliação de desempenho de aplicações, controle de espaço em disco, elaboração e manutenção de rotinas de backup, restore, tuning, rotate de logs, instalação de máquinas virtuais, configuração de sistemas operacionais, análise de desempenho de máquinas virtuais, atualização de patches;

Operação e Monitoração em regime de 24 horas x 7 dias na semana, em ambiente de Datacenter, constituído por solução de monitoramento de ativos de redes, links de redes e servidores corporativos suportados pela ferramenta Zabbix, por meio da instalação e configuração de agentes para as plataformas LINUX e WINDOWS, prevendo ainda a configuração de alertas de forma integrada e escalonada por e-mail, abertura automatizada de Tickets na ferramenta de Service Desk, painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente;

Experiência em serviços, ferramentas, desenho, arquitetura e implantação de serviços de gerência de configuração, infraestrutura como código, orquestração e alta disponibilidade utilizando diversas tecnologias, dentre eles Docker, Git;

Desenho, definição de arquitetura e implantação de ambiente de cluster de containers



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SECRETARIA GERAL

Kubernetes com gerenciadores Rancher;

Prestação de serviços de criação de componentes em containers de aplicação utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versão, incluindo binários, configuração, parâmetros de sistemas e imagens de container;

Totalizando em média a quantia de 106.800(cento e seis mil e oitocentos) USTs anuais.

C) Objeto do Contrato:

Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA atendido conforme contrato.

Atestamos, ainda, que a contratada vem prestando os serviços, conforme estipulado em contrato. No período contratual houveram ocorrências e notificações, que foram devidamente corrigidas sem causar prejuízos ao cumprimento do contrato, tendo suas falhas sido analisadas e notificadas por este Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte.

Natal-RN, 04 de junho de 2020.

LARISSA DOS SANTOS
SALDANHA:03557378411
8411

Assinado de forma digital
por LARISSA DOS SANTOS
SALDANHA:03557378411
Data: 2020.06.04
19:18:38 -03'00'

Larissa dos Santos Saldanha

**Chefe de Seção de Gestão Administrativa de Contratos e
Convênios do TJRN**


Lindolfo Neto de Oliveira Sales
Secretário-Geral do TJRN

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 02.578.421/0001-20, com sede na Cidade de Rio de Janeiro, à requerimento da parte interessada, declara, que a empresa empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A** com sede na Cidade de Jaguariuna/SP, avenida Jaguary, 164, CEP 13910-039, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.069.360/0001-20, presta os serviços conforme detalhado abaixo.

A. ELEMENTOS DO CONTRATO:

Data da Assinatura	08/08/2017
Vigência	41 meses
Número do Contrato	2017-0041

B. OBJETO DO CONTRATO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação e comunicação para execução de atividades continuadas de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação ("service desk").

C. SERVIÇOS PRESTADOS

Execução de serviços quanto Central de Suporte e Serviços ou Service Desk de modo a gerenciar demandas e requisições dos usuários, com estratégia para prestação de serviços de TIC. Atividade composta por uma Central de Atendimento organizada no modelo Service Desk, recebendo requisições e incidentes encaminhados pelos usuários, respeitando as boas práticas preconizadas na biblioteca ITIL V3.

Prestação de serviço de atendimento a requisições de serviço e incidentes oriundos de estações de trabalho de usuários de serviços de TIC do TRT/RJ, no que diz respeito à utilização de equipamentos, softwares e acesso aos sistemas adotados pelo Tribunal.

Atendimento de Primeiro Nível (N1) sendo este o contato inicial realizado remotamente por uma central responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução do maior número possível de atendimentos remotos e segundo nível (N2) é o setor responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível.

Quanto ao Field Service as atividades são de substituição de equipamentos defeituosos, instalação de equipamentos novos, resolução de problemas de rede ou domínio, configuração em impressoras, e demais casos em que ocorre demanda.

Em suma, os serviços executados são atribuídos ao:

- Atendimento presencial prioritário a demandas urgentes: atendimento de forma célere os chamados urgentes originados na Presidência, Vice-presidência, Corregedoria, Diretoria Geral e Ouvidoria, Comissão de Licitação, além de incidentes que ocorrem em salas de audiência e sessões, durante a realização das mesmas, realizado por equipe em mão de obra residente.
- Coordenação do serviço de atendimento presencial:
- Gestão da retirada e devolução de equipamentos que forem necessários para execução dos atendimentos presenciais, realizado por equipe em mão

de obra residente.

- Atendimento remoto Service Desk: atendimento remoto a incidentes e requisições de serviço em primeiro nível, envolvendo o suporte remoto a usuários de serviços de TIC utilizando desktops, notebooks e demais equipamentos para acesso aos sistemas corporativos da Contratante e demais sistemas necessários à prestação jurisdicional, observando as requisições conforme a biblioteca ITILV3, que inclui a detecção, classificação e registro, diagnóstico, resolução, fechamento e monitoramento. Uso dos scripts de atendimento e demais recursos da base de conhecimento para resolução de incidentes. Serviço acessível via central telefônica digital 0800 e também por solicitações via web.

Em suma, o serviço de service desk trata do auxílio e orientação aos usuários quanto à utilização de sistemas de informação, procedimentos cadastrais e funcionais, auxílio aos usuários para manuseio de equipamentos de informática, instalação e configuração de softwares, incluindo, ainda, o registro e encaminhamento de incidentes e requisições de serviço para as filas de atendimento das equipes internas.

Disponibilização do serviço de atendimento remoto para troca/reset de senha, seguro, com disponibilidade 24x7, através de processo de automação via URA, integrado com os sistemas de ITSM, de e-mail corporativo, Ergon e Active Directory (AD).

Recepção registro, priorização, resolução de incidentes e requisições de serviço, monitorar e acompanhar o histórico dos incidentes e requisições registrados; escalonar e encaminhar aos demais grupos solucionadores; promovendo informações e recomendações para a melhoria do serviço; mantendo os usuários informados sobre a situação e andamento das suas solicitações; encaminhando follow-ups (através de e-mail aos usuários) de abertura e fechamento dos incidentes, contendo o resumo dos atendimentos e a solução.

Disposição de recursos de infraestrutura tecnológica, necessários à operacionalização do Service Desk, exigidos, no mínimo, link da operadora de telefonia, central telefônica 0800 digital, com redundância, sistema de telefonia com recursos de PABX digital, equipamento DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível) digital configurável.

Softwares suportados pelo atendimento remoto são: McAfee Agent, Microsoft Windows 10 Pro, Microsoft Office Standard 2010, Microsoft Windows 7 Professional, Microsoft Windows 8.1 Pro, Microsoft Office Professional Plus 2010 e Adobe Acrobat.

- Manutenção e administração do sistema de ITSM (OTRS): serviço efetuado remotamente, sendo realizado por mais de um profissional, demais serviços realizados presencialmente.
- Coordenador do Service Desk, Responsável pela qualidade do serviço de atendimento remoto, sendo responsável pelo gerenciamento dos scripts de atendimento e gestão da base de conhecimento, com apoio da equipe de

fiscalização do serviço, propondo e implantando melhorias e alterações que contribuam para a qualidade do serviço de atendimento remoto. Scripts de atendimento envolvendo ambiente de microinformática em ambiente Microsoft Windows.

Em suma, é a análise, diagnóstico e solução de incidentes e atendimento de requisições de modo presencial em equipamentos de microinformática nas unidades.

Quanto a coordenação geral, atribui-se as atividades de análise, aprovação e supervisão da implantação de soluções de problemas e alterações de scripts de atendimento e demais informações em base de conhecimento apresentadas pelas coordenações de atendimento remoto e presencial, sendo responsável, ainda, pela prestação de informações e relatórios pertinentes relacionados com manuseio de bens de propriedade da União, e usados na prestação dos serviços.

Ainda, é responsável pela atualização da base de informações técnicas e gerenciais, cadastro de usuários, banco de conhecimento sobre o ambiente suportado, propiciando tomadas de decisões com maior precisão e objetividade. Operação do sistema de ITSM (OTRS), solução de gerenciamento de serviços, com perfil de administrador, para efetuar atividades necessárias à gestão do serviço.

O fornecimento de solução para acesso remoto(LogMeIn) assegura a plena disponibilidade de solução de acesso remoto que viabilize o atendimento remoto ao usuário de TIC. Permite o acesso a equipamentos conectados diretamente à rede interna da Contratante ou via VPN, e também via internet a equipamentos que eventualmente não estão conectados a essa rede.

Assegura a disponibilidade de solução para gerenciamento da URA, permitindo a integração com voz, e soluções desenvolvidas para computadores.

O sistema de ITSM (OTRS) é instalado em ambiente virtualizado (VMWare) em servidores administrados pelo cliente. O serviço inclui o gerenciamento do OTRS incluindo operação, configuração, manutenção, atualização de versão, manutenção do catálogo de serviços, gestão de indicadores, extração de relatórios e todas as demais atividades de administração e gestão do sistema.

Quanto ao serviço de suporte técnico envolve a atualização de versão ou release do software ou componentes com a realização de todos os procedimentos necessários para a conservação do perfeito funcionamento da solução.

O serviço de personalização da ferramenta ITSM (OTRS) consiste em alterar/incluir/excluir campos em formulários do sistema; configuração de campos como filtros de pesquisa; modificar visualmente telas do sistema; automatizar comportamentos do sistema (envio de notificações/e-mails, mudança de estado de chamado, bloqueio e desbloqueio de chamado etc); ajustar configurações de automatizações e alterar API (webservice) do sistema.

Asseguramos a manutenção das integrações atualmente existentes com o sistema de ITSM (OTRS), a saber: com os sistemas GLPI, Ergon e Active Directory (AD).

D. AMBIENTE

Sistema Operacional:	Windows 7 ou superior;
Correio Eletrônico:	Microsoft Outlook 2010 ou superior
Suites de escritório	Microsoft Office versão 2010 ou superior
Navegadores Internet	Internet Explorer, Mozilla Firefox e , Chrome

Ferramentas de colaboração	Microsoft Teams, Zoom
Ferramentas de acesso remoto	VNC, LogMeIn

E. VOLUMETRIA

Software de Atendimento	SVX
Posições de Atendimento	12
Quantidade de Atendentes	16
Regime de Atendimento	Presencial e Remoto
Quantidade mensal de Minutos Falados	57.600
Quantidade mensal de atendimentos	3.700
Quantidade mensal de atendimentos via WEB	615

Demanda:

Atendimento remoto	5.264 chamados por mês
Atendimento presencial	1.420 por mês

Nº de Computadores conectados a um domínio do Microsoft Active Directory	7.196
---	--------------

Serviço	Média Mensal
TME (Tempo médio espera)	57 segundos
Pesquisa de qualidade	96%

F. INDICADORES NIVEIS DE SERVIÇO

Indicadores com medição mensal apresentados durante book gerencial:

	Serviço	Indicador
1	Tempo máximo de espera em fila	2 minutos
2	Taxa mínima de solução no primeiro nível	90%
3	Grau mínimo na Pesquisa de Satisfação dos Usuários	90%
4	Grau mínimo de Satisfação na pesquisa de usuários via e-mail (OTRS)	90%
5	Disponibilidade mínima do Service Desk	98%
6	Tempo máximo para encaminhamento de chamados pelo Primeiro Nível	45 minutos
7	Tempo máximo de tratamento às solicitações encaminhadas via WEB	25 minutos
8	Tempo máximo de solução de Incidentes em Primeiro Nível	60 minutos
9	Taxa máxima de abandono	<= 8%
10	Rotatividade de Pessoal por Nível de Serviço - Percentual máximo trimestral de rotatividade média de pessoal (turnover)	20%
11	Duração Resposta: Tempo máximo entre o encaminhamento ao N2 e a assunção do Incidente por um técnico de Segundo Nível (N2).	30 minutos
12	Percentual mínimo de chamados dos prédios do centro da cidade, classificados como CENTRO NORMAL, resolvidos em até 4 (quatro) horas do seu direcionamento	94%
13	Percentual mínimo de chamados urgentes dos prédios do centro da cidade, classificados como CENTRO URGENTE, resolvidos em até 45 (quarenta) minutos do seu direcionamento	90%
14	Percentual mínimo de chamados das cidades do estado do Rio de Janeiro, a exceção	90%

da cidade do Rio de Janeiro, classificados como INTERIOR NORMAL, resolvidos em até 6 (seis) dias úteis do seu direcionamento	
15 Percentual mínimo de chamados urgentes das cidades do estado do Rio de Janeiro, a exceção da cidade do Rio de Janeiro, classificados como INTERIOR URGENTE, resolvidos em até 2 (dois) dias úteis do seu direcionamento	90%
16 Percentual mínimo de chamados dos bairros da cidade do Rio de Janeiro, a exceção do centro da cidade, classificados como CAPITAL NORMAL, resolvidos em até 5 (cinco) dias do seu direcionamento	94%

G. EQUIPE

Cargo	Quantidade	Horas/Mês	Horas/Ano
TÉCNICO DE TELESSUORTE	11	150 hs	1.800 hs
TÉCNICO PRESENCIAL	24	200 hs	2.400 hs
ANALISTA DE PROBLEMAS	1	200 hs	2.400 hs
GERENTE DE NÍVEL 1 E NÍVEL 2	2	200 hs	2.400 hs
COORDENADOR DA UNIDADE	1	200 hs	2.400 hs

H. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS:

Atestamos ainda, que os serviços foram executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

I. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE):

Nome	Jaqueline Maria Cruz de Souza
Cargo	Chefe da Divisão de Atendimento à Tecnologia da Informação e Comunicação
Telefone	(21) 2380-7427
E-mail	jaqueline.cruz@trt1.jus.br

Nome	Marinea da Conceição Vianna
Cargo	Coordenadora de Serviços de Tecnologia da Informações e Comunicação
Telefone	(21) 2380-7263
E-mail	marinea.vianna@trt1.jus.br

Rio de Janeiro/RJ, 18 de abril de 2022.

JAQUELINE MARIA
CRUZ DE
SOUZA:93173

Assinado de forma digital por
JAQUELINE MARIA CRUZ DE
SOUZA:93173
Data: 2022.04.18 12:47:03 -03'00'

Jaqueline Maria Cruz de Souza
Chefe da DATTI/Fiscal do Contrato

MARINEA DA
CONCEICAO
VIANNA:90271

Assinado de forma digital por
MARINEA DA CONCEICAO
VIANNA:90271
Data: 2022.04.18 13:03:42 -03'00'

Marinea da Conceição Vianna
Coordenadora da CSET/Gerente do Contrato



358-01

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA REGIÃO
 Rua do Ouvidor, 150 - Centro - Curitiba - Paraná - CEP: 80030-900 - Fone: (41) 3021-1000
 Praça dos Tribunais Superiores

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos, para fins de participação em licitação no âmbito da Administração Pública, que a empresa abaixo identificada prestou para este Tribunal os seguinte serviços:

Empresa SILVANI CONSULTORIA, ASSESSORIA E INFORMÁTICA S.A.	CNPJ: 58.069.360/0001-20	
Endereço Av. Marinal, n.º 150, Centro, Jaguaruna, SP - CEP: 13820-000	Telefone / Fax / E-mail (61) 3704-8400 / (11) 3039-2000	
Objeto SERVIÇOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI, COM EXECUÇÃO CONTINUADA DE ATIVIDADES RELACIONADAS, ABRANGENDO OS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI.	Processo Administrativo: 14.0.00006400-0	Contrato/Vigência: 171.2013 - 12 meses prorrogável até o limite de 60 meses. Assinado em 20/11/2013

Contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação - TI, com execução continuada de atividades relacionadas, abrangendo os serviços de sustentação de infraestrutura de TI, de forma a atender as demandas existentes no TRT DA 10.ª REGIÃO, em conformidade com a especificação abaixo, com o que consta do Edital do Pregão Eletrônico n.º 072/2013, seus anexos, e com a proposta da CONTRATADA que independentemente de transcrição passam a fazer parte integrante e complementar do presente Instrumento.

A. DETALHAMENTO DO OBJETO CONTRATADO

1. Sustentação de Infraestrutura (SIE)

Os serviços de sustentação de infraestrutura englobam as atividades a seguir:

- Administração de Banco de Dados;
- Administração de Sistemas Operacionais;
- Administração de Armazenamento de Dados;
- Administração de Aplicativos Corporativos;
- Administração de Backup;
- Administração de Redes (LAN);
- Administração de Redes Externas (WAN);
- Apoio à Segurança;
- Administração dos Serviços de Mensageria.

2. Serviços Externos nas Varas de Tocantins - SET

B. ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS

- Subsidiar o TRT10 quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBDs) existentes no ambiente do TRT10;
- Subsidiar o TRT10 quanto à especificação, aquisição e instalação de hardware e software básico (sistema operacional) para instalação de SGBDs;
- Subsidiar o TRT10 quanto à aquisição de ferramentas destinadas à administração dos SGBDs;
- Propor e auxiliar o TRT10 na elaboração de projetos para a melhoria das atividades da área;
- Prover migração de dados entre bancos de dados distintos, conforme necessidade do TRT10;
- Criar os ambientes de bancos de dados de acordo com os requisitos do TRT10, respeitando normas e checklists internos;

- Participar, quando solicitado, de reuniões com gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e infraestrutura, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento;
- Instalar, configurar e manter o sistema operacional dos servidores de banco de dados, os SGBDs e produtos correlatos;
- Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com as especificações de Nível Mínimo de Serviço do TRT10, **garantindo sua estabilidade, confiabilidade e desempenho**;
- Estabelecer e documentar políticas de replicação e backup dos dados armazenados, implantando os scripts e agentes necessários para o correto funcionamento, caso necessário;
- Realizar proativamente e periodicamente testes de restauração dos backups;
- Realizar restaurações de objetos do banco de dados, contidos nos arquivos tratados na equipe responsável pela política de backup;
- Verificar o tempo de resposta das requisições ao banco de dados, e sugerir otimizações;
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento e plena utilização de todos os recursos disponíveis e utens utilizados na realização das atividades;
- Administrar e configurar os SGBDs seguindo as práticas de segurança conforme determinação do TRT10;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Monitorar a correta configuração dos objetos de banco de dados, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço;
- Gerenciar os incidentes relativos aos SGBDs, comunicando as demais áreas principalmente as de atendimento;
- Realização de testes de recuperação de desastres no SGBD, bem como executa-los caso ocorram;
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempos de resposta;
- Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento e armazenamento dos SGBDs;
- Utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas, para implantar o monitoramento contínuo dos SGBDs;
- Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- Manter documentação completa de instalação e funcionamento dos SGBDs do Contratante;
- Testar e aplicar proativamente atualizações de software;
- Configurar perfis de acesso para os usuários que farão acesso ao banco de dados, mantendo documentação atualizada;
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;
- Propor e realizar testes de vulnerabilidades;
- Elaborar os cronogramas de implantações e modificações nos projetos da área, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas;
- Elaborar relatórios da área de banco de dados que subsidiem o contratante no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares, como por exemplo, indicadores mensais de memória, processamento, consumo de disco, taxa de crescimento do banco, previsão para investimento futuro;
- Criar e manter scripts de solução de problemas na área de banco de dados, bem como o repositório onde eles são gerenciados;
- Manter os registros de auditoria de dados conforme as políticas definidas pelo Contratante;
- Manter o permissionamento dos usuários especiais de banco de dados, tais como os donos de objetos e desenvolvedores;
- Implantar os seguintes processos do ITIL: Gerenciamento de configuração, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de problemas referentes à área de banco de dados;
- Execução de cargas de dados;
- Prestar consultoria às equipes de desenvolvimento na elaboração dos objetos de banco de dados dos sistemas;
- Criar e manter os objetos dos sistemas no banco de dados de acordo com as especificações das equipes de desenvolvimento. É de responsabilidade da equipe de desenvolvimento a elaboração do código fonte dos procedimentos (procedures, functions, packages, triggers) por eles usados;
- Realização de testes de recuperação de desastre;
- Tratar as disfunções das atividades que são inerentes da área de administração de banco de dados, mas que hoje ainda estão sendo executadas pelas equipes de desenvolvimento;
- Validar os modelos de dados de todos os sistemas do TRT10;
- Remoção de privilégios desnecessários;
- Implantar mecanismos que possibilitem maior disponibilidade do banco de dados do site central, incluindo replicação do banco de dados em site remoto.

C. ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS

- Gerenciamento da estrutura de diretórios do TRT10 (OpenLdap, Active Directory, DNS, WINS, DHCP, etc);
- Planejamento e implementação de Objetos de diretivas de grupo – GPO;
- Gerenciamento de servidores de arquivos Windows 2003 e Windows 2008;
- Gerenciamento de servidores WEB com Apache;
- Gerenciamento de servidores VMware ESX, XEN e máquinas virtuais;
- Gerenciamento no serviço de replicação de arquivos para os respectivos servidores de cada Vara do Trabalho do Distrito Federal e Tocantins através do utilitário Rsync do Linux;
- Gerenciamento de políticas de bloqueio aplicadas aos servidores de arquivo;
- Implantação de softwares corporativos;

- Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação;
- Implantação, distribuição e atualização dos sistemas produzidos pela Coordenadoria de Sistemas;
- Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação;
- Suporte à tomada de decisão gerencial;
- Realização de testes de recuperação de desastre;
- Suporte 3º nível para Coordenadoria de Suporte e Varas do Trabalho do Distrito Federal e Tocantins;
- Instalação de ambiente de alta disponibilidade para o Processo Judicial Eletrônico - PJe;
- Implementar a replicação do Datacenter para site remoto;
- Suporte técnico no sistema operacional LINUX, totalizando 31.600 horas

D. ADMINISTRAÇÃO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS

- Administração do parque de storages no âmbito da Décima Região;
- Administração das redes SAN FC e iSCSI;
- Criação de Disk Arrays e LUNS;
- Gerenciamento dos espaços de armazenamento;
- Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação;
- Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação;
- Suporte à tomada de decisão gerencial;
- Desativação dos storages sem contrato de manutenção e consequente migração dos dados para storage coberto por garantia contratual;
- Implementar a replicação de unidade de armazenamento em site remoto.

E. ADMINISTRAÇÃO DE APLICATIVOS COORPORATIVOS

- Implantação, distribuição e atualização dos sistemas produzidos pela Coordenadoria de Sistemas;
- Acompanhamento dos testes de performance dos sistemas desenvolvidos pela Coordenadoria de Sistemas;
- Realização de deploy nos sistemas que estão em produção;
- Instalação, configuração e manutenção dos servidores de JBoss e Virtual Center, bem como Tuning;
- Administração de todo parque virtual de servidores no âmbito da Décima Região, baseado em VMware ESX 6.x, e XEN 6.5.
- Para a plataforma JBOSS:
 - Instalação, Configurações avançadas para performance, Deploy de Aplicação, Configuração do Log4J para isolamento/manipulação de Log, Cluster Jboss EAP 4.3, Configuração Avançada do jboss para Load Balance e FailOver, Configuração avançadas do JbossMQ/JbossMessages, Instalação e Configuração do JON (Jboss Operator Network) e agentes, Instalação e Configuração de Banco de Dados Postgres para JON;
- Para a Plataforma Linux:
- Configuração de Cluster GFS2 Linux RedHat 5.x, Configuração de MultiPath, Criação de repositórios Locais, Criação de rotinas em ShellScript, Instalação e Configuração de tftp, Instalação e Configuração Nanoweb e PHP, Instalação e Configuração de LDAP;
- Para a Plataforma Apache:
- Criação e Manutenção de SVN;
- Configuração e Tuning de Apache 2.x com os Módulos;
- Deflate, Proxy, JK, Secure, Status;
- Realização de testes de recuperação de desastres;

F. ADMINISTRAÇÃO DE BACKUP

- Gerenciamento da solução de backup do TRT10, Varas do Trabalho de Brasília e Tocantins, envolvendo as seguintes atividades:
- Instalação de clientes, Criação de políticas; Gerenciamento das fitotecas; Gerenciamento das fitas de backup; Acompanhamento diário do status dos backups;
- Gerenciamento de incidentes;
- Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup;
- Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas para o site do TRT10 e de ao menos 1 (uma) para os demais sites, cabendo ao TRT10 elencar mensalmente quais políticas serão testadas;

G. ADMINISTRAÇÃO DE REDES (LAN)

- Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança do TRT10;
- Implementação e suporte a Rede Sem fio instalada na Sede do TRT10;
- Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados;
- Implantar novos segmentos de redes, recursos e tecnologias;
- Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados a obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;
- Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados: imagem e voz;
- Garantir a execução das políticas e normas de acesso à internet, intranet, e sistemas corporativos;
- Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa;
- Administrar e gerenciar as Redes Locais (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs);
- Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;
- Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento;
- Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade;
- Proceder análise da capacidade e disponibilidade dos ativos do TRT10;
- Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa;
- Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa;
- Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem;
- Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;
- Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede;
- Divulgar os serviços e produtos disponíveis na rede corporativa;
- Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação;
- Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- Apresentar projeto e especificação técnica para implantação de redes sem fio (wireless) de conveniência em pontos estratégicos do TRT10, como salas de reunião e auditórios;
- Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pelo TRT10;
- Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes locais;
- Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte;
- Suporte 3º nível para Coordenadoria de Suporte e Varas do Trabalho de Brasília e Tocantins;
- Elaboração de projeto de rede WLAN para a Décima Região;
- Substituição, na Décima Região, dos ativos de rede sem garantia e sem contratos de manutenção.

II. ADMINISTRAÇÃO DE REDES EXTERNAS (WAN)

- Administração de tráfego policing e shapping através da rede Wan MPLS e circuitos internet;
- Aplicação de filtros de pacotes portas (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta UDP/TCP de destino);
- Administração na criação de circuitos físicos e virtuais (Faixas IP);
- Administração ao policiamento de filas definidas por classificação de tráfego através de portas;
- TCP/UDP, aplicação (Layer 7), por URL e Host, definidas por horário diurno ou noturno;
- Suporte a marcação de tráfego campo ToS por policiamento (arquitetura DiffServ – RFC 2474);
- Administração de policiamento de filas por prioridade;
- Suporte ao CBQ ou HTB na rede MAN através de marcação de tráfego padrão Diffserv – RFC2474 utilizando ferramentas como o iptables (Links DPF, Base operacional, Gráfica)
- Suporte a visualização gráfica de aplicações pelo consumo (Kbps) usando ferramenta RRDTOOL para configuração de policiamento usando CBQ ou HTB (Links Man) (Linux);
- Administração através de roteamento dinâmico usando protocolo OSPF, BGP em roteadores Cisco;
- Aplicar filtro de pacotes portas (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta UDP/TCP de destino) através de ACL (Cisco);
- Suporte 3º nível para Coordenadoria de Suporte e Varas do Trabalho de Brasília e Tocantins.

I. APOIO À SEGURANÇA

- Instalação e configuração do Sistema Operacional Linux RedHat;
- Instalação e configuração de Firewall;
- Gerenciamento de Servidores;

- Gerenciamento de logs;
- Identificação de incidentes;
- Planejamento e implantação de regras de firewall e Proxy;
- Realização de testes de invasão;
- Implementação de ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TI, com a criação de VLAN's, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso físico a locais restritos, adoção de VoIP e certificação digital.
- Antivírus e WSUS
 - Administração, instalação e monitoramento do Antivírus McAfee;
 - Monitoramento e emissão de relatórios diários, usando a ferramenta Queries;
 - Administração, configuração e instalação dos Servidores WSUS;
 - Configurar os Computadores Clientes e Servidores para instalar as atualizações do WSUS;
 - Aprovar, testar e distribuir as atualizações;
- Gabinete Virtual
 - Gerenciamento da solução de Gabinete Virtual em uso na Décima Região;
 - Manutenção de controle e logs de acesso;

J. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MENSAGERIA

- Instalar e configurar do Sistema Operacional Linux RedHat 5;
- Instalar e configurar os Servidores Openfire, Postfix e Dovecot;
- Administrar caixas de correio, grupos, contatos e lista de distribuição;
- Administrar e gerenciar catálogo de endereços offline (OAB);
- Gerenciar Backup e Restore das bases do Openfire;
- Gerenciar de Backup e Restore de caixa postal no Microsoft Exchange Server 2003 e 2007;
- Gerenciar de acesso a mensagens de usuários de dispositivos móveis;
- Suporte às Varas do Trabalho de Distrito Federal e Tocantins;
- Monitorar todos os serviços ativos referentes à mensageria do TRT10;
- Gerenciamento dos equipamentos corporativos instalados no Tribunal e nas Varas do Trabalho;
- Documentação do ambiente;
- Realização de testes de disaster recover;
- Migração do serviço de mensageria para ambiente de colaboração em nuvem.

K. SERVIÇO EXTERNO NAS VARAS DO TRABALHO DE TOCANTINS – SET

- Instalação e configuração de novos equipamentos;
- Organização do rack de servidores e switches:
 - Organização do cabeamento lógico e de energia;
 - Teste das consoles dos servidores;
 - Verificação de balanceamento de fonte dos servidores nos circuitos elétricos da localidade;
- Limpeza interna de servidores e componentes;
- Verificação das IDRAC's dos servidores;
- Verificação dos consoles de gerências dos storages;
- Atualização dos servidores (firmware);
- Intervenção em servidores, quando necessário;
- Instalação de sistemas operacionais
- Implantação de sistemas.
- Ampliação das redes de dados
- Segmentação lógica das redes

L. AMBIENTE TECNOLÓGICO

ADMINISTRAÇÃO DE REDES (LAN)

- As redes locais do TRT10 são compostas por switches 10/100 Mbps e 10/100/1000 Mbps.
- Todas as redes estão segmentadas ou estão em processo de segmentação.
- O quantitativo de equipamentos por localidade existente está descrito a seguir, sendo que o mesmo poderá sofrer alterações até o momento da contratação.

Localidade	UF	Chassi		Appliance			
		Core	Distribuição	Borda	Core	Distribuição	Borda
Brasília (SE-DE)	DF	2	10	77	2	10	75

Foro de Brasília	DF	2	0	18	2	0	50
Foro de Taguatinga	DF	0	2	6	0	2	6
Predio de Apoio	DF	0	2	10	0	2	10
Vara do Gama	DF	0	1	1	0	1	1
Foro de Palmas	TO	0	2	3	0	2	3
Foro de Araguama	TO	0	2	3	0	2	3
Vara de Gurupi	TO	0	1	1	0	1	1
Vara de Dianópolis	TO	0	1	1	0	1	1
Vara de Guaratã	TO	0	1	1	0	1	1

- Plataformas utilizadas
Extreme; Cisco; HPn;
- Recursos Tecnologias utilizadas

Vlans (802.1q); Link Aggregation; Spanning Tree Protocol (802.1d); Multicasting; Fiber Channel (SUN); Switches para Blades.

M. ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS E ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

O ambiente de Banco de dados do TRT 10ª Região é composto por:

- 15 Servidores de banco de dados Oracle, com sistema operacional Linux RedHat;
- 06 Servidores de banco de dados PostgreSQL, com sistema operacional Linux RedHat;
- Disponibilidade do ambiente 24x7, sendo crítico o período das 08h00 às 19h00 de segunda-feira a sexta-feira.
- 50 Schemas distintos no TRT10, distribuídos nos 15 bancos de dados na 10ª Região.
- Aproximadamente 30 sistemas distintos;
- Atualmente, os dados do TRT10 estão distribuídos em 05 (cinco) ambientes tecnológicos segregados, são eles: bugfix, desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.

Poderão ser criados outros ambientes mediante novas necessidades. Os ambientes não produção estão centralizados em Brasília.

- Ferramentas:

o SGBDs: Oracle (OLAP e OLTP) e PostgreSQL;
o Ferramentas de administração Oracle, Enterprise Manager;
o SQL navigator
o Sistema Operacional: Windows e Linux
o Ferramenta Toad;

N. ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS E APLICATIVOS CORPORATIVOS

- 10 Centros de Processamento de Dados;
- 02 Chassis Blade e 14 lâminas;
- 85 servidores, dos modelos IBM 3650 e DELL R710 ;
- 01 Domínio com 10 réplicas Domínios filhos;
- 20 Servidores de arquivos;
- 18 Servidores WEB Apache;
- 05 Servidores Virtualizados (hosts) com VMWare ESX;
- 05 Servidores Virtualizados (hosts) com XEN;
- 42 servidores de Aplicação RedHat / JBOSS no ambiente de Produção;
- 01 servidor de Aplicação RedHat / JBOSS no ambiente de Desenvolvimento
- 06 servidor de Aplicação RedHat / JBOSS no ambiente de Treinamento
- 06 servidor de Aplicação RedHat / JBOSS no ambiente de Homologação

O. ADMINISTRAÇÃO DE ARMAZENAMENTO DE DADOS

- 01 Storage EMC VNXe1600;
- 01 Storage EMC VNX5500;
- 01 Storage IBM V5000;
- 01 Storage HP3PAR;
- 02 Storages EMC Unity 300;

- 01 Storage EMC modelo CX4-240;
- Redes SAN-iSCSI;
- Redes SAN-FC.

P. ADMINISTRAÇÃO DE BACKUP

- 10 localidades atendidas com software de backup TSM, HP Dataprotector e BackupPC;
- 03 políticas de backup no ambiente do TRT10;
- 01 Tape Library modelo Quantum i500;
- 04 Tape Libraries modelo Quantum i60;
- 07 Tape Libraries modelo Tandberg Magnum T24;

Q. ADMINISTRAÇÃO DE REDES EXTERNAS (WAN)

- Topologia de infraestrutura da rede implantada no TRT10, formando uma topologia Full-Mesh IP/VPN MPLS multiserviço.
- Modelo de topologia da Rede Wan IP/VPN MPLS Full-Mesh do TRT da 10ª Região.
- Todos os roteadores estão conectados na nuvem onde todas as localidades do TRT e Varas do Trabalho de Brasília e Tocantins estão interligados entre si, formando uma rede IP/VPN MPLS Full-Mesh multiserviço. O roteamento padrão (default) desta topologia converge para o site principal, o TRT.
- Todos os segmentos das localidades são passíveis de conectividade entre si, conforme modelo IP/VPN MPLS Full-Mesh (RFC 2547 bis);
- Utilização de classes de endereçamento IPv4 CIDR privadas, definidas na RFC1918, para todas as localidades do TRT10
- A rede é formada por 10 segmentos;
- 1 servidor MRTG monitorando os Links WAN.

R. APOIO À SEGURANÇA

- Todo o fluxo de saída e entrada de Internet fica localizado no TRT10 - Brasília, Ed. Sede.
- No TRT existem 20 servidores PFSENSE, trabalhando com redundância entre si e provendo redundância e balanceamento de carga para serviços tais como HTTP e SMTP. Além disso trata NAT, Regras baseadas em estado de conexão inclusive para protocolos stateless como o UDP, gerenciamento web, backup via XML, disaster recovery em menos de uma hora, regras baseadas em grupo, histórico de utilização sobre "utilização de CPU, estado do Firewall, utilização de interfaces, traffic shaping entre outros", informações em tempo real.
- No TRT existem 20 servidores Linux baseados em RedHat com os serviços de Proxy instalados com os aplicativos opensource squid, dansguardian, Apache 2.2 com os seguintes módulos "Proxy, Rewrite, Security, JK, Load Balancing".
- Existem dois firewalls Cisco ASA instalados no TRT.

Antivírus e WSUS

- 01 (um) servidor de Gerência e McAfee ePolicy Orchestrator 4.5.0 Console com Windows 2003 Server responsável pela console do serviço de antivírus, ficando localizado no TRT10 Brasília, Ed Sede I;
- 01 (um) servidor de Gerência WSUS Upstream com Windows Server 2003;

ambiente Virtual

- 02 servidores Citrix responsáveis pela hospedagem e disponibilização das aplicações;
- 02 servidores Citrix responsáveis pela interface WEB;
- 01 servidor Citrix responsável pela gestão de relatórios;
- 165 licenças contratadas.

S. ADMINISTRAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MENSAGERIA

- As redes locais nas instalações do TRT10 integram uma WAN (Wired Area Network – Rede Remota) que interliga todas as unidades que compõem o TRT da Décima Região, através de um backbone MPLS, sendo o serviço prestado por um contrato celebrado com empresa OI.
- A Décima Região possui atualmente aproximadamente 1900 caixas postais armazenadas em uma solução em nuvem:

a. Segurança do Trabalho

- As condições de segurança do trabalho atendem integralmente a NR 23 - Proteção Contra Incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

1. PRÁTICAS ITH, IMPLANTAS/IMPLEMENTADAS:

- Gerenciamento e suporte dos serviços em conformidade com o ITH, v3, nas seguintes disciplinas:
- Função Service Desk Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Catálogos de Serviços Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI

1.1 VOLI METRIA ATENDIDA

ITENS	Quantidade	Descrição
Estações de Trabalho	2060	Windows XP, 7, 8.1, 10
Ativos de rede switches	118	HP - EXTREMI
Ativos de rede switches Borda	117	HP - EXTREMI
Ativos de rede switches Fibre Channel	6	CISCO e brocade
Ativos de rede Firewall	18	Cisco Asa, PfSense
Ativos de rede roteadores	20	NWL, OI, Click Net, Beleza NetWork, Vale do Ribeira,
Proxies	10	DansGuardian McAfee Web Gateway 7.7.2.13.0
Rede Wireless - Access Point	125	HP
Rede Wireless - equipamentos	5	HP
Forense	0	0
IDS/IPS	1	CISCO
Teste de Vulnerabilidades	0	0
VPN	11	OpenVPN
Data Center corporativo	2	Sede - Foro de Brasilia
Servidores de dados padrão x86 de rack	84	DELL, IBM, HP
Servidores de dados padrão x86 de Blade	14	DELL
Servidores de mensageria - e-mail	1	Mssync - Office 365
Servidores de aplicação	63	Jboss, Apache
Servidor de Arquivos	21	SRV1 - SRV2
Biblioteca de backup	19	BackupPC - LTO4, LTO5, LTO6(Bacula)
Servidores com sistemas operacionais Linux	238	Red Hat Enterprise CenOS
Servidores com sistemas operacionais Windows	29	Windows Server 2000/2003/2008/2012/2016
Bancos de Dados Oracle 11G / Estâncias / Tamanho	28 Estâncias	Oracle 11G
Bancos de Dados SQL -Server 2005/2008/2016/2017 R2 / Estâncias / Tamanho	10	informar
Bancos de dados PostGre SQL 9.6 / Estâncias / Tamanho	9	informar
Banco de dados Mysql 5.4 / Estâncias / Tamanho	14	Versão de 5 a 5.5
Storage SAN e NAS	6	EMC, IBM e HP
Software de backup	2	Bacula - BackupPC
IPS - Sistema de Prevenção de Intrusão	1	CISCO/ASA
Nobreaks	4	2 de 120KvA na Sede e 2 de 80Kva no site remoto
Grupo Gerador	2	2
Sistemas em produção	70	70
Autoridade Certificadora	0	0
Portal	1	Apache
Unidade Certificadora	0	0
Auditoria	0	0
Análise de Riscos	1	Risk Manager
Monitoração - Software	3	NAGIOS 4.0.7, Zabbix 3.0.0 Grafana

Descrição dos Atendimentos	Quantidade Mês	Quantidade Horas Mês
Atendimentos de Incidentes	70	-
Requisições de Serviços	773	1091

Requisições de Mudança	-	-
Ligações Recebidas	-	-
Total de Localidades Atendidas	10	10
Total de Cidades atendidas	8	8
Total Regiões geográficas atendidas	-	-
Estados atendidos	2	2
Controle e monitoramento da comunicação de dados (links)	22	22
Apoio técnico e suporte nos servidores de rede	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio na administração de backups dos servidores de rede	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio técnico e suporte para serviço de e-mail	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio técnico e suporte a de videoconferência	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Suporte especializado aos usuários referente ao uso da rede	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Suporte especializado aos usuários referente ao uso do Voip TOIP	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio técnico e suporte para os ativos de rede (switches, access point)	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Controle e monitoramento do antivírus nos desktops	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio técnico e suporte de acessos remotos (VDI) aos sistemas corporativos do tribunal	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio técnico e suporte de acessos remotos	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Apoio técnico e suporte para os terminais de consulta rápida (TECAP)	0	0
Gerenciamento e monitoramento de serviços e servidores de aplicações	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Controle de acessos à internet	Englobado em serviços	Englobado em serviços
Administração de softwares e ferramentas web de gestão de comunicação instantânea Spark	0	0
Administração de softwares e ferramentas web de gestão de chamados RI	0	0
Administração de softwares e ferramentas web de controle de versões de códigos de desenvolvimento e documentos SVN	0	0
Administração de softwares e ferramentas web de gestão documental Alfresco	0	0
Administração de softwares e ferramentas web colaborativas de gestão de conhecimento Xwiki	0	0
Administração de listas de discussão por e-mails Mailman	0	0
Administração de softwares web para testes de software TestLink	0	0
Administração de softwares web para testes de software RedMine	0	0

V. EQUIPE TÉCNICA

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Administração de Banco de Dados	1	44
Administração de Armazenamento de Dados	1	44
Administração de Sistemas Operacionais	2	88
Administração de Redes (LAN)	1	44
Administração de Redes Externas (WAN)	1	44
Administração de Aplicativos Corporativos	1	44
Administração de Backup	1	44
Apoio à Segurança	1	44
Administração de Serviços de Mensageria	1	44
Coordenador Preposto	1	44

Exceto a Administração de Banco de Dados, que conta com profissional exclusivo, os demais perfis são executados de forma compartilhada por outros 3 (três) profissionais, de forma que **são alocados 4 (quatro) técnicos e 1 (um) coordenador preposto**.

W. PLATAFORMA OPERACIONAL UTILIZADA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

I. PLATAFORMA DE SOFTWARE – Sistemas Operacionais

I.1 Servidores

- Windows 2000 Server e superiores
- Linux Red Hat EL 5 ou superior

1.2.1 estações Clientes

- Windows XP e Windows 7; Linux.

1.3 Dispositivos Móveis

- Notebooks com Windows XP e Windows 7;

1.4 Servidores Clientes Web

- Apache e TomCat, Internet Explorer, Mozilla Firebird

1.5 SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados)

- Oracle, PostgreSQL, MySQL

1.6 Monitores de TP/Protocolos

- MPLS, TCP/IP

1.7 Serviços de Monitoramento:

- Nagios, Zabbix, Grafana

1.8 Solução de Antivírus,

- McAfee;

1.9 Solução de Backup,

- HP Dataprotector e BackupPC, Bacula;

2. PLATAFORMA DE HARDWARE

2.1 Arquitetura

Cisc 32 Bits / 64 Bits ISA/PCI.

2.2 REDE – Arquitetura

Ethernet padrões 802.3i, 802.3u, 802.3ab, 802.3ae, 802.3z; Spanning Tree Protocol (802.1d; Multicasting; Vlans (802.1q); Protocolo TCP/IP; SAN e NAS.

2.3 REDE – Plataformas de Hardware

Extreme; Cisco; HPn.

X. Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Declaramos, também, que a empresa vem cumprindo todas as exigências contratuais em nível satisfatório, não havendo registro de fato que a desabone até o presente momento.

Y. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação sem restrições e de forma satisfatória, dos serviços:

Z. SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS):

Controle de Acordos de Níveis de Serviços (ANS's) de prestadores de serviços internos/externos em regime 24-7 com SLA de 99,5%.

A. CONTRATANTE

ÓRGÃO: TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO

UASG: 80016

CNPJ: 02.011.574/0001-90

Unidade responsável pela fiscalização: Coordenadoria de Tecnologia

Servidor Responsável: Edson Mateus de Sousa

Telefone: (61) 3348-1249

e-mail: cdtec@trt10.jus.br

Endereço administrativo: SAS Quadra I, Bloco "D" Praça dos Tribunais Superiores - Brasília-DF -CEP: 70097-900.

Brasília-DF, 15/06/2018

Edson Mateus de Sousa
Coordenador de Tecnologia



Documento assinado eletronicamente por **EDSON MATEUS DE SOUSA, Coordenador(a) de Tecnologia**, em 15/06/2018, às 12:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.trt10.jus.br/validadoresei.htm> informando o código verificador **0932665** e o código CRC **857B8923**.



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S.A., inscrito no CNPJ/MF sob o nº 7.865.757/0001-02, com sede na cidade do Rio de Janeiro/RJ, Rua Lopes Quintas, nº 303, Jardim Botânico, a requerimento da parte interessada, declara, que a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A.**, com sede na Cidade de Jaguariúna, Av. Marginal, 164, Centro, sob o CEP: 13820-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.069.360/0001-20, presta os serviços conforme detalhado abaixo.

A. Elementos do Contrato:

Data da Assinatura	15/10/2019
Vigência	60 meses a partir de 01/01/2020
Número do Contrato	CT77783
1º Termo Aditivo	09/03/2020
2º Termo Aditivo	27/07/2020
3º Termo Aditivo	14/12/2020
4º Termo Aditivo	14/07/2021
5º Termo Aditivo	19/01/2022

B. OBJETO DO CONTRATO

Serviços de suporte e operação de serviços de tecnologia com base no framework ITIL.

C. SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação de serviços de Service Desk cujo atendimento é de segunda a domingo das 00:00h às 23:59 hs, sendo este remoto e telefônico.

A Central de Service Desk atua com as seguintes disciplinas ITIL V3, Gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de eventos, gerenciamento de acesso e gerenciamento de mudanças.

Atendimento presencial Field Service nas instalações do Grupo Globo nas localidades do Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, Recife e Porto Alegre dentro da faixa de horário definidas em conjunto com as equipes Globo, Atendimento e suporte para **21.365 usuários**.

Serviços de Gestão de Acessos de usuários, Gestão de Ativos de TI, Implementação de automações de serviços dentro do ambiente. Contempla os processos de melhoria contínua e Modelo de Governança, como Shift Left e Gerenciamento do conhecimento que conduzirão os serviços a melhores níveis de qualidade ao longo de todo o contrato. Inclui também o uso do assistente virtual e outros recursos.

O time de Atendimento Telefônico (Service Desk), é o ponto inicial de contato para todas as necessidades dos usuários de TI, recebendo e registrando chamados, resolvendo os elegíveis, acompanhando e fornecendo informações sobre a sua solução. O objetivo de se criar um ponto único de contato é simplificar os processos de resolução de incidentes, esclarecimento de dúvidas e requisições de recursos de TI, garantindo ao usuário que todas as suas necessidades sejam atendidas por essa unidade de serviços, este serviço está disponível 24 horas ao dia 365 dias por ano. Em casos de não solução por parte do time de Service Desk, o usuário é transferido ainda em linha para o time de atendimento remoto.

Equipe responsável por realizar atendimentos ao usuário, já com conhecimento da demanda informada previamente ao time de Service Desk. A equipe de Atendimento Remoto fica disponível das 08:00 às 22:00, efetuando então conexões remotas através da ferramenta de acesso remoto LogMeIn na estação de trabalho do usuário, a fim de sanar a solicitação do



usuário. A equipe de Atendimento Local Field Services é aquela que está fisicamente presente junto ao usuário distribuída nos sites supracitados.

Atuação de Gestão de Acessos e Gestão de Ativos. Cabe ao time de gestão de acessos a racionalização e melhor definição de permissionamentos dos usuários aos sistemas internos e concessão de permissões para uso da rede interna e suas ferramentas. Gestão de Ativos é responsável pela administração, governança e orquestração de todos os ativos de IT e OT (OT: itens de engenharia e áudio e vídeo), gestão de manutenção através de fornecedores de garantia, bem como, um serviço consultivo para gestão de demais fornecedores de ativos. Ainda em Gestão de Ativos temos a execução dos serviços de SAM que visam realizar o controle e saneamento da base de licenças adquiridas pela Globo sendo assim ponto chave da garantia do uso consciente dos recursos tecnológicos.

Implantação e uso da ferramenta de BI Qlikview que foi descontinuada em 2022 para utilização da ferramenta de BI Data Studio, disponibilizada pelo cliente.

Self Service – Nível 0: modelo operacional que contempla, uma camada de acesso aos serviços que inclui a atual URA com sistemas inteligentes de roteamento das ligações. Contemplando os seguintes canais de comunicação de Nível 0 entre os usuários e o Service Desk: URA – Canal Telefônico, Chatbot, Portal do solicitante (ITSM – Service Now), Whatsapp, Teams e Central de Software.

Atendimento Nível 1: Responsável pelo relacionamento diário da operação com os usuários tratando de requisições e incidentes relatados pelo usuário em ligação, garantindo o registro das demandas (ITSM – Service Now) assim como as orientações definidas em base de conhecimento para os usuários. Garantir o seguimento dos fluxos e processos do Atendimento Telefônico considerando a satisfação dos usuários que é medida através de uma pesquisa de satisfação ao fim de cada ligação através da URA. Análise e cumprimento de níveis de serviço operacionais e indicadores de desempenho, desenvolvimento e capacitação dos analistas, cumprimento dos planos de melhoria contínua, aderência aos processos de dimensionamento e tráfego de telefonia. Este canal está disponível de segunda a domingo das 00:00h às 23:59h.

Suporte remoto Nível 1: Conexão através de ferramenta de acesso remoto LogMeIn com aprovação do usuário, buscando resolver as demandas reportadas inicialmente. Cobertura das 08:00h às 21:00h de segunda a sexta-feira.

Suporte Local On-Site (Field Service) – Nível 2: Relacionamento com o usuário em prol do entendimento e resolução de demandas presenciais escaladas pelo time de Service Desk telefônico ou remoto, Portal ITSM (Service Now).

Escopo do time Local:

- Atendimento local aos usuários, fornecendo suporte para o uso de equipamentos de TI;
- Manutenção, suporte e instalação de equipamentos e periféricos;
- Controle de equipamentos em garantia e acionamento do fornecedor;
- Controle de estoques de peças e equipamentos de backup. Estes serviços não incluem peças e equipamentos de backup, que deverão ser disponibilizados pelo.
- Suporte aos End points de telefonia fixa, baseado em scripts e serviços automatizados;
- Suporte técnico (Hardware e Software) homologados pela Globo.
- O atendimento local contempla a identificação e solução de problemas de configuração de hardware (microcomputadores, smartphones, totens, impressoras, tablets, entre outros), softwares e de aplicativos de negócios, garantindo sua disponibilidade, incluindo o "patch cord" do microcomputador até a tomada de dados;
- Aplicar soluções emergenciais e de contorno ou temporárias, quando necessário, até que a solução definitiva seja implementada;

- Execução de IMAC – Instalação, Movimentação, Adição e Mudança (change), conforme programação definida pela Gestão de End User da Tecnologia Globo, considerando-se como IMAC qualquer movimentação de microcomputador mais seus periféricos e softwares. Os Serviços de IMAC englobam o controle e execução das atividades de Instalação, Movimentação, Adição e Alteração (IMAC – Install, Move, Add and Change), de Softwares e Hardwares padrão tipo Desktop, Notebook, dispositivos móveis e periféricos de usuários finais que estejam em localidades indicadas no escopo de atendimento. Os Serviços de IMAC são compostos por:
- Instalação (Install), de equipamento novo;
- Movimentação (Move), física do equipamento dos locais de armazenamento / instalação original para que sejam instalados em outro local ou armazenados, dentro do mesmo site;
- Adição (Add), de um novo recurso ao equipamento;
- Alteração (Change), mudança de alguma característica do equipamento.

Em situações de movimentação de equipamentos, a Stefanini é responsável pelo transporte dos equipamentos entre sites que estejam dentro dos limites do mesmo município, utilizando material adequado para embalagem e transporte dos equipamentos. Movimentações que envolvam deslocamentos geográficos fora dos limites municipais do site origem.

Configurações de hardware do equipamento atendido, em casos de divergência das configurações da base de itens inventariados (CMDDB), os gestores locais e a Gestão de End User antes de qualquer alteração na base de inventário. O analista de Suporte Local On-site é acionado para confirmar as informações de inventário.

O analista de Suporte Local On-site participa, também, do processo de inventário permanente de responsabilidade da área de Gestão de Ativos, visando manter o inventário atualizado. A equipe de Suporte Local On-site apoia na validação de Mudanças (Changes), quando solicitado, em mudanças que impactem o usuário.

Recebimento e manuseio de equipamentos que demandem manutenção proveniente de diversas localidades. Todas as movimentações são registradas na base de inventário. Realiza verificações nos equipamentos com objetivo de identificar problemas técnicos. Em casos em que não é possível o reparo do equipamento, cabe a equipe de Atendimento Local a elaboração de laudo técnico submetendo este a procedimentos de descarte.

Coordenar e realizar atividades de manutenção preventiva (e corretiva), nos equipamentos, objeto de leasing ou ainda locados por terceiros. Manter estoque de equipamentos em contingência de forma a suprir necessidades emergenciais dos usuários.

Atendimento VIP sendo este um atendimento local sendo este atendimento prioritário em detrimento dos usuários regulares e suas atividades.

Gestão de Ativos: Serviços estão divididos em Hardware Asset Management e Software Asset Management:

- Software Asset Management: Serviços de inclusão dos processos de Controle, Cadastro, Categorização, Transferência, Documentação, Regularização. Além das atividades de Gerenciamento de Imagem Corporativa (desktop/laptop, tablet e totem), além de Wallpaper Corporativa, Homologação de Software Básico, suite de aplicações, GPO's. Todas estas homologações são realizadas em conjunto com a documentação dos processos que serão utilizadas pelos times de Suporte On-Site, Atendimento Telefônico e Suporte Remoto. Além disso, é de responsabilidade do time de Gestão de Ativos a elaboração e consequente entrega de inventário físico de todos os ativos em atividade dentro do parque tecnológico. Esse inventário tem validade de 1 ano. Sendo atualizado anualmente. Eventuais divergências encontradas no inventário tem o prazo de 30 (trinta), dias para serem solucionadas.



- Hardware Asset Management: Inventário de Hardware, controle de equipe, homologação de hardware, gerenciamento de WaaS (Workplace as a Service).

Gestão de endpoint: dos os agentes de endpoint, tais como Monitoramento, MDM, Inventário, Antivírus e outros são administrados e operados pela equipe de Gestão de Ativos da Stefanini de forma totalmente automatizada. Reduzindo ao máximo intervenções humanas. O registro de todas as informações oriundas destes endpoints são concentradas, organizadas e disponibilizadas para visualização às equipes técnicas em consoles administrativas de gerenciamento. A cobertura de atendimento é de segunda a sexta-feira em horário comercial.

Gestão de Acessos: Responsável pela manutenção de contas de usuários (criação, alteração e exclusão), em ambientes Microsoft Active Directory, assim como, demais servidores Microsoft. Bem como, aos demais objetos, caixas de correio, listas de distribuição de e-mails, perfis de acesso aos sistemas de arquivos, diretórios e arquivos que estejam inseridos dentro deste ambiente. Atividades de concessão, modificação e remoção de acessos utilizando conexões com o Microsoft Active Directory ou mesmo demais consoles de gerenciamento. Além de gerenciamento de licenças utilizando os portais como Adobe e Autodesk. Todas as solicitações, bem como, suas evidências e artefatos de aprovações (e-mails, workflows etc.), são efetivamente armazenadas plataforma de ITSM. A cobertura de atendimento é de segunda a sexta-feira em horário comercial

Apoio e acompanhamento dos demais times técnicos da GLOBO, prestadores de serviços e parceiros de negócios, nas instalações do Grupo GLOBO no que diz respeito a infraestrutura e sistemas de telecom. Todas as atividades acima mencionadas ocorrerão mediante análise e prévia autorização do gestor GLOBO responsável pela área de suporte TELECOM na respectiva localidade.

Controle de todo o processo de execução do serviço, com especial atenção ao acordo de nível de serviço, políticas de segurança e de acordo com os procedimentos e normas adotados e exigidos pelo Grupo GLOBO, tais como:

- Atendimento das definições dos clientes, sem colocar em risco as operações da Globo;
- Apoio na execução de troubleshooting;
- Condução e acompanhamento do tratamento de chamados em workflow/itsm (Service Now).

ITSM (Service Now) e Portal de autoatendimento (SCCM):

- Abertura de chamados incluindo formulários para coleta de dados conforme o tipo de chamado;
- Consulta de status de chamados eliminando grande parte dos contatos com o Atendimento Telefônico;
- Instalação automática de Software submetendo as requisições a um fluxo de aprovações e checagem de licenças, e fazendo a instalação silenciosa através da integração com a ferramenta de gestão de ativos;
- Auto Solução pela consulta a uma base de conhecimento, com conteúdo adaptado para os usuários finais;
- Reset e desbloqueio de senha após a identificação positiva do usuário através da verificação de informações previamente definidas;
- Soluções automatizadas pela execução de scripts previamente definidos para determinados tipos de chamados.



Gestão de Crises:

- Para tickets urgentes e de alta prioridade, o time de Atendimento Telefônico juntamente com os gestores do Grupo Globo definirá pela declaração de crise.
- Informará a situação aos usuários afetados e realizará uma conferência telefônica, acionando todos os grupos solucionadores envolvidos até o encerramento da crise.
- Uma vez declarada a crise, inicia-se um processo de gerenciamento da crise no qual o Atendimento Telefônico será responsável por:
 - Disparar as comunicações iniciais via SMS, e-mail e telefone (mensagens de contingência via URA) para os usuários atingidos pela crise;
 - Estabelecer uma reunião de tratamento da crise, utilizando recursos disponibilizados pelo Grupo Globo (por exemplo uma sala de áudio conferência);
 - Incluir as pessoas e grupos solucionadores necessários para o tratamento do incidente.
 - Disparar as comunicações de atualização com detalhes técnicos para as equipes técnicas envolvidas e gestores da área de TI;
 - Disparar as comunicações de atualização e finalização da crise via SMS, e-mail e telefone (mensagens de contingência via URA) para os usuários atingidos pela crise;
 - Disparar as comunicações de finalização da crise com análise "post mortem" para as equipes técnicas envolvidas e gestores da área de TI.

D. AMBIENTE OPERACIONAL

Ambiente computacional Microsoft Windows e Mac Os.

E. VOLUMETRIA

Chamados tratados pelo Atendimento Telefônico	Volume (2021)
Total de ligações recebidas	118.767
Ligações atendidas por analistas	111.223
Ligações atendidas por automação da URA	5.607
Chamados registrados por um analista	108.727
Chamados atendidos por um analista	23.478
Chamados registrados através do Portal pelo usuário final	137.224
Chamados registrados através de outros canais digitais	12.013

Chamados tratados pelo Atendimento Local	Volume (2021)
Chamados atendidos – Belo Horizonte	3609
Chamados atendidos – Brasília	4903
Chamados atendidos - Recife	3801
Chamados atendidos – Rio de Janeiro Complexo Barra	16933
Chamados atendidos – Rio de Janeiro Jardim Botânico	18169
Chamados atendidos – Rio de Janeiro Estúdios Globo	14569
Chamados atendidos São Paulo	22668

Chamados Atendimento Usuários VIP	Volume (2021)
Chamados atendidos – Rio de Janeiro Jardim Botânico	358
Chamados atendidas – Rio de Janeiro Estúdio Globo	256
Chamados atendidos – São Paulo	155

Chamados Gestão de Ativos	Volume (2022)
Homologação de Software	1.584
Empacotamento de Software	63
Distribuição Eletrônica de Software	63
Solicitações de atualização de inventário	25960



Chamados Gestão de Acessos	Volume (2021)
Chamados atendidos	25960

Localidade	Volume
Total de Estados	6

F. EQUIPE GERAL DO CONTRATO

Perfil	Qntde	Horas Mensais
Gerente Executivo	1	200h
Gerente de Serviços	1	200h
Gerente Operacional	1	200h
Coordenador	7	200h
Líder	2	200h
Analista Regulares	41	200h
Analista Regulares Sênior	1	200h
Analista SD Remoto	20	200h
Analista SD Remoto	8	200h
Analista Área Crítica	27	180h
Analista VIP	6	200h
Analista Autor	2	200h
Analista Gestão de Ativos	10	200h
Analista de Gestão de Acessos	5	200h
SAM	1	200h
TOTAL	135	

G. SLA

Incidentes:

Severidade	Criticidade	Tempo Reposta	Tempo Atendimento	Tempo Total
1	Crítica	Até 1 hora	Até 2 horas	Até 3 horas
2	Alta	Até 2 horas	Até 4 horas	Até 6 horas
3	Média	Até 4 horas	Até 8 horas	Até 12 horas
4	Baixa	Até 8 horas	Até 16 horas	Até 24 horas

Requisições Serviços:

Serviço	Métrica Aplicada	Meta de Atendimento
Gestão Acessos	Percentual de requisições de serviço executado no prazo	90%
	Taxa de reabertura	Até 1%
	Grau de satisfação dos usuários	90%



Gestão Ativos	Distribuição de software com sucesso	90%
	Percentual de solicitações para homologações de software atendidas no prazo	95%
	Grau de acuracidade do inventário de equipamentos de usuário final	95%
Atendimento telefônico	Taxa de abandono após 12 segundos do início da ligação sem atendimento pelo Service Desk	Até 5 %
	Percentual de atendimentos telefônicos realizados em menos de 30 seg	90%
	Percentual de atendimento em 1º nível pelo Service Desk para os chamados elegíveis	99%
	Grau de satisfação dos usuários para o atendimento em 1º nível do Service Desk	95%
	Taxa de reabertura de chamados	Até 1%
Suporte Local	Percentual de Requisições de Serviço atendidas no prazo	95%
	Percentual de Incidentes Resolvidos no prazo estabelecido	88%
	Percentual de Incidentes Resolvidos no prazo estabelecido para usuários de Áreas Críticas	90%
	Percentual de Incidentes Resolvidos no prazo estabelecido para usuários VIP	95%
	Taxa de reabertura de chamados	Até 1%
	Grau de satisfação dos usuários	90%

Serviço	Métrica Aplicada	KPI
Atendimento telefônico	Percentual de atendimento em 1º nível pelo Service Desk para os chamados não elegíveis	45%

H. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS:

Atestamos ainda, que os serviços foram executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

I. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE):

Nome	Júlio Lima
Cargo	GERENTE DE GESTÃO DE USUÁRIOS E SERVIÇOS
Telefone	21 99077-0104
E-mail	Julio.lima@g.globo

Rio de Janeiro/RJ, 28 de outubro de 2022.

Júlio Lima
GERENTE DE GESTÃO DE USUÁRIOS E SERVIÇOS

Atestado - Tv Globo v1.pdf

Documento número #342f88cc-7d2e-4962-954c-71126f170af3

Hash do documento original (SHA256): f7beba57e50ad46f95730f26e798b02f21c560387e5047a65fed28aaa04a6196

Assinaturas



Júlio Lima

CPF: 014.025.397-11

Assinou como representante legal em 31 out 2022 às 20:36:20

Log

- | | |
|-----------------------|--|
| 28 out 2022, 17:08:24 | Operador com email jlbonfanti@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 criou este documento número 342f88cc-7d2e-4962-954c-71126f170af3. Data limite para assinatura do documento: 27 de novembro de 2022 (17:04). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro. |
| 28 out 2022, 17:08:28 | Operador com email jlbonfanti@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 adicionou à Lista de Assinatura: julio.lima@g.globo para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Júlio Lima. |
| 31 out 2022, 20:36:20 | Júlio Lima assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail julio.lima@g.globo. CPF informado: 014.025.397-11. IP: 189.60.18.205. Componente de assinatura versão 1.396.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com . |
| 31 out 2022, 20:36:20 | Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 342f88cc-7d2e-4962-954c-71126f170af3. |



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 342f88cc-7d2e-4962-954c-71126f170af3, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.



Clicksign Gestão de Documentos S.A.

Validação

Gerado terça-feira, 01 de novembro de 2022 às 08:44 (horário de Brasília)

TV GLOBO - Atestado assinado.pdf

Hash do arquivo validado (SHA256):

ffa1ff264fe14e16ce74fd16e2a95b8379bebac58b702725836f5273553679bd

- Documento Assinado Eletronicamente pela Clicksign.
- Certificado ICP-Brasil válido: Clicksign Gestão de Documentos S.A.



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento:

A) STEFANINI Consultoria e Assessoria em Informática S/A
CNPJ/MF Nº. 58.069.360/0001-20

B) ELEMENTOS DO CONTRATO

Data da Assinatura:	13 de maio de 2019
Vigência:	12 meses
Número do Contrato	35/2019
1º termo Aditivo	09 de junho de 2020 – prorrogação para mais 12 meses
2º termo Aditivo	10 de junho de 2021 – prorrogação para mais 12 meses

C) OBJETO DO CONTRATO

Realização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, contemplando a implantação e execução continuada das atividades de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC de 1º, 2º e 3º níveis.

D) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Suporte à infraestrutura e usuário.

Gerenciamento e operação da Central de Serviços de TI, com o objetivo de reduzir custo, modernizar as infraestruturas e gerir conhecimento do ciclo de vida das mesmas;

Ponto único de contato para usuários, prestando serviço de Sustentação e Transformação do parque tecnológico, garantindo a operação normal e a evolução dos serviços;

Sustentação compreende as atividades de atendimento às demandas e de manutenção preventiva, preditiva e corretiva, relacionadas ao parque tecnológico e sistemas eletrônicos;

Atesta-se a prestação de atividades de evolução e inovação do parque tecnológico e sistemas eletrônicos, como por exemplo, a inclusão de novas funcionalidades ou tecnologias, aplicações de patches de segurança e atualizações das versões dos Sistemas Operacionais, Serviços e outros Sistemas existentes.

Suporte a todo o parque computacional e atender os chamados dos usuários relacionados com computadores, impressoras, servidores de impressão, scanners e outros equipamentos e acessórios de TI.

Serviço especializado de suporte à infraestrutura de TIC da UFBA com capacidade técnica e operacional para solucionar problemas e propor melhorias na conectividade, sistemas e serviços da Rede UFBA.

Atividades relativas à implantação ou movimentação complexa ou de grande volume de ativos; em estabelecer uma interface com outras atividades correlatas com a prestação de serviços, notadamente os contratos com empresas terceiras que prestam serviços para a STI e as várias áreas operacionais da UFBA; e de cuidar dos facilities que sustentam o datacenter.



Atesta-se que a Stefanini presta os seguintes serviços:

Planejamento, implantação e operação da Central de Serviços de acordo com as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library;

Atendimento prestado pela Central de Serviços de suporte técnico especializado de 1º nível em TIC, de forma remota;

Atendimento especializado de 2º nível em TIC, de maneira remota e presencial;

Atendimento especializado de 3º nível em TIC;

Gestão da Central de Serviços, ativos (tecnológicos, ambiente, pessoas e processos) e indicadores;

Supervisão da Central de Serviços e Supervisão de Atendimento de 1º e 2º Níveis e Supervisão do 3º Nível;

Gestão da Base de Conhecimento;

Gestão da Qualidade dos Serviços e Processos;

Gestão do Catálogo de Serviços;

Implantação, revisão e gestão dos Processos de "Gerenciamento de Incidentes", "Gerenciamento de Requisições", "Gerenciamento de Problemas", "Gerenciamento de Mudanças", "Gerenciamento de Liberações".

Desenvolvimento de projetos voltados para as atividades de sustentação, evolução e transformação do ambiente, derivados das gestões de problema, capacidade, configuração, mudança, e demais necessárias.

➤ **Especificações do serviço de gerenciamento e operação da Central de Serviços de TI**

Atesta-se que fora prestado de forma satisfatória, implantação, operação e gerenciamento da Central de Serviços, coordenando e controlando as atividades dos serviços de atendimento de todos os chamados originados dos usuários da Rede UFBA e centralizando todos os contatos (telefônicos, e-mail, pessoal, chat, etc.) que chegam à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI).

A Central é o ponto único de contato; trata e repassa chamados, resolve incidentes e problemas, atende requisições de serviços, realiza mudanças e outras questões relacionadas com os serviços de TIC desta instituição.

Assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e "hard disks"), sem cobertura de peças;

Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI;

Criação de uma base de conhecimentos dos tratamentos de incidentes e problemas e das requisições de serviços solicitadas à área de TI;

Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento (Gestões de Configuração e Capacidade) e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo e permitir a evolução do ambiente.

Provimento de processos, compondo as fases do ciclo de vida da ITIL v3, como:

- Processo de Gerenciamento de Incidentes/Requisições de Serviços;
- Processo Gerenciamento de Problemas;
- Processo Gerenciamento de Mudanças;
- Processo Gerenciamento de Liberações;
- Treinamento dos envolvidos no(s) processo(s) implementado(s).



O Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) adotado pela UFBA para apoiar as atividades de gerenciamento da Central de Serviços (CS) é o GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*). Esta solução tem como objetivo centralizar, controlar e garantir o atendimento dos serviços de TIC requisitados pelos usuários e registro dos chamados e atendimentos aos usuários.

O GLPI é desenvolvido na linguagem PHP e utiliza o Gerenciador de Banco de Dados MySQL.

➤ **Operação da Central de Serviços**

Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TI se dá em três níveis de atendimento - 1º, 2º e 3º níveis – sendo realizada por profissionais qualificados e com perfil adequado para realização destas atividades.

• **Central de Serviços – 1º Nível:**

Primeiro atendimento aos usuários de TIC da UFBA. É o ponto único de contato para os usuários, garantindo que todas as suas requisições de serviços sejam registradas e tratadas, resolvendo os incidentes documentados passíveis de solução imediata ou encaminhando-os para as áreas responsáveis de acordo com as políticas de escalonamento definidas.

As atividades são: registro, encaminhamento, atendimento, resolução, controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas à TIC, bem como, realizar atendimento remoto, na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços, a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio.

A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (2º Nível, 3º Nível, Equipe da Contratante ou Fornecedores Externos), com controle dos Níveis de Serviços.

Os serviços de 1º nível recebem e gravam todas as chamadas dos usuários; registra o contato dos usuários ou da equipe da Central de Serviços por telefone, por e-mail ou via WEB no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, classificar todos os incidentes e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência; Informa, sugere, orienta e esclarece dúvidas dos usuários.

Restabelece o serviço à normalidade dentro do prazo acordado no ANS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível; escalona os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;

Acompanha todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada.

Mantém os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações; dá suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças; fecha os incidentes, quando o atendimento for concluído; abre chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção, mantendo a STI informada sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento; mantém uma base de Respostas às Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários.

• **Central de Serviços – 2º Nível**

Atendimento de chamados dos usuários da UFBA, escalados pela Central de Serviços, envolvendo o parque de TIC (microcomputadores, notebooks, tablets, scanners, impressoras, switches, access points, etc.) e dos Sistemas Administrativos.

As atividades do 2º Nível são:



Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;

Atendimento local ou remotamente (através de ferramenta de acesso remoto, com autorização do usuário);

Assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e "hard disks"), sem cobertura de peças;

Suporte de softwares básicos de microinformática;

Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela UFBA;

Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;

Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente e abrir um novo chamado de requisição de serviços para o diagnóstico e solução do problema;

Instalar e configurar sistema operacional e softwares em computadores de usuários;

Instalar, desinstalar e remanejar equipamentos de TIC no ambiente interno das unidades da UFBA;

Instalar e verificar conjuntos de novas máquinas adquiridas por meio de processos licitatórios;

Realizar atendimento inicial de chamados de incidentes de rede (cabeada e wifi);

Testar e ativar pontos de rede;

Testar, instalar e desinstalar switches de rede e access points;

Reclassificar o chamado e atualizar os registros no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados;

Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, instalação e funcionamento das funcionalidades e facilidades disponíveis nos aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, serviços de informática e software básico.

• **Central de Serviços – 3º Nível**

Serviços de sustentação e transformação da infraestrutura de TIC da UFBA, formada por analistas especializados em definir, implantar, corrigir, administrar e monitorar os diversos serviços de TI, como administração de redes de computadores, ambientes virtualizados, servidores de arquivos, servidores de bancos de dados, segurança da informação, dentre outros, adotando as melhores práticas de gestão de processos definida pela ITIL.

Gerenciamento da operação, cujo objetivo é a gestão continuada e a manutenção da infraestrutura de TIC para assegurar a entrega do nível de serviço contratado e que atenda às necessidades do negócio da UFBA.

Implementação de todos os projetos necessários para execução do contrato, para atividades de sustentação, evolução e transformação do ambiente, derivados das gestões de problema, capacidade, configuração, mudança, etc. como alterações de distribuição e versão dos sistemas operacionais, atualização de patches de segurança, implantação de ferramenta de monitoração, implementação de rotina de backup e modificação de switches na rede.

Os recursos dos serviços de atendimento de 3º Nível são alocados de forma permanente na STI/UFBA, que é responsável pelo fornecimento de sua estrutura física e recursos de informática e o conjunto de softwares necessários para o atendimento aos chamados recebidos por meio do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, os quais devem ser prestados, inclusive na forma presencial, a todas as unidades da UFBA.



Esse nível é responsável, também, pelas atividades de transformação e evolução do ambiente tecnológico. Além das atividades necessárias para perfeita execução dos processos definidos pelas Gestões ITIL.

No nível 3, são realizadas as seguintes atividades:

Recebimento do escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;

Acesso remoto da estação de trabalho do usuário para resolver o incidente ou a solicitação;

Checar cumprimento dos requisitos de implantação (ocorrência de testes, análise de impactos, planos de reestruturação do serviço, etc.) antes de executar qualquer mudança de TI;

Planejar a implantação, realizando atividades tais como: verificar momento de implantação e documentação disponível, verificar necessidade de preparação do ambiente, plano de retorno em caso de falha e de comunicação das partes impactadas;

Executar a distribuição e instalação das mudanças de hardware e software conforme planejado bem como o plano de retorno do serviço caso a instalação não obtenha sucesso;

Identificar, registrar, classificar, investigar e diagnosticar os problemas que se apresentam em termos de natureza, categoria, urgência e impacto;

Criar e manter atualizado a documentação de todo o conjunto de serviços de TIC contratado.

Ainda no 3º nível, atesta-se a realização dos processos de:

Monitoramento e Operação dos recursos de TI

- Operação, monitoramento e suporte técnico local de infraestrutura.

- Executar os procedimentos rotineiros de disponibilidade dos recursos computacionais, backup, controle dos sistemas elétrico, de refrigeração e de anti-incêndio da STI, conforme horário e periodicidade definidos pela UFBA;

- Atendimento as requisições de serviços dos demais subgrupos, como de virtualização, de serviços Windows e Linux, etc.;

- Avaliar o desempenho dos recursos de TIC da UFBA;

- Registrar chamado, quando da identificação de um incidente ou problema;

- Utilizar ferramentas para o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo a totalidade dos mesmos ou os grupos de usuários potencialmente atingidos;

- Monitorar a conectividade da rede UFBA com o PoP/Ba e a RNP (Rede Nacional de Pesquisa) e com as demais redes remotas que estão interligadas com a UFBA.

A ferramenta utilizada para o Monitoramento e Disponibilidade é disponibilizada pela UFBA (Zabbix e Cacti).

Gestão da Configuração, Mudança e Liberação

- Registrar e manter atualizado o inventário de TI, identificando os atributos dos itens tais como: local, status atual, relacionamento de componentes do serviço, etc.;

- Manter atualizadas as versões dos softwares e sistemas da UFBA;

- Manter servidores, computadores e impressoras com a configuração de software necessária à operação;

- Verificar as mudanças de TIC que foram implantadas;

- Manter a base de dados de Gestão da Configuração e analisar as informações contidas na mesma, visando identificar inconsistências, problemas com itens de TIC e não-conformidade com os padrões;



- Realizar auditorias do inventário de TI;
- Obter da equipe de gestão de serviços da STI, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;
- Realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;
- Acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;
- Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pela Central de Serviços, gerências de capacidade, de incidentes, de problemas, de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços;
- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;
- Acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;
- Fornecer toda documentação necessária para a execução dos serviços de gerência de configuração;
- Realizar semestralmente revisões e auditorias para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.

Gestão de Incidentes/Requisição de Serviços

- Identificar e registrar os incidentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- Escalar em tempo os incidentes para outro nível cuja capacidade técnica ou hierárquica seja mais apropriada para resolução, caso seja necessário;
- Manter atualizada a base de conhecimento dos incidentes registrados.

➤ Supervisão de 1º, 2º e 3º Níveis

Administração da qualidade dos atendimentos dos técnicos alocados para o 1º, 2º e 3º Níveis e equipe de monitoramento, bem como o acompanhamento e gerenciamento do processo de atendimento da Central de Serviços e gestão dos serviços executados para operação de toda a infraestrutura de TIC (servidores, infraestrutura física, operação, monitoramento, equipamentos de rede, serviços ofertados, banco de dados, etc.).

Acompanhamento do processo de solução de problemas e recuperação de falhas e da participação na logística de mudanças demandadas pela UFBA (implantações, instalações, eventos, etc.).

Aperfeiçoamento contínuo dos processos de atendimento;

Gerenciamento de serviços, devendo coordenar a execução de todos os serviços desempenhados pelos 1º, 2º e de 3º Níveis;

Acompanhamento e aperfeiçoamento da qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação aos serviços prestados;

Elaboração de relatórios gerenciais com informações estatísticas de atendimento a chamados e de configurações de hardware e software;



Acompanhamento de chamados de 1º, 2º, 3º e 4º Níveis, garantindo que os usuários estão sendo informados sobre o andamento dos mesmos;

Monitoramento e escalonamento das requisições de acordo com os ANS.

Implantação e gestão de processos ITIL de: Incidentes/Requisição de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração, Capacidade, Disponibilidade e Monitoramento.

Utilização de Sistema de Gerenciamento de Central de Serviços em arquitetura totalmente Web; Suporte técnico e gerência em parque de servidores (físico e virtual) e serviços com sistemas operacionais Windows e Linux;

Instalação, configuração, gerência e monitoramento de ativos de rede LAN e WAN, incluindo switches, concentrador wireless e access points;

Instalação, configuração, gerência e monitoramento de ativos de segurança da rede, incluindo firewall, IPS, WAF;

Instalação, configuração, gerência de ferramentas de Monitoramento de Tráfego de redes;

Instalação, configuração, gerência e monitoramento de rede SAN;

Instalação, configuração, gerência e monitoramento de sistemas de Storage;

Administração de SGBDs;

Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup, como IBM-Tivoli Storage Manager.

E) LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Instalações da UFBA (Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari/BA).

F) COBERTURA

Serviço	Cobertura
Atendimento de 1º Nível da Central de Serviços	Segunda à sexta, das 07h00 às 19h00
Atendimento de 2º Nível da Central de Serviços	Segunda à sexta, das 07h00 às 19h00
Atendimento de 3º Nível da Central de Serviços	Segunda à sexta, das 07h00min às 19h00min
Grupo de Processos	Segunda à sexta, das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min

G) EQUIPE OPERACIONAL DO CONTRATO

Perfil Profissional	Qtde
Grupo de operação e monitoramento TI	2
Grupo Atendimento a Infraestrutura da Rede	2
Grupo de Atendimento a Banco de Dados	1
Grupo de Atendimento a Segurança	1
Grupo de Atendimento a Servidores	2
Grupo de Processos	1
Técnicos de Campo	5
Supervisor – N1, N2 e N3	2
Gerente de Contrato	1
Quantidade Total	12

H) QUANTITATIVO/VOLUME DOS SERVIÇOS



Material	Quantidade
Aparelho telefônico/Hands – free	-
Telefone móvel	-
Estações de trabalho (desktop/notebook)	10.800 (informar versão do windows)
Bancos de dados	1.153
Ativos de rede (Switches, Access Point e Roteadores)	1.213
Ativos de segurança (Firewall, Switches, Roteadores e Servidores)	1.541
Quantidade de ativos monitorados	1.750
Quantidade Total	16.457

Atendimentos	Quantidade mensal
Quantidade de chamados N1	1.041
Quantidade de chamados N2	222
Quantidade de chamados N3	281
Quantidade Total	1.344

- Rede

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade
Switch Core	Extreme	BD 8806	1
Switch Core	Extreme	X670	1
Switch Borda	Dlink	DGS 1510	88
Switches de Acesso*	Diversos	Diversos	608
Controlador Wifi	Dlink	DWS-3024	5
Pontos de Acesso	Dlink	DWL-8500	238
Controlador Wifi	Ruckus	ZD3025	2
Pontos de Acesso	Ruckus	ZF7372 / R310 / R600 / R610 / R700	258
Router	Microtik	RB 1100AH	2
Roteador**	Diversos	Diversos	5
Firewall	Cisco	ASA 5550	2
Firewall	Fortigate	Fortinet 3200D	2
Firewall	Fortigate	FortiAnalyzer 2000E	1

A rede sem fio possui 10.000 usuários conectados em momento de pico.

- Ambiente Armazenamento – REDE SAN (Storage Área Network)

A rede SAN é composta de dois ambientes distintos, um destinado aos ativos de produção e outro aos ativos que não são considerados produção. O ambiente de produção é composto de dois fabrics formados por três switches de 8Gbps cada. Estes fabrics conectam cinco sistemas de armazenamento (storage systems), 3 servidores de rack e 10 lâminas blade (via conexões internas dos módulos SAN do chassi). A capacidade bruta de armazenamento fornecido pelos storages é de 546,3TB.

Equipamentos que fazem parte do ambiente:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Observações
Storage	IBM	DS 4500	Volume bruto: 4,9TB
Storage	IBM	V7000	Volume bruto: 8,5TB
Storage	EMC	VNX5300	Volume bruto: 194,5TB
Storage	EMC	UNITY 400	Volume bruto: 32,5TB
Storage	EMC	UNITY 500	Volume bruto: 305,9TB
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric A. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric B. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric A) - 8Gbps



Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Servidor	Dell	PowerEdge 1950	Servidor de backup.
Servidor	Dell	PowerEdge R610	Host de virtualização do ambiente de gerenciamento.
Servidor	Dell	PowerEdge R710	Host de virtualização do ambiente de gerenciamento.

- **Ambiente de não-produção (backup, collocation, etc.)**

Equipamento	Fabricante	Modelo	Observações
Storage	IBM	DS 4700	Volume bruto: 194,5TB
Storage	IBM	DS 5020	Volume bruto: 10,9TB
Swicth SAN	Brocade	200	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Swicth SAN	Brocade	200	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Swicth SAN	Brocade	300	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Swicth SAN	Brocade	300	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Servidor	Dell	PowerEdge 1950	Servidor de backup.
Servidor	Dell	PowerEdge R910	Host de virtualização do ambiente de collocation.
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Host de virtualização do ambiente de collocation.
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Host de virtualização do ambiente de collocation.
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Host de virtualização do ambiente de collocation.

- **Ambiente de Virtualização**

É composto por três ambientes distintos, sendo um destinado às máquinas virtuais (VMs) de produção, uma para algumas VMs de gerenciamento do ambiente e uma para as demais VMs. Ao total, estes três ambientes disponibilizam 288 núcleos e 2320 GB de RAM para as 308 VMs hospedadas no ambiente.

- **Ambiente de produção**

O sistema de virtualização atualmente utilizado é o VMWare vSphere 6 Enterprise Plus Edition. Compõem o ambiente 10 servidores com as seguintes características:



Marca / Modelo	Proc.	Cores	RAM	Portas FC	Sistema Operacional
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	20	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M630	2	28	384 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M630	2	28	384 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M630	2	28	384 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3

- **Ambiente de não-produção**

Marca / Modelo	Proc.	Cores	RAM	Portas FC	Sistema Operacional
Dell / R910	4	24	80 GB	8	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R900	4	16	56 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R900	4	16	48 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R900	4	16	56 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3

- **Ambiente de gerenciamento**

Marca / Modelo	Proc.	Cores	RAM	Portas FC	Sistema Operacional
Dell / R610	2	12	16 GB	2	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R710	2	12	16 GB	2	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3



I) SISTEMA DE E-MAIL

- **Ambiente de e-mail ufbam@il**

Utilização da Suite de Colaboração Zimbra na versão 8.0.7_GA_6021.SLES11_64, que foi implementada numa arquitetura multiservidor, com servidores com S.O., SuSE Enterprise 11-Patch 3.

- **Ambiente de e-mail subdomínios**

Plataforma Zimbra na versão open source 8.7.2, implementada numa arquitetura de cluster master-slave ou active-standby, com servidores com S.O., CentOS 7.4.

- **Ambiente de e-mail – outros**

Solução de e-mail os gateways de mensagens do fabricante Proofpoint, na versão 8.9.16, composto por quatro servidores, sendo um master, dois agentes e um servidor que armazena a quarentena.

É utilizado como SMTP para Serviços e Aplicações dois servidores com Postfix, com S.O., Debian versões 5.0 e 6.0.7.

Além desses, existe o ambiente de distribuição e gerenciamento de listas de e-mail é provido através do serviço Sympa na versão 6.1.11, com servidores da aplicação e banco de dados em servidores separados, com S.O., Debian 7.7.

Compõe o ambiente de e-mail:

Item	Quantidade
Servidor SMTP	2
Servidor LDAP	2
Servidor MAILBOX	2
Servidor FrontEnds	2
Servidor SMTP, LDAP, MAILBOX, PROXY	2
Servidor SMTP e HTTP	1
Servidor de Banco de Dados	1
Servidor SMTP	2
Servidor Gateway Master	1
Servidor Gateway Agente	2
Servidor Gateway de Quarentena	1

J) AMBIENTE DE SERVIÇOS WEB

Atesta-se a qualificação técnica no uso do CloudLinux, versão 7, instalado em servidores com S.O. Cent OS, versão 7, que provê serviço de hospedagem compartilhada de sites, com as seguintes características: Controle de CPU, Memória, IO e IOPS, Isolamento entre usuários no sistema de arquivos e flexibilidade na escolha da versão do PHP, Python e Perl por usuário. Esse ambiente hospeda em torno de 440 sites de usuários da comunidade UFPA.

TOMCAT e o JBOSS que abrigam sites desenvolvidos em Java e estão instalados em servidores com S.O. Debian. Atualmente são 10 servidores TOMCAT nas versões 7.0.22, 7.0.65, 8.0.28 e



8.0.21 e 25 servidores JBOSS nas versões 4.0.5, 4.2.2, 5.1.0 e 6.0.0, distribuídos nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, hospedando um total de 90 aplicações.

Internet Information Service (IIS) versão 8.5, com S.O. Windows 2012, hospedando em torno de 847 sites.

Ambiente de CMS (Content Manager Service) institucional, na plataforma open source DRUPAL, versão 7.43, instalado em servidores com S.O. Debian versão 8.0 e que hospeda 216 sites.

Compõe o ambiente:

Item	Quantidade
Servidor WEB (Apache)	2
Balanceador (Hproxy)	2
Servidor de Banco (MySQL)	1
Servidor TOMCAT	10
Servidor JBOSS	25
Servidor IIS	2
Servidor WEB (Apache)	2
Analizador WEB (Piwik)	1
Servidor de Banco (MySQL)	1

K) AMBIENTE DE EAD

Atesta-se a qualificação técnica no uso da plataforma Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), software open source, nas versões 1.9, 3.1 e 3.1.5, e servidores com S.O. nas versões Debian 6, 7 e 8, conforme abaixo:

Item	Quantidade
Servidor WEB (Apache)	2
Balanceador (Hproxy)	3
Servidor de Banco (MySQL + Percona)	3
Servidor de Aplicação (Moodle)	2
Servidor de Banco (MySQL)	2

L) SERVIÇO DE NUVEM E REDE SOCIAL

Utiliza-se o software open source OwnCloud, versão 9.1, que é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos. O serviço de rede social, utiliza o software Noosfero, versão 1. As duas plataformas estão instaladas em servidores com S.O. Debian versão 8:

Item	Quantidade
Servidor Noosfero	1
Servidor de Banco (Postgres)	1
Servidor OwnCloud	1
Servidor de Banco (MySQL)	1

M) SERVIÇO DE BACKUP E MONITORAMENTO



Uso do software da IBM Tivoli Storage Manager (TSM), versão 6.1, instalado em um único servidor, com S.O. Windows 2012. São realizados backup de 164 servidores no total.

N) SERVIDORES

Sistemas operacionais, Windows nas versões 2003, 2008 e 2012 e Linux nas distribuições Debian, com versões 4 a 9, CentOS e Suse, que suportam diversos serviços, como por exemplo Active Directory (AD), DNS Interno e Externo, VPN, etc.

Item	Quantidade
Servidor físico - Windows	19
Servidor virtual - Windows	44
Servidor físico - Linux	39
Servidor virtual - Linux	199
Servidor físico - Collocation	45
Servidor virtual - Collocation	43
Servidor físico - Outros	27

Abaixo segue a relação, exemplificativa, dos softwares que compõe os Servidores:

- Antivírus Corporativo: F-Secure e Kaspersky
- Servidores WEB: Apache, NGNIX, JBoss, TomCat e OC4J;
- Monitoramento de Ativos: Cacti e Zabbix;
- Serviços de Rede: DNS (Windows e BIND9), NTPD, SSHD;
- CMS: Drupal, Wordpress, Twiki e Foswiki.

• Banco de Dados

Banco de dados é composto por três SGBDS, nas seguintes versões: MySql 5.1, 5.5 e 5.7; PostGresSql 8.3, 9.4, 9.5, 9.6 e 10; SqlServer 2005, 2008 e 2012 e Percona 5.7.

O Barman é utilizado como software de backup para o banco de dados em PostgreSQL.

Ambiente	SGBD	Quantidade	
		Servidor	Banco
Produção	MySQL	14	965
	PostgreSQL	9	41
	Sql Server	3	147
Homologação/Desenvolvimento/Teste	MySQL	3	822
	PostgreSQL	4	65
	Sql Server	1	126

O) ESTAÇÕES DE TRABALHO E IMPRESSORAS

A UFPA possui um parque de aproximadamente 10.000 estações de trabalho, de fabricantes e configurações diversas, bem como o sistema operacional, que pode ser Windows, Linux (várias distribuições) e MAC OS. Algumas estações de trabalho estão no domínio UFPA e outras não. Possui, também, cerca de 617 impressoras, sendo 373 próprias e 244 do contrato de outsourcing, em Salvador de fabricante e modelo variado e 41 equipamentos de vídeo conferência, espalhados em várias unidades.



Nas unidades do interior (Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos e Camaçari) deve ser considerado um parque de aproximadamente 10% do quantitativo apresentado para a UFBA em Salvador.

Abaixo segue relação, exemplificativa, dos softwares que compõe as Estações de Trabalho:

- a) S.O. Windows: ME, Vista, 7, XP Professional e 10;
- b) S.O. GNU/Linux: Debian, CentOS e Ubuntu;
- c) Internet Browser: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- d) Cliente de Correio Eletrônico: Thunderbird e Microsoft Outlook;
- e) Antivírus: F-Secure, Norton, McAfee, Kaspersky e Avast;
- f) Automação de escritório: Microsoft Office, OpenOffice e LibreOffice;
- g) Backup e Inventário: Agente do TSM e Agente do Ocs Inventory;
- h) Outros serviços Internet: FTP, compartilhamento de arquivos e de impressoras, acesso VoIP, ferramentas multimídia;

P) MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Serviços prestados de forma satisfatória, dentro do esperado por essa Instituição, quanto à qualidade, desempenho e cumprimento dos cronogramas.

Q) ENDEREÇO DO CONTRATANTE

Razão Social	UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
Endereço	Rua Augusto Viana, s/n/Palácio da Reitoria Canela, Salvador/BA, CEP: 40.110-909
CNPJ / MF	15.180.714/0001-04

R) RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE)

Nome:	
Cargo:	
Matrícula	
Função:	
E-mail:	
Telefone:	

Salvador/BA, 01 de outubro de 2021

RODRIGO DIEGO
FERREIRA SARACENO

Assinado de forma digital por
RODRIGO DIEGO FERREIRA
SARACENO
Dados: 2021.10.19 20:07:45 -03'00'

Rodrigo Diego Ferreira Saraceno
Coordenador de Gestão Administrativa
Matrícula SIAPE: 1929466

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Service Desk, Field Services e Infraestrutura

Declaramos para os fins de participação em licitações públicas, que a empresa abaixo citada, prestou-nos de forma satisfatória, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

A) **STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A**
CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

B) **Elementos do Contrato:**

Data da Assinatura:	17.04.2015
Vigência:	36 meses
Número do Contrato	
Valor Mensal:	R\$ 90.000,00

C) **Descrição dos serviços objeto do Contrato:**

Serviços Gerenciados de TI que atendam às especificações informadas e sejam desenvolvidos de forma a maximizar a utilização dos recursos e dos investimentos da VALEO, permitindo aos seus colaboradores manter o foco nas necessidades do seu negócio.

Service Desk para atendimento dos usuários de Tecnologia da Informação;
Suporte local (Field Services) para atendimento dos usuários de Tecnologia da Informação;
Monitoração da infraestrutura (servidores, bancos de dados, redes e segurança);
Administração da infraestrutura (servidores, bancos de dados, redes e segurança).

D) **Serviços Prestados:**

O Service Desk atua como ponto único de contato para todas as necessidades dos usuários e profissionais de TI, operando de segunda à sexta das 07h às 19h, com analistas dedicados exclusivamente à Valeo, recebendo chamadas telefônicas via ramal interno, por telefone externo, por e-mail ou abertos diretamente no software de gestão de chamados (CA).

O Framework utilizado para os Serviços Gerenciados de TI define nos processos padrões baseados no ITIL v3 e no COBIT.

Recepção, registro, categorização, priorização e diagnóstico inicial dos Chamados

Toda ligação atendida pelo Service Desk será registrada no sistema de gerenciamento de chamados. O mesmo se aplica para solicitações recebidas por e-mail ou pela web. Todos os chamados serão registrados em uma fila única e de numeração sequencial. As ligações telefônicas terão prosseguimento imediato no atendimento, enquanto que as solicitações por e-mail e web serão atendidas em ordem de prioridade e sequência de registro.

Os chamados serão em seguida classificados com base no catálogo de serviços e priorizados em função da urgência e impacto da ocorrência, considerando as características do atendimento VIP, serviços críticos e outras levantadas e definidas durante a implantação dos serviços.

Quando a solicitação não for referente a TI, o usuário será informado e orientado a se dirigir a outro ponto de contato.

Os chamados múltiplos motivados por causa única serão registrados como incidente único para efeito de acompanhamento, mas todas as ligações serão registradas para efeito de estatísticas de atendimento.

Diagnóstico inicial e resolução dos chamados

Imediatamente após a categorização e priorização, o chamado será diagnosticado e sendo elegível para solução remota terá início o suporte ao usuário por orientação telefônica ou controle remoto se necessário (utilizando a ferramenta padrão da Valeo).

São elegíveis para solução remota:

Dúvidas e suporte a incidentes relacionados às tecnologias suportadas, compatíveis com a qualificação de analistas de Service Desk;

Incidentes e solicitações de serviço que tenham solução registrada na base de conhecimento.

Acompanhamento do ciclo de vida do chamado

Os chamados não encerrados no Service Desk serão acompanhados, até a sua solução, fazendo parte desse serviço as seguintes atividades:

Verificar se o chamado foi corretamente priorizado e encaminhado;

Intervir em casos de chamados reencaminhados entre equipes (ping pong) para evitar atraso na solução;

Informar o usuário, quando solicitado, quanto ao status do chamado. É responsabilidade de todos os solucionadores, manter o status atualizado no sistema de gerenciamento de chamados;

Contatar o grupo solucionador, para os chamados de alta prioridade, imediatamente após o encaminhamento.

Gerar avisos de escalada automáticos para níveis técnicos e administrativos superiores, que estejam de acordo com os SLAs definidos.

Contatar por telefone os níveis superiores escalados automaticamente nos chamados que possam causar impactos ao negócio da VALEO em caso de atraso na solução e outros que venham a ser definidos durante a fase de transição dos serviços.

Encerramento dos chamados

Os chamados serão sempre encerrados pelo técnico executor da solução após obter a concordância do usuário e registrar a solução adotada.

Para todo chamado encerrado será enviada automaticamente uma mensagem pelo correio eletrônico solicitando uma avaliação do usuário. Essa avaliação se dará em escala de 1 a 5, indo de muito insatisfeito a totalmente satisfeito.

Suporte Local (Field Services)

O Field Service fará o atendimento local na escala 8x5 de segunda a sexta-feira, de acordo com a preferência dos gerentes de TI de cada planta descrita previamente nas localidades do escopo de atendimento.

O atendimento no campo somente ocorrerá após o chamado ter sido aberto no Service Desk e este encaminhá-lo à equipe de Field Services. Serão encaminhados para atendimento de campo os chamados:

Relativos a problemas de hardware,

Que não puderam ser atendidos remotamente por não ter tido sucesso a conexão remota, IMACs,

De usuários VIPs,

Relativos a falha na instalação automática ou remota de patches, antivírus e outros softwares,

Com tempo de solução excessivamente longo (para garantir a disponibilidade da central de atendimento).

O suporte a problemas de hardware inclui:

Serviços de manutenção que não exijam equipamentos ou mão-de-obra especializada;

Substituição de peças por outras equivalentes disponibilizadas pela VALEO;

Encaminhamento de peças e equipamentos com defeito ao fornecedor indicado para reparo (garantia ou contrato de manutenção).

Suporte a estações de trabalho.

Instalação de equipamento de backup, durante o período de conserto;

Para impressoras, instalação de backup e acionamento do outsourcer de impressão.

Administração de Inventário (Hardware e Software)

A equipe de Field Services poderá manter o controle sobre os ativos de hardware e software, estejam estes em uso ou em estoque, caso o software fornecido pela VALEO tenha a capacidade para coletar os dados nos equipamentos controlados e armazená-los em um banco de dados centralizado. É responsabilidade da equipe de Field Services:

Identificar os equipamentos através de etiquetas próprias;

Instalar os agentes do software de controle de inventário nos desktops e notebooks;

Mantiver atualizadas no software de controle de inventário as informações que não podem ser coletadas automaticamente;

Controlar estoque de equipamentos de backup, partes, peças e outros eventuais fornecidos pela VALEO;

Controlar as licenças de software e seus vencimentos;

Controlar as instalações de software e reportar aos gestores da VALEO a falta ou sobra de licenças.

Homologação de software e hardware.

Service Desk (N1) e Suporte Local (Field - N2)

Suporte ao usuário via central telefônica centralizada (Service Desk) e através de um apoio local.

Receber uma chamada de um usuário final, o ticket pode também ser aberto por e-mail (enviado por uma aplicação ou usuário), ou WEB;

Criação do ticket;

Controle remoto (quando necessário);

Diagnóstico;

Resolução ou escalonamento para o nível 2;

Fechamento do ticket;

Registro do incidente no banco de capitalização do conhecimento;

Implementação padrão ITIL com monitoramento;

Gerenciamento de ativos – via Altiris;

Instalação de software remoto – via Altiris;

Instalação e implantação do sistema de Service Desk e outras ferramentas para suportar as tarefas acima.

Implementação, estruturação e atualização do Catálogo de Serviços, na análise de indicadores de desempenho e resultados, e experiência em suporte de serviços;

Suporte local ao usuário final - técnicos locais nas plantas;

Suporte a ferramentas de service desk.

Resolução de chamados que não podem ser resolvidos pelo Service Desk;

Movimentação de computadores / instalações/ renovações / formatações / imagens;

Solução de problemas em periféricos e hardwares;

Implantação/instalação de aplicações que não possam ser feitas remotamente;

Apoio ao time de gerenciamento de ICs na elaboração de checklists, troca de fitas, alertas visuais, ação em presencial quando necessária;

Instalação de impressoras backup, abertura de tickets no fornecedor de outsourcer de impressão (Lexmark);

Suporte à telefonia fixa, Voip, smartphones e celulares;

Instalação, configuração e suporte de softwares;

Atendimento VIP;

Apoio à correção de erros de Active Directory, Trend, WSUS;

Etiquetagem de equipamentos, controle de equipamentos backups, micros, monitores, teclados, mouses, impressoras, coletores e scanners de bar-code;

O usuário deve receber uma notificação por e-mail todas as vezes que seu ticket mudar de status ou de atendente;

O uso de ferramenta de suporte remoto utilizado é o PCAnywhere e Remote Desktop;

Cada chamado encerrado gera uma pesquisa de satisfação, e cada resposta negativa deve ser analisada pelo time de qualidade com retorno imediato ao gestor de IS da planta;

Administração da Infraestrutura (N3)

Monitoração e administração da infraestrutura de TI da VALEO serão realizadas a partir das instalações da Stefanini, acessando a rede da VALEO por VPN, e contando com nossa equipe de campo (Field Services) para as intervenções físicas nos equipamentos e ambientes de datacenter, sempre sob a orientação de um especialista.

Os serviços de Supervisão, Administração, Suporte e monitoramento dos servidores críticos, infraestrutura, equipamentos de rede e equipamentos de Telecom serão executados em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo feriados (24x7).

Monitoramento, administração e manutenção operacional da infraestrutura física disponível no site, servidores, equipamentos de rede e dispositivos de Telecom, acionamento dos fornecedores de manutenção de HW sempre que necessário e acompanhamento dos tickets; acionamento de fornecedores para escalonamento de problemas de software sempre que necessário e acompanhamento dos tickets.

Monitoramento com abertura automática de tickets de incidentes para tratativa dos times responsáveis;

Administração de servidores e equipamentos locais da planta (Rede, SAN) remota e presencial, VLANs, segurança, etc.;

Monitoramento e administração dos servidores físicos e lógicos (VMWare);

Administração das bases de dados;

Administração e operação do sistema de backup e restore (todas as plantas possuem operação de backup descentralizada);

Realização diária de checklist de ambiente, backup, bases de dados, etc., e envio aos sites com alertas e resumo de disponibilidade do ambiente;

Monitoramento de UPS e infraestrutura de Data Centers;

Gestão e suporte da segurança da informação;

Acionar o parceiro de hardware para conserto/reposição de peças/compartilhado com FS;

Correção de erros de AD, Trend, WSUS;

Monitoramento de links de comunicação de dados e voz e gerenciamento de incidentes (abertura de tickets, acompanhamento dos tickets) nos fornecedores de comunicação;

Desligamento e ligamento de Data Center, por parada de energia/manutenção de ambiente;

Opcional - Prever um pequeno time local (8x5) baseado na planta da Valeo de Campinas para:

Acompanhar o monitoramento;

Resolver 80% dos chamados de SO, redes, Vmware, Oracle;

Fazer escalonamento para o time de especialistas remoto.

Monitoramento

Monitoramento pelo acompanhamento de console do NAGIOS de servidores, equipamentos de rede e dispositivos de Telecom passíveis de gerenciamento SNMP;

Monitoramento de UPS e infraestrutura de datacenters;

Monitoração e Suporte Operacional dos equipamentos;

Atividade operacional de acionamento e acompanhamento até o restabelecimento;

Monitoração, sustentação e operação do ambiente de infraestrutura de Datacenter;

Escalonamento do chamado;

Follow-up;

Posicionamento de status, com boletim diário;

Operação

Monitoramento e manutenção operacional da infraestrutura física disponível no site, servidores, equipamentos de rede e dispositivos de telecom;

Administração e operação do sistema de backup e restore;

Em caso de falha de hardware e links, acionar o fornecedor responsável e acompanhar a solução.

Administração dos servidores

Administração de servidores físicos e virtuais e equipamentos locais da planta (LAN, SAN e WAN);

Realização diária de checklist e envio aos sites com alertas e resumo de disponibilidade do ambiente;

Administração, instalação e suporte a infraestrutura de gestão de identidades do Active Directory, incluindo correção de erros para os domínios independentes e até o limite autorizado para os domínios integrados à Floresta global.

Suporte a infraestrutura de gestão de identidades, como Active Directory

Suporte a sistemas operacionais Windows e Linux;

Administração de bancos de dados

Monitoração proativa do ambiente de banco de dados;

Avaliação do sizing das bases de dados;

Monitoração do crescimento de tablespaces;

Reorganização de tabelas e tablespaces;

Gerenciamento de performance dos bancos de dados e seus elementos;

Tuning dos bancos de dados, através da frequente observação dos indicadores de performance;

Configuração de parâmetros de banco de dados para otimizar os acessos;

Monitoração de dead-locks, pesquisando as causas e propondo soluções;

Planejamento de capacidade dos bancos de dados;

Execução dos processos de controle dos usuários com acesso aos servidores, alinhado à política de segurança;

Controle de mudanças e recuperação de falhas nos bancos de dados;

Definição dos processos de backup e restore dos bancos de dados;

Determinação de problemas no ambiente de bancos de dados / instalação de patches;

Suporte a infraestrutura de backup;

Suporte a bancos de dados;

Administração de rede

Administrar o endereçamento IP das redes da VALEO;

Administração dos equipamentos de rede locais das plantas;

Administração das VLANs;

Administração, suporte e configuração de switches e access points;

Suporte a infraestrutura de virtualização;

Gestão e suporte da Segurança

Aplicação e manutenção do Baseline de segurança;

Administração das contas de usuários e permissões;

Monitoração das ferramentas de Antivirus (Trend);

Administração do WSUS;

Suporte a ferramentas de segurança (Firewall e IPS).

Escopo Monitoração

Os profissionais da Stefanini irão acompanhar um painel apresentando o status dos elementos monitorados, que serão observados pela equipe de monitoração 24 horas por dia, 7 dias por semana 365 dias por ano.

Monitoração e Suporte Operacional dos equipamentos;

Atividade operacional de acionamento e acompanhamento até o restabelecimento;

Escalonamento do chamado;

Follow-up;

Posicionamento de status, com boletim diário;

Gestão Operacional:

Reunião matinal

Operacional por call

Reunião semanal operacional presencial ou call

Reunião mensal operacional presencial

Reunião executiva mensal presencial

Monitoramento com abertura automática de tickets de incidentes;

Administração de servidores e equipamentos locais da planta (Rede, LAN e SAN) remota e presencial, VLANs, segurança, etc.;

Monitoramento e administração dos servidores físicos e lógicos (VMWare);
Administração das bases de dados;
Administração e operação do sistema de backup e restore (todas as plantas possuem operação de backup descentralizada);
Realização diária de checklist de ambiente, backup, bases de dados, e envio aos sites com alertas e resumo de disponibilidade do ambiente;
Monitoramento de UPS e infraestrutura de Data Centers;
Gestão e suporte da segurança da informação;
Acionar o parceiro de hardware para conserto/reposição de peças/compartilhado com FS;
Correção de erros de Active Directory, Trend, WSUS;
Monitoramento de links de comunicação de dados e voz e gerenciamento de incidentes (abertura de tickets, acompanhamento dos tickets) nos fornecedores de comunicação;
Desligamento e ligamento de Data Center, por parada de energia/manutenção de ambiente;
Acompanhar o monitoramento;
Resolver 80% dos chamados de SO, redes, Vmware, Oracle;
Fazer escalonamento para o time de especialistas remoto.

Monitoração Básica:

Todos os elementos (Rede, SO, Hardware, telefonia, Link)

Monitoração Performance:

100% dos equipamentos de Produção

Níveis de Monitoração

Falhas:

Depuração de problemas, Análise do SW, Alarmes, Análise de Event Viewer, Análise do HW, Backups.

Configuração:

Instalação de service Pack, Documentação, Padrão de instalação, Controle de licenças, Gestão de alterações.

Performance:

Identificação de Gargalos, Disco, CPU, Memória, Relatório de disponibilidade, Mapas – Topologia e relacionamento, Relatório de desempenho.

Melhoria Contínua:

Planos de ação, Inovação tecnológica, Revisão estratégica para redução de eventos e impactos no negócio.

Gerenciamento Proativo:

Monitorar o ambiente de acordo com procedimentos de Urgência e Criticidade;
Atuar no primeiro combate dos incidentes e solicitações seguindo processos, políticas e procedimentos definidos pela Valeo e especialistas Stefanini;
Registrar os incidentes não abertos automaticamente;
Informar qualquer ponto de melhoria identificada no ambiente;
Interagir com o Service Desk e Escalonar os Incidentes e Solicitações de acordo com a criticidade definida em processo.

Níveis de Serviços e Indicadores

Gestão dos níveis de serviço está baseada na definição de indicadores que reflitam as reais necessidades de negócios do cliente, geração dos relatórios de acompanhamento dos indicadores, assim como sua análise e a criação de planos de ação são atividades essenciais para a evolução dos serviços.

Relatórios

Book de Serviços Operacional: O Book de Serviços Operacional é um conjunto de informações que contém, além dos indicadores de desempenho definidos para acompanhamento dos níveis de serviço, a definição de escopo de trabalho (SOW – Statement of Work), relatórios, gráficos e tabelas que documentam a metodologia de trabalho e a forma de acompanhamento dos serviços, definindo procedimentos, ferramentas, periodicidade do acompanhamento e níveis de serviços.

O book apresentado mensalmente contém:

Relatório dos principais problemas e incidentes nos sistemas tratados, ações tomadas e recomendações;

Relatório de acompanhamento de todos os indicadores acordados, entre eles as estatísticas de atendimento telefônico da Central de Atendimento, tais como: Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Atendimento, Taxa de Abandono e quantidade de ligações recebidas;

Relatório com o desempenho das equipes de atendimento com o percentual de chamados solucionados em cada nível de atendimento, bem como os respectivos tempos de atendimento;

Histórico de eventos recorrentes;

Recomendações de Melhorias;

Alertas de baixa performance;

Tendências do ambiente com recomendações visando à melhoria do gerenciamento e monitoração;

Análise das metas atingidas.

Instalações da Stefanini

Os serviços que serão executados dentro das instalações da Stefanini incluem:

Instalações com espaço e estrutura adequada para a prestação dos serviços;

PA's dedicadas a Valeo com mesa, cadeira, microcomputador, aparelho telefônico, headset, acesso à rede de dados e telefonia;

Microcomputadores com, no mínimo, processador Intel Pentium 4, 2GB RAM e HD de 80GB, com suporte e manutenção sob nossa responsabilidade;

1 Link MPLS 2 MB principal e 1 link de Internet redundante;

Central Telefônica SVX da Stefanini;

1 celular para cada profissional de Field Services;

Monitor de plasma de 42" para a monitoração dos ativos.

Solução de Telefonia (SVX)

Solução de telefonia (SVX) que trata-se de uma solução completa de Call Center, onde é possível a extração de report's gerenciais com informações precisas e concisas, provendo controle e uma gestão eficaz do negócio, independente da vertente de negócios do cliente. A ferramenta apresenta gráficos e tabelas que facilitam a visualização das informações também são possível realizar exportação dos report's em PDF e CSV (Excel). Com um Dashboard On-line desenvolvido com base na usabilidade e necessidade em comum de diversas operações, é possível visualizar uma apresentação das métricas em realtime que realmente são necessárias para indicar um atendimento de qualidade (SLA, TMA, TME). Há uma infinidade de métricas disponíveis: Acordo de Nível de Serviço, taxas de abandono, chamadas por distribuições, Atividades dos Agentes, tais como as convencionais TMA, TME entre outros.

Integrações com ferramentas de Service Desk e Workforce;

Central de serviço com implantação do Computer Telephony Integration (CTI), com o uso dos recursos de PABX, DAC e URA, com uso de instalações físicas e mobiliários adequados à NR 17.

Canais de contatos

Operações Inbound e Outbound (Voz)

Atende campanhas tanto Inbound como Outbound

Funcionalidade FULL de PABX's convencionais

Funções de LCR (Low Cost Route)

VoiceMail

Fax por E-mail

Multiprotocolo – SIP, IAX2, H323, E1 ISDN/R2/SS7

Interactive Voice Response

Automatização de ligações entrantes e de saídas

Menus personalizados e dinâmicos segundo perfil do cliente

Criação de fluxos e direcionamento para filas específicas
VoiceMail to Mail (Possibilidade de deixar voicemail para operação)
Integrações com sistemas legados (CRM, AD, Workforces)
Mensagens emergenciais

SMS

SMS de Entrada
SMS de Saída
SMS de saída Massivo (informando indisponibilidades/ GMUD)

WEB

Multiplataforma
Possibilidade de desenvolvimento On Demand
Acesso descentralizado
Agilidade na visualização dos indicadores

Chat

Webchat Interno para comunicação dos operadores
Plataforma em Jabber
Troca rápida de informações entre a operação.
Escalonamentos Ágeis.
Facil utilização

Discador

Distribuidor Automático de Chamadas
Distribuição equitativa entre operadores
Inteligência e efetividade nas ligações
Economia de tempo da operação
Gestão de resultados

Monitoramento e Controle

Monitoramento em Realtime

Dashboard especialmente desenvolvido para Supervisores
Permite o monitoramento de todas atividades do Call Center
Principais indicadores em formato Gráfico
Alertas operacionais e Técnicos (E-mail, SMS)
Funcionalidade Spy, Coaching e Barge In

Gravações de Chamadas

Entrada e Saída – Demanda total ou seletiva
Permite controle e gestão da qualidade do atendimento
Maior segurança para a operação.
Dentro das normas da Anatel
Envio de gravação via E-mail em caso de baixa performance de atendimento.

Dashboard

Monitoramento em tempo real das estatísticas ao nível de visualização gráfico
Dashboard em nível Macro (All Operation) e por Campanha (Fila a Fila)
Principais indicadores em formato Gráfico
Objetivos e resultados em visualização simples.

Relatórios e Estatísticas

Informações instantâneas,
Mais de 50 relatórios Pré definidos
Granularidade máxima para obter registro de estatísticas.
Criação de indicadores,
Possibilidade de extração dos report's (XLS, CSV, PDF)

Apresentação mensal de relatórios gerenciais customizados em formato de Dashboards (Painéis de Controle) explicitando os níveis de serviços apresentados na prestação de serviços em sistemas críticos, com disponibilidade do ambiente superior 95%.

Softwares de Gestão dos Serviços

Software de Gestão de Incidentes: CA Cloud Service Management;

Software de Monitoração: Nagios.

CA Cloud Service Management

Instalação, administração, configuração e suporte do CA Cloud Service Management que é um aplicativo que conecta os usuários e os provedores de serviços de TI. O aplicativo é uma solução de gerenciamento de serviço com base em ITIL que está disponível para os clientes pela web no modo SaaS.

Para os agentes da Central de atendimento, o produto oferece uma plataforma com base em ITSM para gerenciar a entrega de serviços de TI, que a organização deles adota. Os agentes da Central de atendimento podem registrar solicitações de usuários, modificar a solicitação e acompanhar o tempo despendido em uma atividade.

DRP e Redundância

Infraestrutura da Stefanini possui:

- Links MPLS Redundantes – 2 operadoras distintas
- 2 links de 30MB de dados e voz de alta disponibilidade
- CORE e camada de distribuição redundante
- Redes de dados segregados por operação
- Estratégia de CLOUD com Data Center da Terremark

Site de Contingência

- O site de contingência da Stefanini fica localizado em Campina Grande.
- 700 PAs
- Baixo Turnover
- Conectado por 2MPLS
- Alta disponibilidade

Infraestrutura Elétrica

A infraestrutura elétrica possui equipamentos de última geração reconhecidos mundialmente que garantem a alta disponibilidade elétrica do meio ambiente.

- Gerador – 550 KvA suprindo 100% dos pontos de energia
- Gerador – 463 KvA suprindo 100% do sistema de ar condicionado
- UPS Chloride - 40 KvA para CPD
- Delta UPS - 160 KvA para uma parte dos Racks
- UPS PHD - 80 KvA para uma parte dos Racks e CPD Stefanini
- UPS PHD - 40 KvA para a redundância do CPD Stefanini

E) SLA (Acordo de Nível de Serviços):

Serviços orientados por Acordos de Nível de Serviço com as seguintes atividades:

- 1) Atendimento por telefone, remotamente, e-mail e web,
- 2) Qualificação dos tickets,
- 3) Pesquisa de satisfação dos Usuários,
- 4) Infraestrutura, LAN, Servidores físicos, virtuais, Banco de dados, backup,
- 2) Gerenciamento de ambiente de alta disponibilidade com SLA de no mínimo 99,5%.

F) Metodologias Aplicadas/Implantadas:

Gerenciamento e suporte dos serviços, em conformidade com o COBIT e ITIL v3, nas seguintes disciplinas:

1) Gestão de Service Desk, 2) Gestão de incidentes, 3) Gestão de Problemas, 4) Gestão de Nível de Serviços, 5) Gestão de Configurações, 6) Gestão de Mudanças, 7) Gestão de Liberações, 8) Gestão de Requisições, 9) Gestão de Infraestrutura, 10) Gestão de Melhoria Contínua
 Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

G) Sistema de HelpDesk ou Call Center:

Software de Atendimento:	Altiris
Sistema Operacional da Rede:	Windows 7
Posições de Atendimento (PAs):	03
Qtde Atendentes:	03
Quantidade de atendimentos (média mensal):	600
Qtde média mensal de atendimentos via WEB	183
Gravadores:	SVX
Unidades de Resposta Audível:	SVX

Local de Instalação:

Endereço:	Rua Alfredo Pujol, 506
No. Fone Tronco Chamada:	(8400) – 11 4573 6665

H) Ambiente Operacional:

<p>Sistemas Operacionais de Desktop: Windows XP 32/64 bits Windows 7/8/10 professional Distribuição de software via Symantec Altiris Distribuição de Imagens de SO via WDS.</p> <p>Sistemas Operacionais de Servidores Windows 2003 SP2 Windows 2008 R2 padrão Windows 2012 ESXi4U2 ou superior Ambiente virtualizado VMWare OS baseados em Linux para servidores de infraestrutura; Software de backup Netbackup</p> <p style="text-align: center;">Padrões de Hardware</p> <p>Workstations e Laptops Lenovo m93, Lenovo T440, T540, W540, X240, Lenovo S30 e C30, ThinClients Wyse VX0, VXL, DELL.</p> <p>Servidores DELL 720/420 e IBM xSeries, Storages Dell MD36xx e IBM DS35, Server Switches Dell, DELL.</p> <p>Switches de Rede CISCO 3750/2960, Antenas Wifi CISCO (padrão),</p>

3COM,

Impressoras

Contrato de outsourcing com a Lexmark.

Libraries de Backup

Dell

Telefonia

Fixa Padrão - CISCO (TOIP),

Fixa (sistema legados) - PABX Unify,

Móvel - Motorola, Samsung (Android),

Video conferência

CISCO S20

Coletores e scanners de códigos de barras

Motorola

Teklogics

PSC

Padrões de software

Desktops e laptops (contem no minimo as configurações de software definidas no repositório de instalações Valeo, conforme lista abaixo:

7-ZIP, Adobe Flash player, Adobe reader, Chrome 34, Internet Explorer 8/10, ISO recorder 2, Mozilla Firefox, NET framework 1.1, NET framework 2.0, Office viewers, Office 2007/2013, Pack Codec K-lite 2.72, PDF Creator 0.91, Project viewer 11, PCAnywhere (controle remote), SAP Gui, Screen Hunter, SUN JRE, Templates Office XP SP3, Visual C++ 2005 runtime, VLC, Windows installer 3.1, Windows media player 10, Windows media player deployment, Windows XP MUI,

Software de segurança

Mcafee End Point

Trend Officescan Antivirus

ERP padrão

SAP ECC 6.

Bancos de dados

ORACLE 11G STD ONE é o padrão

Informações adicionais

Sistema de correio padrão é o Google, Gmail;

I) Volumetria:

Qtde de Usuários atendidos:	1.509
Qtde de Chamados/mês	1.200
Qtde de Desktop:	1.195
Qtde de Laptops:	312
Qtde de Thin Clients:	58
Qtde de Impressoras:	167
Qtde de ESX servers	12
Qtde de Servidores Virtuais	131
Qtde de servidores fisicos	19

Qtde de Access Points	13
Qtde de Ramais Voip	0
Qtde de Switches	80
Qtde de Servidores Windows	121
Qtde de Servidores Linux	18

Relação de Locais Atendidos:

Quantidade de Locais Atendidos: 4 Cidades em 2 Estados da Federação.

Cidade	UF	Cidade	UF
São Bernardo do Campo	SP	Camaçari	BA
Campinas	SP		
Itatiba	SP		

J) Outras Informações

Softwares de Segurança Utilizado:	Fortgate, Fortnet, Mcafee, IDS/IPS, Firewall Cisco PIX, Ipanema
Software de Anti-Vírus	Mcafee End Point, Trend Officescan Antivirus
Protocolos Utilizados:	<SNA, Frame Relay, X-25, TCP-IP>
Arquiteturas da Camada Transacional de Rede:	< SNA, OSI, TCP/IP >
Monitor de Teleprocessamento:	<TSO, CICS, VTAM, NCP, ou outro>
Administração de Back-Ups::	Veritas Netbackup,
Suporte a Rede Microsoft Windows	Proxy, Active Directory: Windows Server 2003/2008/2012
Software Browser:	MS-Internet Explorer 11, Mozilla FireFox, Google Chrome
Softwares objeto de atendimento:	Windows XP/7/8/10
Correio eletrônico	Gmail

K) Quantidade média/mensal de Horas:

Cargo	Quantidade	Horas/mês
Gerente Operacional	01	
Coordenador de Suporte	01	
Analista de Service Desk - N1	03	
Analista de Suporte de Campo - N2	05	
Analista de Monitoramento	compartilhado	
Analista de Servidores - N3	1,5	
Analista de Banco de Dados - N3	1,5	
Analista de Redes - N3	01	

L) Contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
Valeo Sistema Automotivos Ltda	57.010.662.0001/60
Endereço:	Cidade / UF
Rodovia Itatiba Bragança Paulista, km 0,5 Bairro Ponte Nova	Itatiba / SP

M) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

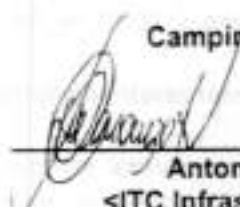
Nome:	Antonio Maranzato	Telefones:
-------	-------------------	------------

Cargo:	ITC Infrastructure Engineer	(19) 3322-3385
E-Mail:	antonio.maranzato@valeo.com	

N) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Informamos que a referida empresa vem atendendo a contento, nada constando em nossos arquivos, até a presente data, que a desabone tecnicamente.
Serviços de boa qualidade, dentro do esperado e em conformidade com os níveis de serviços previstos no Contrato.

Campinas, 29.03.2106



Antonio Maranzato
<ITC Infrastructure Engineer

VALEO SISTEMAS AUTOMOTIVO LTDA
CNPJ:57.010.662.0024-56

<Colocar VISTO em todas as páginas>

INDICAR CARTÓRIO PARA RECONHECIMENTO DE FIRMA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **Valeo Sistema Automotivos Ltda.**, inscrita no CNPJ nº 57.010.662.0001/60, estabelecida na Rodovia Itatiba Bragança Paulista, km 0,5 Bairro Ponte Nova, a requerimento da parte interessada, declara, que a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ACESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.** com sede na Av. Marginal, ne 156, Centro, Jaguariúna - SP, sob o CEP: 13820-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.069.360/0001-2, presta os serviços conforme detalhado abaixo.

A) Informações complementares referente ao atestado de capacidade técnica assinado em 29 de março de 2016.

Prestação de suporte através de central de serviços, 2º nível e 3º nível, com uso de ferramentas aderentes aos processos ITILv3 de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições, para atendimento remoto e presencial, englobando:

- 2.370 estações de trabalho entre desktops e notebooks com Microsoft Windows;
- 1.750 usuários;
- Volume médio mensal de 1.300 chamados.

Gerenciamento de serviços e coordenação, seguindo as recomendações da ITIL V3:

- Função Service Desk (Central de Serviços);
- Processo de gerenciamento de requisições e incidentes;
- Controle de Níveis Mínimos de Serviços de fornecedores internos e externos;
- Gestão de base de conhecimento;
- Gestão de configuração.

Serviço de sustentação de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, para ambiente:

- 2.370 estações de trabalho entre desktops e notebooks com Windows e Linux;
- 1.750 usuários;
- Volume mensal médio de 20 mudanças.

Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC para ambiente:

- Processo formal de Gerenciamento de Mudanças alinhado com a Biblioteca ITIL V3;
- Estrutura virtualizada de servidores em Microsoft Hyper-V com 174 máquinas virtuais;
- Estrutura com 174 servidores virtuais, distribuídos entre Windows Server e Linux, operando de forma integrada com o Microsoft Active Directory;
- Administração, configuração e manutenção de SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Microsoft SQL Server 2008 R2, com aplicação de mecanismos de alta disponibilidade;
- Sistema de armazenamento de dados via rede (SAN – Storage Area Network), ligado a 1 biblioteca de fitas para comunicação de software de gerenciamento de backup;



- Sistema de backup corporativo;
- Estrutura de rede local (LAN - Local Area Network) com 5.300 pontos de rede e 115 switches;
- Servidor de correio eletrônico gerenciado pela Google;
- Operação e monitoramento do ambiente de TIC em regime de 24 horas por dia x 7 dias na semana, com intervenções à falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação.

B) MANIFESTAÇÃO ACERCA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Atesta-se ainda, que os compromissos assumidos são cumpridos regularmente, no que diz respeito aos padrões exigidos por esta empresa, principalmente no tocante ao cumprimento de prazos, desempenho e qualidade dos serviços fornecidos, nada constando em nossos arquivos que desabone comercial ou tecnicamente a referida empresa.

C) RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE)

Nome:	Antonio Fernando Maranzato
Cargo:	ITC Infrastructure Engineer
Matrícula	12333
E-mail:	antonio.maranzato@valeo.com
Telefone:	(19) 3322-3385

Campinas - SP, 03 de Novembro de 2021

Antonio Fernando Maranzato
Engenheiro TI
12333



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Assunto: Complementação referente ao Atestado de capacidade Técnica datado de 29 de março de 2016.

Atestamos para devidos fins que a empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática, CNPJ 58.069.360/0001-20 prestou de forma satisfatória serviços de Implantação de central de serviços contemplando projetos de levantamento, análise e treinamento de processos, conscientização de usuários e divulgação da Central de Serviços.

Serviços técnicos de suporte presencial e remoto aos usuários de soluções de tecnologia da informação em ambiente com 130 Vlans e 1.800 instalações ligadas em rede.

Atenciosamente,

Campinas, 10 de novembro de 2016



VALEO SISTEMAS AUTOMOTIVOS LTDA

VALEO SISTEMAS AUTOMOTIVO LTDA
CNPJ:57.010.662.0024-56

Antonio Fernando Maranzato

RG: 22.057.739