



Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

355-01

### 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 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:	31/10/2016
Vigência:	12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses
Número do Contrato	026/2016
1º Aditivo	31/10/2017
2º Aditivo	31/10/2018

C) OBJETO DO CONTRATO:

Contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), pelo prazo de 12 (doze) meses.

D) Descrição dos serviços prestados:

Prestação de forma continuada e sem restrições de serviços contínuos de suporte técnico e sustentação de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI).

A gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da ABDI envolve os serviços prestados nos níveis 1º, 2º e 3º, de forma remota e presencial, e garantia da disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC da Agência.

O ambiente de suporte técnico remoto de central de atendimento e monitoramento entre a Stefanini e a ABDI a conexão se dá por intermédio de link dedicado, com tecnologia de fibra óptica, de velocidade no mínimo 2Mbps, disponibilizado pela Stefanini, com contingenciamento através de conexão através de Rede Privada Virtual (VPN); de forma a evitar a descontinuidade dos serviços.

Todas as solicitações são recebidas pela Central de Serviços de Técnicos de 1º nível, por meio dos canais de acesso, operada e gerenciada pela Contratada e cadastradas no Sistema de Gestão de Serviços de TI.

E) Serviço de Sustentação à Infraestrutura de TIC (3º nível) com garantia de disponibilidade de ambiente de TIC:

Suporte de terceiro nível aos usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, baseado em atendimento remoto (uso de equipe de operação flutuante de forma não exclusiva), com contingente suficiente de profissionais da Contratada, com as devidas e comprovadas qualificações exigidas para a execução deste serviço.

O Atendimento de 3º Nível atua como suporte para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos,



Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

atuando em incidentes ou solicitações, e atuando na resolução de eventos de indisponibilidades monitorados.

Atualizar dados do chamado na solução de Sistema de Gestão de Serviços de TI, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.

Prestação de serviços em florestas Active Directory.

Serviços de instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação do serviço de Domínio do Microsoft Active Directory.

Consolidação e virtualização de servidores:

Prestação de serviços em ambientes virtualizados usando a solução Microsoft Windows Server Hyper-V e superior;

Prestação de serviços em ambientes virtualizados usando a solução VMWARE VSphere 5.0 e superior.

Solução de Gerenciamento de Banco de Dados Microsoft SQL Server 2008 ou superior:

Prestação de serviços em ambientes Microsoft SQL Server 2008 e superior utilizando o serviço de alta disponibilidade Microsoft Cluster;

Execução de serviço de replicação de banco de dados em ambiente Microsoft SQL Server 2008 e superior.

Solução de backup e armazenamento de dados em Storage:

Prestação de serviços de backup e restore.

Implementação/implantação de gerenciamento e suporte dos serviços de infraestrutura de TI, em conformidade com as práticas do ITIL v3, com processos: Incidentes/Requisição de Serviços, Problemas, Mudança, Eventos, Nível de serviço, Configuração, Capacidade, Disponibilidade e Monitoramento;

Administração e gerenciamento de correio eletrônico MS Exchange 2010 e superior em alta disponibilidade com pelo menos 500 caixas postais;

Administração e gerenciamento da Suite Microsoft System Center;

Administração de segurança envolvendo pelo menos os seguintes serviços em um único ambiente: Firewall, VPN, Antivírus, AntiSpam, IDS/IPS, Filtro de Conteúdo, aplicação de patches de correção.

Administração de ambiente de rede.

Administração de conectividade com a internet utilizando no mínimo 02 (dois) links dedicados redundantes;

Serviço de monitoramento e resolução de alertas/incidentes em regime 24x7 em ambiente tecnológico

Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do contrato dentro dos níveis de serviço e indicadores exigidos;

Suporte técnico e gerência em parque de servidores (físico e virtual) e serviços com sistemas operacionais Windows e Linux;

Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização, com VMWare Enterprise.

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 PostgreSQL, MySQL, MSSQL.





Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup, como IBM-Tivoli Storage Manager.

O Atendimento 3º Nível é responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir, mas não se limitando a:

- Instalação, migração, configuração, administração, resolução de problemas, atualização, integração, análise de desempenho, análise e mitigação de riscos, otimização e documentação dos seguintes ambientes e serviços:

Servidores físicos e Virtuais com Sistemas Operacionais:

- Microsoft Windows 2008, 2013;
- Linux.
- Soluções de virtualização:
  - o Microsoft Hyper-V; VMware Enterprise;
- Microsoft Active Directory:
  - o Domain Services; Certificate Services.
- Serviços nativos de Servidores Microsoft:
  - o NPS (Network Policy Server); DNS; DHCP (IPv4 e IPv6); WINS; WSUS; IIS; Failover Cluster; DFS; Print Server; WDS.
- Microsoft Exchange;
- Microsoft Sharepoint;
- Microsoft Project Server;
- Microsoft SQL Server;
- Microsoft System Center;
- MySQL;
- Serviços de armazenamento (SAN/NAS);
- Ativos de Rede:
  - o Roteadores; Switches; Access Points;
- Serviços de BACKUP/RESTORE;
- Serviços Antivírus e segurança de Desktops e Servidores;
- Serviços AntiSpam e filtragem de mensagens eletrônicas;
- Ambientes de aplicações tais como:
  - o JBOSS; Apache\Tomcat; Joomla\Wordpress; Skype for business.

Atualizar dados do chamado na solução de Sistema de Gestão de Serviços de TI, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.

Monitorar os itens de configuração relevantes para o negócio, como por exemplo, os servidores de aplicação, roteadores, central telefônica, gateways, bancos de dados, softwares estruturantes, aplicações críticas, conectividade interna e externa, entre outros, de forma a antecipar e prevenir problemas.

Compreendem as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, monitoramento proativo do ambiente, servidores e ativos de rede, fitoteca, storage, circuitos de comunicação de dados, sistemas e serviços, identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação e acionamento dos responsáveis pelos demais serviços, incluindo fornecedores externos, sempre que os procedimentos executados para recuperação dos serviços não obtiverem êxito;

Os incidentes são recebidos através do Sistema de Gestão de Serviços de TI, sendo provenientes da Monitoração dos Serviços de TI. Ao término da resolução do incidente ou problema, os profissionais da Stefanini que realizaram o serviço de operação efetuam o registro do tempo gasto no atendimento, descrição das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno empregada, no Sistema de Gestão de Serviços de TI;

A plataforma de softwares para monitoração inclui a ferramenta Nagios, Microsoft System Center, Selenium (Check robot) e outras ferramentas que porventura sejam acordadas entre as partes para a efetiva prestação dos serviços.

Disponibilização de software de console de monitoração para a ABDI (dashboard), com indicadores e gráficos de maneira visual, em tempo real, possibilitando o monitoramento dos serviços, chamados e infraestrutura, quanto aos quesitos de disponibilidade, desempenho e capacidade, o qual deve ser customizado e validado previamente pelas partes.

O monitoramento constante dos ativos que suportam os serviços críticos definidos pela ABDI deverá gerar uma base histórica de monitoramento desses itens.

**F) Serviço de suporte ao ambiente computacional em 1º (Central de Serviços Técnicos) e 2º (Serviço de Suporte Técnico a Usuários) níveis.**

**Suporte técnico a usuários - Atendimento de 1º Nível:**

Suporte de primeiro nível aos usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, baseado em atendimento remoto, por meio de número telefônico utilizando tecnologia VOIP, e-mails recebidos dos usuários e solicitações realizadas no Sistema de Gestão de Serviços de TI.

O Atendimento de 1º Nível está alocada nas dependências da Stefanini, que provê toda a infraestrutura necessária ao funcionamento da central.

O Atendimento de 1º nível é responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Prestar suporte remoto de 1º 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;
- Atuar como ponto primário de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TI da Contratante;
- Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes, etc.), com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;
- Encaminhar para o serviço de atendimento 2º Nível, os incidentes e requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do repasse;
- Repassar para o atendimento 2º Nível o registro de soluções de contorno ou definitivas aplicadas nos atendimentos não solucionados, para análise da equipe subsidiando a pretendida solução do problema.
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de requisições/chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- Registrar no Sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
- Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 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 da Contratante e seu uso;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

- Identificar e reportar imediatamente ao preposto ou supervisor da, problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da Contratante ou situação excepcional, fora do seu controle ou alçada;
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;
- Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela ABDI;
- Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da ABDI;
- Supervisionar a resolução de todos os chamados/incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, o atendimento de 1º Nível deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;
- O atendimento de 1º Nível é composto por profissionais especializados, em instalações físicas adequadas (p.ex. mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares de comunicação entre a ABDI e a Stefanini e outros serviços necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para execução dos serviços objeto deste Termo de
- Referência;
- O atendimento de 1º Nível está disponível 12 x 05, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 8h00 (oito horas) às 20h00 (vinte horas), de modo ininterrupto.

Utilização de Sistema de Gestão de Serviços de TI para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e desenvolvimento da base de conhecimento.

### **Suporte técnico a usuários - Atendimento de 2º Nível:**

Suporte de segundo nível aos usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, baseado em atendimento presencial.

O Atendimento de 2º Nível 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, nas modalidades:

- **Padrão:** compreende o atendimento de segundo nível aos usuários internos da rede local. O serviço atenderá de forma presencial as solicitações dos usuários em geral nas dependências da Contratante.
- **Especial:** compreende o atendimento diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos e das chamadas, incidentes e problemas de alta complexidade. O serviço atende as solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado. O atendimento a essas demandas de usuários especiais é prioritário e, portanto, tempos de atendimentos exigidos para as demandas destes usuários são menores do que os tempos exigidos para os indicadores correspondentes para os usuários padrão.

A equipe alocada neste serviço busca 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.

Atualizar dados do chamado no Sistema de Gestão de Serviços de TI, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.





Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

O Atendimento 2º Nível é responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Prestar suporte presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC da ABDI, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento 1º Nível, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- Receber, do Atendimento 1º Nível, sugestões de procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento e analisar a pertinência da sua inclusão na base de conhecimento;
- 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 da Contratante e seu uso;
- Solucionar problemas de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede local e seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP e analógica, videoconferência, projetores, dispositivos móveis e outros), assim como a instalação, configuração e distribuição desses dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais;
- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- Contatar as equipes internas da área de TIC da Contratante para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- Informar à ABDI a necessidade de aquisição de hardware e software que sejam necessários ao pleno atendimento do objeto do contrato, com as devidas justificativas técnicas de uso e avaliação dos impactos positivos e negativos do uso ou não do elemento proposto;
- Acionar e acompanhar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática), bem como outras equipes ou prestadores de serviços da Contratante que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- Identificar e solucionar problemas relativos à utilização de softwares e hardwares, tais como: Configuração e formatação de microcomputadores e notebooks; configuração de impressoras e substituição, quando necessário, de suprimentos em impressoras; para o perfeito funcionamento dos equipamentos; esclarecimento de dúvidas acerca do manuseio de equipamentos de informática; esclarecimento de dúvidas sobre aplicativos; acompanhamento e registro dos bens de informática da Contratante; instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente nas redes locais;
- Instalar e configurar softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho;
- Movimentar, instalar, remanejar, remover e substituir equipamentos de informática como hardware e softwares;
- Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência;
- Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela ABDI;
- Apoiar os serviços de levantamento patrimonial, na identificação e localização de equipamentos de informática;





Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

- Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela Contratante (3º nível), quando for o caso;
- Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- Suporte técnico e gerência em parque de estações de trabalho, notebooks e impressoras com sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

O atendimento de 2º Nível está disponível 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 8:00 horas (oito horas) às 20:00 horas (vinte horas) em turnos organizados para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, de modo ininterrupto.

#### G) RELATÓRIO GERENCIAL DE SERVIÇOS (RGS)

Relatório Gerencial de Serviços é o instrumento de apresentação dos serviços de suporte de TIC desenvolvido pela Stefanini, contendo relatório detalhado dos serviços realizados, referentes ao mês anterior, contendo no mínimo as seguintes informações:

- Relação das solicitações de atendimento emitidas por chamado, com data e hora da abertura e fechamento dos chamados técnicos e serviços realizados;
- Análise crítica do relatório dos chamados técnicos;
- Proposta técnica, caso julgue necessário, de soluções para melhoraria dos serviços;
- Informações sobre as condições das instalações de serviços e/ou sistemas, de forma a apontar preventivamente situações que possam causar interrupções de funcionamento, quando necessário;
- Relatório das manutenções preventivas realizadas;
- Relatório dos backups indicando os testes de restore executados;
- Lista de indicadores e resultados apurados.

#### H) NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NMSE)

Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas, levando em consideração os indicadores para cada item contratado.

#### I) TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Refere-se ao processo em que a Contratada, quando da execução dos serviços durante o período contratual, repassará à equipe técnica da Contratante, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução.

#### J) SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, é utilizado Sistema de Gestão de Serviços de TI para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB).

#### K) QUANTITATIVOS ATENDIDOS:

Descrição	Quantidades
Total de usuários cadastrados	170



Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

Total de usuários atendidos	170
Total de estações de trabalho	170
Total de chamados resolvidos (Anual)	2018
Total de localidades atendidas	1
Total de Cidades Atendidas	1
Cidades Atendidas	1

#### L) Ambientes utilizados na prestação dos serviços:

##### Servidores

- a) 12 Servidores Físicos;
- b) 160 servidores Virtuais (tecnologia VMWARE);
- c) 10 Servidores Virtuais (tecnologia Hyper-V);
- d) Storage;

##### Redes

###### Infraestrutura

- a) 02 switches Core;
- b) 04 switches Topo de Rack (distribuição);
- c) 07 switches de borda (acesso);
- d) 18 Access Points;
- e) 01 Switch para Telecomunicação;
- f) 01 Roteador Virtual.

##### Links

- a) 02 Links dedicados;
- b) Autonomous System próprio;
  - i. 01 Bloco IPv4 máscara;
  - ii. 01 Bloco IPv6 máscara.
- c) Roteamento e balanceamento de transito dos links;
- d) Firewall contratado como serviço;
- e) Rede Segmentada.

##### Estações de Trabalho e Usuários

- a) 170 estações de trabalho;
- b) 35 notebooks;
- c) 10 tablets iPad;
- d) 50 aparelhos móveis (Android e Apple IOS);
- e) 170 aparelhos telefônicos fixos.

##### Softwares / Sistemas

###### Sistemas Operacionais

- a) Microsoft Windows Server 2008 e superior;
- b) Microsoft Windows Enterprise 7, 8.1 e 10(Estações de Trabalho);
- c) Linux.

##### Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados



Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

- a) Microsoft SQL Server;
- b) Postgresql.

#### Sistemas Colaborativos

- a) Microsoft Exchange 2013;
- b) Microsoft Sharepoint 2016;
- c) Microsoft Project Server 2016.

#### Sistemas Diversos

- a) Microsoft System Center Operation Manager 2016;
- b) Microsoft System Center Configuration Manager 2016;
- c) Microsoft System Center Virtual Machine Manager 2016;
- e) Zabbix;
- f) Intellisnap Backup;
- g) Microsoft Reporting Service;
- h) ERP Benner;
- i) Vmware vSphere;
- j) WordPress;
- k) Microsoft Office 2016;
- l) MS Active Directory (floresta com 02 (dois) domínios).

#### Sistema de Gestão de Serviços de TI

- a) OTRS ITSM.

#### Volumentria

- a) Média de chamados abertos por mês: 168
- b) Média de chamados resolvidos no 1º Nível: 24
- c) Média de chamados resolvidos no 2º Nível: 55
- d) Média de chamados resolvidos no 3º Nível: 88

#### M) Contrato com Níveis de Serviços (SIM/NÃO)?

Sim.

#### 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.

#### O) Nome / CNPJ/MF/ENDEREÇO do contratante:

Razão Social:	CNPJ / MF
ABDI – Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	07.200.966/0001-11
Edifício Capital Financial Center, Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 4 - Bloco B, Brasília/DF - CEP 70.610-440	

#### P) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):



Agência Brasileira de  
Desenvolvimento Industrial

Nome	
Cargo	
Matrícula	
Telefone	

Brasília/DF, 28 de janeiro de 2019

  
\_\_\_\_\_  
Nome / Cargo / Matrícula  
Coordenador  
ABDI



**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**


A **AGÊNCIA BRASILEIRA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL – ABDI**, serviço social autônomo instituído nos termos da Lei nº 11.080, de 30 de dezembro de 2004 e do Decreto nº 5.352, de 24 de janeiro de 2005, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 4, Bloco B, Edifício Capital Financial Center, Brasília (DF), CEP 70610-440, inscrita no CNPJ sob o nº 07.200.966/0001-11, telefone (61) 3962-8700, atesta, para os devidos fins, que a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº 58.069.360/0001-20, na forma do **Contrato de Prestação de Serviços nº 26/2016**, assinado em 31/10/2016, bem como do Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 12/2016, presta serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da ABDI, considerando os seguintes itens:


Item 1: Serviço de sustentação da infraestrutura de TIC (3º nível) com garantia de disponibilidade e funcionamento do ambiente de TIC da Agência;

Item 2: Serviço de suporte ao ambiente computacional em 1º (Central de Serviços Técnicos) e 2º (Serviço de Suporte Técnico a usuários) níveis.

Declaramos, ainda, que até o momento os serviços contratados estão sendo executados de maneira satisfatória, não havendo registro em nossos arquivos que desabone a conduta dessa empresa.

Brasília/DF, 01º de fevereiro de 2019.

  
**Cláudio Pinto de Nadai**  
Coordenador de Tecnologia da Informação

  
**Valder Ribeiro de Moura**  
Gerente de Gestão

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Para fins de complementação às informações constantes no Atestado de Capacidade Técnica de nossa emissão, assinado pelo Sr. Cláudio Nadai, datado de 28 de janeiro de 2019, para a empresa abaixo citada, declaramos as seguintes informações complementares:

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

**B) Elementos do Contrato:**

<b>Data da Assinatura:</b>	31/10/2016
<b>Vigência:</b>	12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses
<b>Número do Contrato</b>	026/2016
<b>1º Aditivo</b>	31/10/2017
<b>2º Aditivo</b>	31/10/2018
<b>3º Aditivo</b>	31/10/2020

**C) OBJETO DO CONTRATO:**

Contratação de empresa para prestação de serviços contínuos de suporte técnico de forma presencial e remota aos usuários de soluções de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, à infraestrutura, à operação e monitoramento do ambiente de tecnologia da informação da Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), pelo prazo de 12 (doze) meses.

**D) Descrição dos serviços prestados:**

Instalação, configuração, atualização, administração, migração e suporte avançado da plataformas de orquestração de containers baseada em Kubernetes, docker ou tecnologia equivalente, totalizando 6.000 horas em 12 meses.

**E) 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.

**F) Nome / CNPJ/MF/ENDEREÇO do contratante:**

<b>Razão Social</b>	ABDI – Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial
<b>CNPJ / MF</b>	07.200.966/0001-11
<b>Endereço</b>	SCN Quadra 1, Bloco D, Ed. Vega Luxury Design Offices, Torre Empresarial A, Asa Norte, Brasília-DF

**G) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):**

<b>Nome</b>	Cláudio Nadai
<b>Cargo</b>	Coordenador de TI - ABDI
<b>Matrícula</b>	C169
<b>Telefone</b>	61 - 39628636

Brasília/DF, 15 de julho de 2020.



\_\_\_\_\_  
**Tiago Bergamasco Urrea**  
Gerente Substituto Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, a pedido da interessada e para fins de prova, aptidão de desempenho e atestado de execução, que a empresa STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 58.069.360/0001-20, presta/prestou de forma satisfatória, os serviços abaixo relacionados, ao banco BDMG:

**A. Nome e CNPJ/MF da contratada:**

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

**CNPJ /MF:** 58.069.360/0001-20

**B. Elementos do Contrato:**

Data da Assinatura	07/06/2016
Vigência	07/06/2016 a 08/06/2021
Número dos Contratos	3412/2016

**C. OBJETO DO CONTRATO**

Serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas e consultoria.

**D. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

1. Transformação digital de serviços  
Consultoria de transformação e implantação de modelo ágil de desenvolvimento de sistemas.
2. Desenho e transformação da experiência de usuários.
3. Gestão de projetos e programas.  
Gestão ágil de projetos através de frameworks Scrum e Kanban.
4. Desenho, modelagem, gestão e transformação de processos.  
Implantação do fluxo de trabalho para atendimento de demandas através de Lean Kanban.
5. Design de serviços.  
Aplicação de técnicas de design de serviços para definição do processo de trabalho implantado através da ferramenta TFS (Team Foundation system).
6. Gestão da transformação cultural de mindset digital.
7. Estratégia e modelos operacionais de comunicação digital.  
Desenvolvimento do site institucional do BDMG através da ferramenta wordpress.
8. Implementação de modelos de Agilidade de Negócio (business Agility).  
Capacitação e consultoria de agilidade de negócio integrando áreas de negócio do BDMG e a área de tecnologia.
9. Implementação de modelos de excelência em gestão analítica da informação (analytics).  
Consultoria em BI para desenvolvimento e gestão de informações analíticas (BI) para o BDMG.
10. Implementação de modelos de automação de processos.  
Implantação de processo de automação do pipeline DEVOPS através da ferramenta TFS.

Observação: indicar cartório para reconhecimento de firma



11. Estratégia e arquitetura de Tecnologia da Informação.  
Definição da arquitetura de aplicações web Java e integrações com aplicações Delphi através de microserviços.
12. Experiência na execução de projeto de transformação digital desde a elaboração do projeto, a concepção da transformação até a entrega do produto digital, ou seja:
  - a) Desenvolvimento do Projeto;
  - b) Desenvolvimento do UX/UI;
  - c) Desenvolvimento do Back End;
  - d) Desenvolvimento do Front-End.

Utilização do produto digital por pelo menos 15.000 usuários cadastrados com pelo menos 300 acessos simultâneos na plataforma.

O BDMG possui mais de 50.000 clientes.

## E. QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

A equipe técnica é formada por Desenvolvedores Java, Desenvolvedores Delphi, Arquiteto de Software, Consultor DevOps, Product Owner, Scrum Master e Agile Coach.

## F. CASOS DE SUCESSO

Implantação de pipeline de DevOps do sistema BDMG Digital no TFS.  
Realização de Design Sprint para o Projeto Municípios tanto da perspectiva interna do BDMG, quanto da parte externa do cliente final.

Qualidade das informações e nível de detalhamento das atividades, entregáveis, responsáveis e demais informações constantes da Proposta Técnica.

Implantação do modelo Kanban na área de Tecnologia da Informação para todos os projetos de desenvolvimento do BDMG. Treinamento e capacitação da equipe de tecnologia do BDMG na priorização do backlog de produtos.

Serviços de consultoria em planejamento e implementação de programa de transformação digital, contemplando iniciativas estratégicas, planejamento e implementação de ações voltadas a processos, cultura e tecnologia.

Realização de workshops, treinamento e mentoria junto à equipe de tecnologia do BDMG.

Serviços de transformação da experiência de usuários/cliente, contemplando estratégia de engajamento, análise e desenho de experiências/jornadas, gestão de comunicação (campanhas, mídias, indicadores) e avaliação de arquitetura tecnológica para suportar o processo.

Identificação da jornada do cliente do BDMG através da aplicação de técnicas de design thinking e prototipação dos MVP's.

Serviços de gestão da transformação cultural, contemplando análise diagnóstica, análise de impactos organizacionais, análise de adequações organizacionais necessárias, definição de requisitos de capacidades/habilidades, planejamento de comunicação e planejamento de ações para suprir necessidades identificadas.

Observação: indicar cartório para reconhecimento de firma





Serviços de apoio à implementação de modelos de agilidade de negócios em escala, com modelos de gestão baseados em Lean e coaching das equipes responsáveis.

Consultoria de agilidade através do desenho e implementação de processos de Lean Kanban e coaching de transformação ágil.

Serviços de desenho de modelos de analytics, compreendendo a definição de modelos operacionais e estruturas organizacionais, processos, papéis e responsabilidades e requisitos de arquitetura de tecnologia.

### G. APOIO À IMPLANTAÇÃO, GESTÃO DA MUDANÇA E COMUNICAÇÃO

As atividades contempladas, no que tange à implantação, gestão da mudança e comunicação, foram:

1. Apoio à gestão de projetos e iniciativas relacionadas à transformação dos serviços;
2. Desenho e modelagem de processos para otimização de fluxos;
3. Avaliação de cenários atuais (o que funciona, principais oportunidades de melhoria e aderência em relação à experiência dos stakeholder);
4. Identificar sinergias e pontos de convergência entre processos;
5. Definir linhas de atuação a serem trabalhadas ao longo das diversas sprints e respectivos processos envolvidos;
6. Desenhar linhas de atuação;
7. Desenhar modelos de operação identificando áreas envolvidas;
8. Priorizar linhas de atuação e respectivos processos (identificar quick wins), definindo backlog das ações, a ser detalhado e refinado a cada sprint, de acordo com os parâmetros definidos pelo BDMG;
9. Avaliar o desenho dos processos sob o ponto de vista de migração para futuras ferramentas;
10. Testar a aderência dos processos à estratégia de experiência do cidadão e à linha de atuação proposta;
11. Avaliar as integrações de processos necessárias para melhorar a experiência do cidadão;
12. Redefinir etapas que necessitam de ajustes sob o ponto de vista de implantação dos novos serviços digitais;
13. Apoio à gestão da mudança e transformação cultural;
14. Analisar impactos organizacionais, de modo a estabelecer rapidamente ações de mitigação;
15. Revisar e refinar Impactos de forma contínua, de modo a confirmar se ainda são válidos e verificara efetividade das ações de mitigação;
16. Identificar e priorizar os stakeholders de acordo com os parâmetros apontados;
17. Mapear continuamente expectativas e preocupações;
18. Elaborar plano de envolvimento alinhado aos objetivos dos serviços, proporcionando maior grau de comprometimento e patrocínio da mudança;
19. Monitorar continuamente o grau de comprometimento dos Stakeholders;
20. Apoio à comunicação interna e externa;
21. Apoiar na definição de audiências, canais, papéis e responsabilidades, governança e plano de comunicação.
22. Analisar o objetivo da comunicação, apoiar na definição de formato e conteúdo por persona;
23. Acompanhar a elaboração da comunicação e validar com o BDMG;

Observação: indicar cartório para reconhecimento de firma



24. Apoio Definição e Implementação das Soluções Técnicas;
25. Apoio no entendimento e aplicação dos valores e práticas do Scrum;
26. Facilitação e promoção de cooperação entre papéis e funções;
27. Identificação de necessidades e definição de requisitos do produto;
28. Priorização de requisitos do produto;
29. Apoio à decisão sobre sprints e respectivos conteúdos, garantindo alinhamento das necessidades com a visão to be;
30. Apoio ao ajuste de funcionalidades e prioridades de cada sprint, conforme necessário.

#### H. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS

Critérios objetivos e mensuráveis para aferir e avaliar os fatores de qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Resumidamente os ANS foram: Disponibilidade dos Stakeholders, Cumprimentos dos Prazos de Entrega Acordados, Remoção de Pendências e Mitigação de Riscos.

#### I. EQUIPE OPERACIONAL DO CONTRATO

Descrição	Qtde
Gerente de Projeto	1
Especialista em Processos	1
Especialista em Gestão de Mudança e Cultura Organizacional	1
Especialista em Comunicação Digital	2
Especialista em Arquitetura de TI	1
Especialista em Métodos Ágeis	2

#### J. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

Registramos, ainda, que a prestação dos serviços acima referidos, apresentaram bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone técnica e comercialmente, até a presente data.

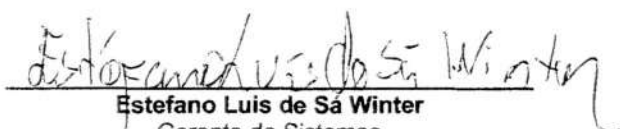
#### K. CONTRATANTE:

Razão Social	BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS S.A. - BDMG
CNPJ / MF	38.486.817/0001-94
Endereço	Rua da Bahia, 1600 - Bairro Lourdes - Belo Horizonte - Minas Gerais

#### L. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE):

Nome	Estefano Luis de Sá Winter
Cargo	Gerente de Sistemas
Telefone	(31) 3219-8684
E-mail	estefano@bdmg.mg.gov.br

Belo Horizonte - MG, 31/08/2020



**Estefano Luis de Sá Winter**  
Gerente de Sistemas  
[estefano@bdmg.mg.gov.br](mailto:estefano@bdmg.mg.gov.br)  
(31) 3219-8684

Observação: indicar cartório para reconhecimento de firma



**ATESTADO DE EXECUÇÃO**

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa **STEFANINI-Consultoria e Assessoria em Informática S/A**, inscrita no CNPJ sob o nº **58.069.360/0001-20**, com sede na Av. Marginal, 156, Jaguariuna – SP – CEP 13.820-000, mantém com este Banco Central do Brasil o Contrato Bacen/Deinf-51556/2018 (Pregão Eletrônico Demap nº 67/2018, de 27 de julho de 2018 e Processo Eletrônico nº 127.971), que tem como objeto a prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de informática para os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – utilizados pelo Banco Central em Brasília e nas suas regionais, conforme as Especificações Básicas (**ITEM 2 – Sustentação de Infraestrutura de TIC**) constantes do Anexo 1 do edital do Pregão Eletrônico Demap nº67/2018. Este instrumento contratual foi firmado em 08 de novembro de 2018 e, considerando-se o contrato original e seus aditivos, a vigência compreende o período de 08 de novembro de 2018 a 08 de novembro de 2020.

2. Atestamos, ainda, que os serviços vêm sendo prestados de forma satisfatória, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone sua conduta e responsabilidade em relação às tarefas assumidas.
3. No Anexo, detalhamos a prestação dos serviços.
4. Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários com relação ao conteúdo deste atestado, no seguinte endereço:

Departamento de Tecnologia da Informação – Deinf.  
Banco Central do Brasil  
SBS Quadra 3 – Bloco B – 2º andar – Edifício-Sede – Brasília-DF  
(61) 3414-2120 e 3414-2168  
gabin.deinf@bcb.gov.br

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

**FABIO DOS SANTOS**  
**FONSECA:83134395**  
**134**

Assinado de forma digital por  
FABIO DOS SANTOS  
FONSECA:83134395134  
Dados: 2020.07.20 11:35:04  
-03'00'

Chefe Adjunto do Deinf

Conferido por:

**OCTAVIO DO VALE**  
**ROCHA:9281207419**  
**1**

Assinado de forma digital por  
OCTAVIO DO VALE  
ROCHA:92812074191  
Dados: 2020.07.17 15:28:38 -03'00'

Área Gestora do Contrato



## **ANEXO**

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

### **2. ELEMENTOS DO CONTRATO**

Número do Contrato	51556/2018
Data de Assinatura	08/11/2018
Vigência:	24 meses, renováveis por períodos de 12 (doze) meses até o limite de 60 (sessenta) meses.
2º Aditivo	26/12/2019
Valor Mensal:	R\$ 898.098,63 (considerando o maior valor faturado no período de 16 meses)

### **3. OBJETO DO CONTRATO**

Prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de informática para os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC utilizados pelo Banco Central, em Brasília e nas suas Gerências Administrativas Regionais.

Os serviços técnicos especializados compreendem a manutenção, implantação e execução continuada de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC do Banco Central.

### **4. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços são executados nos endereços das dependências da Sede do Banco Central do Brasil, em Brasília-DF e nas suas Gerências Administrativas Regionais.

### **5. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Os serviços serão prestados por empresa de TI, na forma presencial (in loco) e contínua.

Os chamados para a prestação dos serviços são feitos por intermédio do sistema de gestão para gerenciar, monitorar, e executar os serviços técnicos.

Na execução dos serviços são adotadas as melhores práticas de gestão e qualidade, dentre as quais Governança Corporativa: ITIL v3, Gerência de Projetos PMP/PMI/PMBOK.

Análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI.

### **6. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O ambiente tecnológico do Banco Central hospeda sistemas críticos a este órgão, ao Sistema Financeiro Nacional e à sociedade em geral.

Elaborar e apresentar relatórios gerenciais dos serviços demandados, contendo o detalhamento dos serviços executados e em andamento, bem como todas as informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços;

Prestação de serviços com atividades especializadas adotando o modelo estruturado por tipificação em “Centros de Serviços” e especialização em “Ilhas”, conforme características descritas abaixo.

Implantação e operacionalização das atividades executadas na Monitoração e Controle de Infraestrutura de TIC.

Implantação e operacionalização das atividades executadas na Sustentação da Infraestrutura de TIC.

CSSI-GT - Centro de Serviço de Sustentação de Infraestrutura de TIC – Gerência Técnica  
a) Ilha de Gerência Técnica – (Brasília - DF).





CSSI-01 - Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 01:

- b) Ilha de Infraestrutura de Armazenamento/Storage/Backup – (Brasília - DF);
- c) Ilha de Infraestrutura de Virtualização e Sistemas Operacionais UNIX e Linux – (Brasília - DF);
- d) Ilha de Infraestrutura de Virtualização e Sistemas Operacionais Windows – (Brasília - DF).

CSSI-02 - Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 02:

- a) Ilha de Infraestrutura de aplicações corporativas – (Brasília - DF);
- b) Ilha de Engenharia de testes, qualidade e monitoração de sistemas – (Brasília - DF);
- c) Ilha de Infraestrutura de bancos de dados – (Brasília - DF).

CSSI-03 - Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 03:

- a) Ilha de Suporte ao Natural/Adabas – (Brasília - DF). OBS: esta Ilha não foi atendida pela equipe Stefanini;
- b) Ilha de Suporte ao Teradata – (Brasília - DF);
- c) Ilha de Suporte ao Hadoop – (Brasília - DF);
- d) Ilha de Arquitetura de Soluções em ambiente Microsoft Windows– (Brasília - DF);
- e) Ilha de Suporte ao Sharepoint– (Brasília - DF).

CSSI-04- Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 04:

- a) Ilha de Gerenciamento de Serviços de TI – (Brasília - DF);
- b) Ilha de Gerenciamento de Eventos de TI – (Brasília - DF).

CSSI-05 - Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 05:

- a) Ilha de Serviços de suporte à rede de comunicação de dados e segurança da informação – (Brasília - DF);
- b) Ilha de Arquitetura de Segurança em TI/Tratamento de Incidentes de Segurança em TI – (Brasília - DF).

CSSI-06 - Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 06:

- a) Ilha de Suporte a Sistemas Operacionais de estações de trabalho – (Brasília - DF);
- b) Ilha de Suporte a Segurança e Sisbacen – (Brasília - DF).

CSSI-07 - Centro de Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC 07:

- a) Ilha de Suporte a Logística e Distribuição de equipamentos – (Brasília – DF, São Paulo e Rio de Janeiro-RJ);
- b) Ilha de suporte a rede e computação pessoal – (São Paulo - SP e Rio de Janeiro - RJ).

## **7. CANAIS DE ACESSO AOS SERVIÇOS**

O Banco Central utiliza, seguindo os padrões recomendados pelo ITILv3, uma Central de Serviços (Service-Desk) e softwares de monitoração e controle, através dos quais são registrados incidentes referentes a interrupções de serviços, requisições dos usuários e mudanças no ambiente de TIC.

O acesso ao Serviço será efetuado por:

- a) Meio telefônico;
- b) Sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pelo Banco Central do Brasil aos usuários dos serviços;
- c) Chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pelo Banco Central.

## **8. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC - ITEM 02**

Os serviços são solicitados mediante Ordens de Serviço imitadas a 1.687.019,67 (um milhão seiscentos e oitenta e sete mil, dezenove e sessenta e sete) UBCS em 24 meses, na forma de serviços continuados, presenciais ou remotos.



Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de bancos de dados Microsoft SQL Server e IBM DB2, totalizando 1.900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de servidores de aplicação J2EE, totalizando 1.900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de servidores de aplicação .NET, totalizando 900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de Servidores, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 20 servidores de rede físicos, composto por servidores dos tipos: rack, em plataforma Intel, com sistema operacional Windows, virtualização Hyper V e clusterização de servidores, totalizando 900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de Servidores, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 20 servidores de rede físicos, composto por servidores do tipo rack, em plataforma Intel, com virtualizador Vmware, totalizando 1.900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de Servidores UNIX/RISC, totalizando 900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de Correio Eletrônico MS Exchange 2016, com 1000 caixas postais, totalizando 900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de Storage em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) composto por Storage Fibre Channel, totalizando 900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Implementação de políticas de backup e restore, totalizando 1000 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de redes com 50 switches e 1500 estações de trabalho conectadas a eles, totalizando 1.900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de firewalls, em redes com 1500 estações de trabalho utilizando dois clusters, totalizando 900 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico às soluções de redes de comunicação e segurança da informação: firewalls, switches, roteadores, servidores Proxy, solução antimalware, solução antispam, WAF – Web Application Firewall, servidores gateway de e-mail, Gateways de VPN – Virtual Private Network, balanceadores de link e de carga, HSM – Hardware Security Module, totalizando 1000 horas, em um período ininterrupto de 12 meses

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico aos servidores Windows: Active Directory, Cluster, Hyper-V, WSUS, Exchange, Servidores de Arquivos, Servidores IIS, DNS, DHCP, Direct Access, Citrix, DFS, Enterprise Vault, NLB, SCOM, Splunk, SCVMM, totalizando 1500 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de soluções de segurança da informação, incluindo ferramenta de antimalware e filtro de conteúdo WEB, em redes de no mínimo 1000 estações de trabalho.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico aos sistemas operacionais Microsoft Windows Server nas versões 2012 e 2016 e Red Hat Enterprise Linux 7, totalizando 1000 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.



Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico em rotinas de automação baseadas em powershell, shell script e puppet, totalizando 1000 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico de rede composta por Switches e Firewall de borda em camadas 2 e 3, utilizando o protocolo BGP, totalizando 1000 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico das aplicações J2SE/J2EE e automação de processos e atividades administrativas relacionadas, totalizando 1000 horas, em um período ininterrupto de 12 meses.

Administração, manutenção corretiva e preventiva, operação, gerenciamento, configuração e suporte técnico na plataforma de orquestração de containers baseada em Kubernetes, totalizando 1000 horas, em período ininterrupto de 06 meses.

Os serviços abrangem as atividades técnicas necessárias ao suporte, manutenção e melhoria contínua do ambiente tecnológico do Banco Central do Brasil.

## 9. DETALHAMENTO DAS TAREFAS E ATIVIDADES PARA O ITEM 02

O detalhamento das tarefas e atividades definidas por Ilhas de especialização estão descritas no Anexo 1A do Edital do Pregão Eletrônico DEMAP 67/2018, Processo nº 127971.

## 10. GARANTIA DOS SERVIÇOS

A garantia para os serviços executados é de 06 (seis) meses, contado a partir do encerramento das respectivas Ordens de Serviço.

## 11. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Indicadores Mínimos de Medição de Resultado – Item 02

#	Indicador	Tipo	Meta
1	Mensal - Índice de rotatividade de profissionais	>=	95%
2	Mensal - Índice de tickets atendidos no prazo, exceto Incidentes das prioridades 1 e 2	>=	95%
3	Mensal - Índice de Incidentes atendidos no prazo das prioridades 1 e 2.	>=	95%
4	Mensal – Índice de eficiência no tratamento dos tickets	>=	99%
5	Mensal – Índice de relatórios entregues no prazo	>=	99%
6	Mensal – Índice de acurácia das informações.	>=	90%
7	Mensal – Índice de Cumprimento dos Prazos contratuais definidos nos itens 17.1.15 e 5.4.1.1 do Edital	>=	95%
8	Mensal – Índice Mensal de Disponibilidade (IMD)	>=	99,8%



9	Mensal – Índice de acionamentos atendidos pelo Plantonista no prazo	$\geq$	98%
10	Mensal - Reincidência no descumprimento de Indicadores	$\leq$	$(\text{GID do Indicador Reincidente} \times 10 / 100) + \text{GID do Indicador Reincidente}$

## 12. AMBIENTES DE TI DO BANCO CENTRAL

Ambiente de Desenvolvimento – consiste no ambiente de desenvolvimento e manutenção de aplicações nas diversas tecnologias usadas pelo Banco Central do Brasil.

Ambiente de Pré-produção e de Homologação – consiste no ambiente que permite os testes necessários por parte do gestor da aplicação para a sua devida homologação.

Ambiente de Produção – consiste no ambiente que hospeda as aplicações em produção no Banco Central do Brasil.

A plataforma tecnológica existente no Banco Central do Brasil está distribuída da seguinte forma:

Plataforma corporativa localizada em Brasília (DF), no Edifício-Sede e em um site alternativo.

Plataformas locais, nas suas nove representações regionais.

### Plataforma corporativa

O ambiente corporativo é composto do hardware e software necessários para o processamento de dados corporativos com as seguintes características:

Dois sites em Brasília, principal e alternativo, conectados por fibra ótica.

Computadores de tecnologia mainframe IBM, RISC e Intel, duplicados nos dois sites.

Extenso uso de virtualização de servidores.

Storages de alta capacidade (high-end), duplicados nos dois sites, com replicação síncrona de dados.

Robôs para realização de backups.

Bancos de dados relacionais e hierárquicos nos ambientes mainframe e distribuído.

Middleware de mensageria.

Aplicações Java e .Net no ambiente distribuído e legado de aplicações em Natural nos ambientes mainframe IBM e distribuído.

Portal de acesso às instituições financeiras e à sociedade como um todo.

Extenso uso de Data Warehouse.

Rede WAN de acesso às Regionais, com tecnologia MPLS, balanceamento de carga entre operadoras e comunicação segura (VPN).

Rede de acesso à Internet.

Rede de acesso ao Sistema Financeiro (RSFN).

Infraestrutura de segurança com firewalls em camadas 2 e 3, proxies, proxies reversos e soluções antimalware.

Cabeamento estruturado de rede, composto por cabos UTP e fibras ópticas, nos ambientes de Data Center.

### Plataforma local

O ambiente de cada Regional é composto do hardware e software necessários para o processamento de dados local com as seguintes características:

Computadores de tecnologia Intel.

Utilização de virtualização de servidores.

Storages de alta capacidade.

Bancos de dados relacionais e hierárquicos.





## BANCO CENTRAL DO BRASIL

7/8

Rede WAN de acesso às Regionais, com tecnologia MPLS, balanceamento de carga entre operadoras e comunicação segura (VPN).

Rede de acesso à Internet.

Infraestrutura de segurança com firewalls.

Computadores de tecnologia mainframe IBM, RISC e Intel, duplicados nos dois sites.

Extenso uso de virtualização de servidores.

Storages de alta capacidade (high end), duplicados nos dois sites, com replicação síncrona de dados.

Robôs para realização de backups.

Bancos de dados relacionais e hierárquicos nos ambientes mainframe e distribuído.

Middleware de mensageria.

Aplicações Java e .Net no ambiente distribuído e legado de aplicações em Natural nos ambientes mainframe IBM e distribuído.

Portal de acesso às instituições financeiras e à sociedade como um todo.

Extenso uso de Data Warehouse.

Rede WAN de acesso às Regionais, com tecnologia MPLS, balanceamento de carga entre operadoras e comunicação segura (VPN).

Rede de acesso à Internet.

Rede de acesso ao Sistema Financeiro (RSFN).

Infraestrutura de segurança com firewalls em diversas camadas, proxies, proxies reversos e soluções antimalware.

Cabeamento estruturado de rede, composto por cabos UTP e fibras ópticas, nos ambientes de Data Center.

### Plataforma local

O ambiente de cada Regional é composto do hardware e software necessários para o processamento de dados local com as seguintes características:

Computadores de tecnologia Intel.

Utilização de virtualização de servidores.

Storages de alta capacidade.

Bancos de dados relacionais e hierárquicos.

Rede WAN de acesso às Regionais, com tecnologia MPLS, balanceamento de carga entre operadoras e comunicação segura (VPN).

Rede de acesso à Internet.

Infraestrutura de segurança com firewalls.

### Ambiente Tecnológico

Categoria	Descrição	Fabricante	Quantidade
Ativos de rede	Switches LAN	Cisco	376
		Alcatel-Lucent	~46
	Switches WAN	Para WAN é usado os Roteadores	
	Switches SAN/Fibre Channel	Brocade	4
	Switches Borda	Alcatel-Lucent	6
		Cisco	11
Roteadores	Cisco	~64	
Sistemas de Armazenamento	Storage SAN	Dorado6000 V3 - Huawei	2
		IBM V7000	2
		EMC	2
		Huawei 2600	9
	Storage NAS	Não possui	0



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

8/8

Links de Comunicação	Internet	MPLS	Century Link(Level 3) e Vivo
		Internet	Century Link (Level 3), Oi, Telebras
Balanceamento e Segurança de Rede	IPS	Checkpoint	37
	Firewall	Checkpoint	41
Sistema de Backup	Backup	IBM TSM	
Biblioteca de backup		Backup PC - LTO4, LTO5, LTO6 (Bacula)	
Banco de dados / Estâncias / Tamanho	SGBD	SQL Server	Databases: 3595 Instâncias: 136 Tamanho: 90TB
		DB2	Databases: 66 Instâncias: 69 Tamanho: 30 TB
Estações de Trabalho	Desktop		6000
	Notebook		3000
Sistemas Operacionais de Rede	Físicos	Windows Server 2003	3
		Windows Server 2008	101
		Windows Server 2012	266
		Windows Server 2016	249
		Red Hat Enterprise	300
		Unix (IBM-AIX)	10
	Virtuais		600
Plataforma de Virtualização		VMware vSphere Hypervisor ESXi	44
Servidores de mensageria/ E-mail	Exchange 2010	6000 Caixas postais	6000
	Exchange 2013/2016	8500 caixas postais	8500
	Apache		20
	IIS		35
Servidores de Arquivos			20
Rede WIRELESS - Acess Point		Aruba	~522
IDS/IPS		Checkpoint	37
Teste de Vulnerabilidade		Nessus (Tenable)	1
VPN		Checkpoint (Cliente e Portal)	1
Proxies		McAfee Web Gateway	21
Autoridade Certificadora		Microsoft (internos)	2



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

### OUTSOURCING DE INFRA-ESTRUTURA E OPERAÇÃO DE DATA CENTER SERVICE DESK, SUPORTE TECNOLÓGICO, OPERAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO DE REDES GESTÃO DE SEGURANÇA, ADMINISTRAÇÃO DE BANCOS DE DADOS E DE STORAGE

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:**

<b>Data da Assinatura:</b>	17/04/2009
<b>Vigência:</b>	26/04/2009 a 26/04/2014
<b>Número do contrato</b>	2009_97
<b>Valor Mensal:</b>	R\$ 773.687,92

C) **Descrição dos serviços objeto do Contrato:**

Contratação de serviços especializados de Infra-Estrutura de Tecnologia e Comunicação

D) **Serviços Prestados:**

- Administração da Produção/Processamento em ambiente mainframe com sistema operacional z/OS;
- Administração de subsistemas de discos High End e multiplataformas;
- Administração de fitotecas automatizadas;
- Administração e Manutenção a SGBD DB2 em ambiente mainframe com sistema operacional z/OS;
- Administração e Manutenção a SGBD SQL Server;
- Administração e Manutenção da suite IBM COGNOS;
- Administração e Manutenção de servidores com Microsoft Windows 2000, 2003, 2008, 2012 Server, nas modalidades Standalone ou em Cluster, com dois ou mais nós em cada Cluster;
- Administração e Manutenção de servidores com Linux (RedHat) nas modalidades Standalone ou em Cluster, com dois ou mais nós em cada Cluster;
- Gestão do ambiente operacional do Centro de Operações – Data Center, incluindo Segurança das Informações;
- Gerência e Administração dos ativos de Rede com um parque superior a 1200 ativos (roteadores, switches e etc);
- Administração do ambiente de Storage;
- Administração dos Backups;
- Administração do Site WEB;
- Administração e gerenciamento de Correio Eletrônico Microsoft Exchange 2010 com quantidade de caixas postais superiores a 10.000, em alta disponibilidade;
- Operação de Rede;
- Monitoração de tráfego de rede;
- Suporte técnico a estações de trabalho em incidentes escalonados pela Central;
- Instalação, configuração e atualização de sistema operacional, pacote Office, Antivírus, E-mail e Internet;

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



- Administração, gerenciamento e suporte técnico centralizado para um ambiente tecnológico com mais de 60 redes virtuais (Vlans), topologia estrela, composto de switches nível 3 similar a Extreme, Enterasys.

#### E) 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.

#### F) Metodologias Aplicadas/Implantadas:

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) Nível de Serviço, 8) Gerenciamento de Infraestrutura.  
Gestão de projetos, em conformidade com as práticas do PMI.

#### G) Ambiente Operacional:

<b>Equipamento: Servidores:</b>	Intel Xeon, IBM z10 (inclusive tipo Blade).
<b>Sistemas Operacionais:</b>	Windows NT, 2000/2003/2008/2012 Server, Linux Red Hat Enterprise v.6.0, zOS, MVS, OS/390.
<b>Banco de Dados:</b>	MS SQL-Server 2005, MS SQL-Server 2000, MS SQL-Server 2008, MySQL, Microsoft SQL Server Tools 2000 e 2005, DB2 for z/OS V10, DB2 UDB V 9.
<b>Federação de Dados:</b>	WebSphere Classic Federation (WSIICF) 9.1, InfoSphere Federation Server, DB2 Connect Enterprise Edition.
<b>Linguagens:</b>	ASP, Java, DotNet, Visual Basic, Delphi 6.0, PHP, PB, C#
<b>Servidores de Aplicação:</b>	IIS 5.0, 6.0, 7.0 e 7.5, JBOSS, TomCat, Apache, e Webpsphere Application Server 6.1. e 7.0.
<b>Serviços de monitoração:</b>	Websphere Bussiness Monitor 7.5.
<b>Servidores de Virtualização:</b>	VSphere V.5.1 e VCenter – 20 Servidores Físicos.
<b>Servidores Virtualizados:</b>	VMWare ESXI– 750 servidores virtuais. / Hyper-V.
<b>Cluster VM:</b>	8 cluster utilizando as facilidades do VMWare High Availability (HA) etc.
<b>Cluster Microsoft:</b>	30 cluster Windows Server 2003/2008/2012.
<b>Cluster Linux:</b>	4 cluster Linux Red Hat High Availability.
<b>Servidores de E-Mail:</b>	Microsoft Exchange 2010.
<b>Estações clientes:</b>	15.461 estações - WindowsXP/7/8.

#### H) Servidores Administrados:

Sistema Operacional	Quantidade
IBM zOS 196	2
VMWare	643
Windows 2000	16
Windows 2003 Server	640
Windows 2008 Server	380
Windows 2012 Server	35
Linux Red Hat:	67
<b>Total:</b>	<b>1.783</b>

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

26





I) **Quantitativos Atendidos:**

Descrição	Quantidade
Total de chamados resolvidos	5.839 mês, 70.068 em 12 meses, 350.340 em 60 meses.
Total de Estações de trabalho:	15.641
Total de Ativos Gerenciados:	1.300
Total de Switches	900
Total de Roteadores:	400
Total de Equipamentos de rede:	1.300
Total de Localidades Atendidas	<b>388</b>
Total de Cidades Atendidas:	<b>260</b>

**Estados da Federação Atendidos:**

J) **Sistema Gerenciador de Banco de Dados:**

Plataforma	Banco	Versão	Tamanho
Mainframe IBM	DB2 for z/OS	10.0	8.0 TB
Baixa (Linux Red Hat E 6.0)	DB2 for LUW	9.5 / 9.7/ 9.1	3.0 TB
Baixa (Windows 2003)	DB2 for LUW	9.7	100 GB
Baixa (Windows 2003)	MS-SQL-Server	2000	13.6 TB
Baixa (Windows 2003)	MS-SQL-Server	2005	4.1TB
Baixa (Windows 2003)	MS-SQL-Server	2008	223.74 GB
Baixa (Windows 2008)	MS-SQL-Server	2008	22.0 TB

K) **Outras Informações:**

**Linguagens Objeto de Suporte:**

<b>Mainframe:</b>	COBOL, EASYTRIEVE
<b>Arquitetura Aberta:</b>	MS-Visual Basic, Delphi, Oracle Developer, PowerBuilder
<b>Arquitetura WEB:</b>	MS Dot.Net, Java, J2EE, PHP

**Outros:**

<b>Protocolos Utilizados:</b>	SNA, Frame Relay, TCP-IP, Enterprise Extender
<b>Monitor de Teleprocessamento:</b>	TSO, CICS, VTAM, Terminal Services
<b>Software Browser:</b>	MS-Internet Explorer 8
<b>Software de mensageria:</b>	Websphere MQ 7.0, Microsoft Messaging Queue 2.0 e 3.0, Websphere Bussiness Compass 7.0, Websphere Message Broker, Websphere Message Broker Toolkit 7.0,
<b>Software de integração:</b>	Host Integration Service (HIS) 2000
<b>Outros Softwares utilizados:</b>	Windows XP/7, MS-Office

L) **Outros Serviços administrados:**

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

Cláudia

27



Nome do Serviço	Softwares utilizados
Administração de equipamentos de Rede	Roteadores, Switches, Proxy, IPS, IDS, Active Directory, Windows Server 2000/ 2003/2008/2012, Netscaler.
Administração de equipamentos de Storage Discos	DS8800
Administração de equipamentos de Storage Fita	TS3500 – 1100 Fitas (OPEN), JB(800GB)
Administração de Back-Up	TSM Server 6.3.1.0 e ARCserve
Administração de Segurança	Firewall, VPN, Anti-vírus Norton, AntiSpam, IDS/IPS, Filtro de Conteúdo
Replicação de Banco de Dados:	SQL-Server 2000/2005/2008
Aplicação de Patches de correção	WSUS, Program Temporary Fix (PTF)

**M) Quantidade média de Horas:**

Serviço	Qtde Funcionários	Horas Mensal	Horas em 12 meses	Horas em 60 meses
Gerenciamento de Projetos	2	440	5.280	26.400
Administração de Redes	4	880	10.560	52.800
Administração de Banco de Dados (SQL-Server)	12	2.640	31.680	158.400
Administração de Storage	4	880	10.560	52.800
Suporte Técnico (2º Nível)	41	9.020	108.240	541.200
Suporte Técnico (3º Nível)	15	3.300	39.600	198.000
Administração da Produção	12	2640	31.680	158.400

**N) Contratante:**

<b>Razão Social:</b>	<b>CNPJ / MF</b>
Banco do Nordeste S.A.	07.237.373/0001-20
<b>Endereço:</b>	<b>Cidade / UF</b>
Av. Pedro Ramalho, 5.700 Passaré – CEP 60.740-000	Fortaleza/CE

**O) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):**

<b>Nome:</b>	Clauber Sérgio Andrade Portella	<b>Telefones:</b>
<b>Cargo:</b>	Gerente de Ambiente	(85) 3299-3062
<b>E-Mail:</b>	clauber@bnb.gov.br	(85) 8879-8182

**P) Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:**

Informamos que a referida empresa atendeu contento, nada constando em nossos arquivos, até a presente data, que a desbone tecnicamente.

Fortaleza(CE), 05/10/2014

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

*Handwritten signature and date*  
28



*Clauber Sérgio Andrade Portella*  
**Clauber Sérgio Andrade Portella**  
**GERENTE DE AMBIENTE**

VISTA

TABELIONATO PERGENTINO MATA  
 Jo. Ofício de Notas  
 Av. Pe. Antonio Tomas, 920 - Aldeia  
 Fortaleza-CE - Tel: (85) 3304-9444

Reconheço por SEMELHANÇA a(s) firma(s)  
 CHiFz9XK01-CLAUBER SERGIO ANDRADE...  
 PORTELLA.....

Ouv fe. Us: 01  
 Fortaleza-CE, 06 de Outubro de 2011

Em testemunho *[assinatura]* da verdade

EMANUELL MAGALHAES PINHEIRO - E. Auto  
 MARIA HARLY MOTA RIBEIRO - E. Auto  
 ANT. ALEXANDRE P. DE OLIVEIRA - E. Auto  
 THIAGO FERNANDES ABREU  
 FABRICIO GOULART DE

VALIDO SOMENTE  
 AUTENTICIDADE.

ESTADO DO CEARÁ  
 RECONHECIMENTO DE FIRMA  
 Nº BV 978.596

8 de março de 2023 10:36:26 GMT-03:00, CNS: 11.324-1 - 39º Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais da Capital - subdistrito da Vila Madalena SP. Seus termos da medida provisória N.º 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico

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

*[assinatura]*  
29





### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 7.237.373/0001-20 com sede na cidade de Fortaleza/CE, Av. Dr. Silas Munguba, nº 5.700 - Passaré, à requerimento da parte interessada, declara, que a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A** com sede na Cidade de Jaguariúna/SP, avenida Jaguar, 164, CEP 13910-039, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.069.360/0001-20, prestou os serviços conforme detalhado abaixo.

#### A) ELEMENTOS DO CONTRATO

<b>Data da Assinatura:</b>	02 de setembro de 2019
<b>Vigência:</b>	24 meses – podendo ser prorrogado por mais 12 meses
<b>Número do Contrato</b>	2019/122
<b>1º termo aditivo</b>	10 de dezembro de 2020

#### B) OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços de suporte técnico especializado em produtos de software e em tecnologias relacionados com desenvolvimento de sistemas.

#### C) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Atesta-se a prestação de serviços quanto a instalação e configuração de produtos bem como orientação das funcionalidades, operacionalização, utilização de produtos e tecnologias, implementação de software usando tecnologias providas de produtos. Atuação em trabalhos que envolvam análise de desempenho, dimensionamento de capacidade e orientação técnica acerca de configuração e ajustes especiais (tunning) dos produtos.

Quanto ao suporte ao desenvolvimento do sistema do BNB, opera-se com o conhecimento especializado nas ferramentas do ambiente computacional sendo essas: SQL Server e DB2 (banco de dados), Websphere Message Broker (ferramenta utilizada na integração de sistemas e plataformas) e Websphere Process Server (utilizado nas aplicações Business Management – BPM).

A manutenção desse ambiente exige um serviço de suporte técnico especializado com disponibilidade em tempo integral de modo a atender tempestivamente e solucionar problemas decorrentes de mau funcionamento dos aplicativos. Nesse sentido, o BNB mantém os contratos para a prestação de serviços de suporte técnico especializado, voltados para as tecnologias e produtos de software IBM e Microsoft.

Suporte técnico às equipes de arquitetos, projetistas, analistas e desenvolvedores na busca de soluções para dificuldades operacionais com os produtos bem como realização de pesquisas e fornecimento de problemas de funcionamento de produtos e problemas de arquitetura e integração de softwares.

Atendimento das solicitações de suporte técnico, atividades de inspeção em aplicações de forma a sinalizar erros de aplicação ou comportamentos que possam trazer instabilidade e problemas de desempenho aos ambientes.

#### D) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS REALIZADOS

##### TIPO I – suporte ao desenvolvimento

##### Gerente de configuração e mudança

Gerência de configuração usando Rational Team Concert 6.0 e certificação IBM Certified Solutions Specialist - Rational Team Concert V6.

Conhecimento nas ferramentas em, IBM Rational Team Concerte, IBM Rational ClearCase, IBM Rational Manager.

Atividades Específicas:

- Assegurar o máximo paralelismo de atividades exigido para um projeto de desenvolvimento de software;
- Garantir a instalação e configuração correta da área de trabalho e ferramentas de todos os integrantes da equipe de desenvolvimento para acesso e modificação dos objetos versionados;
- Seguir as políticas de segurança de acesso e de modificação nos objetos versionados para os diversos perfis da equipe de desenvolvimento conforme modelo definido pelo BNB;
- Garantir a integridade e a consistência dos artefatos entre suas diferentes versões durante seu ciclo de vida;
- Definir e assegurar o uso dos padrões de nomenclatura, políticas de modificação de versões e releases criação de baselines e datas de liberação;
- Orientar e prestar apoio técnico aos profissionais designados como integradores de projetos de desenvolvimento de software;
- Definir e apresentar ao BNB a necessidade de política de versionamento específica para um projeto de software, quando o projeto exigir configuração diferente da política padrão do BNB;
- Realizar auditoria de gerência de configuração sobre os itens de configuração contidos nas ferramentas;
- Implementar componentes de validação e demais integrações entre as ferramentas de gerenciamento e configuração de mudanças com as demais ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de software do BNB;
- Administrar a ferramenta de controle de versões, controlando as permissões de acesso e restrições das diversas ações envolvidas na entrega de código fonte; Manutenção da infraestrutura básica dos serviços que compõe o parque de ferramentas de gerenciamento e configuração de mudanças;
- Administrar a atualização e manutenção do parque de ferramentas de gerenciamento de configuração e mudanças;
- Garantir o uso de técnicas de integração contínua dos artefatos.

**Especialista DEVOPS**

Atividades de promoção e manutenção de integração contínua e atuação com ferramentas Jenkins e SonarQube, IBM Rational Teams Concert, Jenkins, SonarQube, Artifactory, Nuget e Apache Maven e MSBuild.

Atividades Específicas:

- Garantir a instalação e configuração das ferramentas envolvidas nas diversas etapas da entrega contínua;
- Seguir as políticas de segurança de acesso e de modificação para os diversos perfis da equipe de desenvolvimento conforme modelo definido pelo BNB;

- Garantir a integridade e a consistência dos jobs e perfis qual e durante seus ciclos de vida;
- Definir e assegurar o uso dos padrões de nomenclatura e políticas de modificação de jobs e painéis de qualidade na verificação da saúde de código fonte;
- Orientar e prestar apoio técnico aos profissionais de desenvolvimento de software no que diz respeito à esteira de entrega contínua;
- Definir e apresentar a necessidade, quando houver, de nova estrutura de jobs e demais configurações e integrações quando for vantajoso e em virtude de avanços tecnológicos ainda não incorporados pelos padrões do BNB;
- Realizar auditoria na execução e alteração de jobs e perfis de qualidade;
- Atualizar quando pertinente os perfis de qualidade e regras de validação da saúde na ferramenta de análise de qualidade de código fonte;
- Implementar scripts de automação para atualização e configuração em lote de jobs;
- Implementar plugins (desenvolvidos em Java/Groovy) para promover integração entre as ferramentas de gerencia de configuração e mudança, compilação e construção automática, verificação estática da saúde de código, geração dos binários e implantação automática;
- Manutenção da infraestrutura básica dos serviços que compõe o parque de ferramentas que fazem parte da entrega contínua;
- Administrar a atualização e manutenção do parque de ferramentas que fazem parte da entrega contínua em ambiente MS Windows e Linux;
- Garantir o funcionamento da esteira de entrega contínua entre as diversas tecnologias empregadas no BNB: WebSphere, JBoss, Tomcat e demais API's;
- Garantir o uso de técnicas de integração contínua dos artefatos.

## **TIPO II - Administração de dados e banco de dados Especialista em Microsoft SQL Server**

Serviços de suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações utilizando o produto Microsoft SQL Server.

## **Especialidade em IBM DB2 for Z/OS e Infosphere federation Server**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações utilizando o produto IBM DB2 for z/OS e InfoSphereFederatian Server.

Atividades Específicas:

- Realizar manutenções nos modelos de dados corporativos;
- Auditar os modelos de dados para assegurar que estejam em conformidade com os padrões de administração de dados;
- Executar scripts DDL nos servidores de banco de dados de desenvolvimento e testes;
- Executar validação dos modelos de dados e scripts DDL com base nos padrões de bancos de dados;
- Executar restauração de bancos de dados para servidores de desenvolvimento e testes;
- Aplicar permissões nos objetos dos bancos de dados compatíveis com os ambientes computacionais de desenvolvimento e testes;

- Instalar SQL Server nos servidores de desenvolvimento e testes;
- Otimizar a performance de queries e bancos de dados de aplicativos;
- Realizar manutenções nos servidores de banco de dados dos perímetros de desenvolvimento e testes.

### **TIPO III - QA - Testes Formais e Validação de Testes**

**Especialidade em IBM Rational Functional Tester, IBM Rational Performance tester, IBM Rational Test Workbench, IBM Rational Quality Manager, Cucumber e Specflow.**

Atividades de teste de aplicações, planejamento e execução de testes utilizando o Rational Quality Manager, automação de testes utilizando Rational Functional Tester, Rational Performance Tester, Rational Test Workbench, Cucumber ou Specflow, atuando com automação de testes, implementação e utilização de drivers, stubs e mocks, gerenciamento de dados de teste, conhecimento nas abordagens de testes funcionais e ATDD.

Atividades Específicas:

- Conduzir atividades de testes da aplicação de acordo com os padrões definidos pelo BNB;
- Planejar as atividades de testes que serão realizadas ao longo do ciclo de vida do projeto de software;
- Projetar os testes que serão realizados, identificando e criando Casos de Testes e Scripts de Testes de acordo com o tipo de testes a ser realizado e as especificações do software;
- Definir resultados esperados para cada caso de teste e script de teste permitindo a comparação desses resultados esperados com os resultados obtidos com a execução de testes;
- Gerenciar dados de testes;
- Executar os casos de testes e scripts de testes definidos para o projeto;
- Identificar e analisar falhas e defeitos do software e definir quais as solicitações de mudanças serão necessárias para correção das falhas;
- Garantir a consistência e a guarda da captura dos resultados dos testes em uma base de testes (LOG) para entrega ao BNB como evidência de realização dos testes

### **TIPO IV – Arquitetura Microsoft**

**Especialidade na plataforma Microsoft .NET com Microsoft Visual Studio**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações utilizando os produtos Microsoft .NET com Microsoft Visual Studio.

**Especialidade em Sybase Powerbuilder**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações utilizando o produto Sybase PowerBuilder.

Atividades Específicas:

- Apoiar a construção, manutenção e publicação de aplicações, serviços e componentes desenvolvidos na linguagem powerbuilder, usando as ferramentas integradas de desenvolvimento Sybase PowerBuilder;



- Apoiar a construção, manutenção e publicação de aplicações, serviços e componentes desenvolvidos na linguagem ASP.NET e C# .Net, usando a ferramenta integrada de desenvolvimento Microsoft Visual Studio .NET;
- Apoiar a construção, manutenção e publicação de aplicações, serviços e componente desenvolvidos na linguagem Active Server Pages (ASP) e Visual Basic 6.0 usando a ferramenta integrada de desenvolvimento Microsoft Visual InterDev e Microsoft Visual Studio 6.0 (SP6);
- Atuar na configuração e publicação referente à integração entre aplicações distribuídas e computador central (Mainframe IBM) baseado em comunicação via Microsoft Host Integration Server (COMTI);
- Atuar na publicação, manutenção e configuração de aplicações, serviços e componentes executados no Microsoft Internet Information Services (IIS) e Microsoft Componente Object Mode (COM/COM+);
- Atuar na configuração, ajustes e publicação de soluções que utilizem o serviço intermediário de mensagens Microsoft Message Queuing (MSMQ);
- Atuar em rotina de análise de desempenho em servidores web, de aplicação e de processos, atuando de forma proativa na detecção de problemas;
- Criar e fazer revisões de documentos de arquitetura;
- Realizar modelagem de arquitetura de software utilizando Unified Modeling Language (UML) com a] elaboração de artefatos previstos no processo de desenvolvimento do Banco;
- Desenvolver modelos para persistência de dados usando diagramas ER;
- Desenvolver e executar projetos de arquitetura de software, relacionados com as tecnologias inerentes aos produtos, atuando nas fases de elaboração, construção e transição do processo de desenvolvimento;
- Inspeccionar e validar artefatos de Análise e Projeto utilizando o IBM Rational Software Architect;
- Inspeccionar código fonte relativo a plataforma Microsoft de acordo com regras definidas;
- Criar procedimentos automatizados ou semiautomáticos para validação de artefatos.

#### **TIPO V – Arquitetura JAVA**

##### **Especialidade na plataforma JAVA com IBM Rational Software Architect e IBM Websphere Application Server**

Atividades como arquiteto de aplicações Java EE, experiência no desenvolvimento de aplicações que utilizem portlets ou JSF (Primefaces), desenvolvimento de aplicações para os servidores: Apache Tomcat, JBoss/Wildfly, WebShhere Application Server versão 8. Experiência em Análise e tuning de performance de aplicações em servidores WebSphere Application Server.

Serviços em desenho e construção de aplicações que possuam características como: uso intensivo de dados, balanceamento de carga e clusterização, chamadas assíncronas e troca de mensagens e uso de serviços web SOAP e REST.

Experiência no desenho de soluções que utilizem arquitetura orientada à serviços ou micro serviços; Experiência no uso das seguintes ferramentas: IBM Integration Bus, IBM Websphere MQ, Apache Maven e Gradle.

Atividades Específicas:

- Definir arquitetura utilizada no desenvolvimento de sistemas para implantação no IBM Websphere Application Server, incluindo modelo de persistência utilizando Java

- Persistence API, componentes Enterprise Java Beans, definição de serviços seguros com WS-Security e componentes de apresentação com Java Server Faces (JSF);
- Definir arquitetura de integração entre sistemas JAVA e sistemas desenvolvidos em outras plataformas;
  - Definir e implementar componentes corporativos para IBM Websphere Application Server;
  - Implantar aplicações e componentes corporativos no IBM Websphere Application Server;
  - Criar e fazer revisões de documentos de arquitetura;
  - Inspeccionar e validar artefatos de Análise e Projeto de acordo com regras definidas;
  - Criar procedimentos automatizados ou semiautomáticos para validação de artefatos;
  - Orientar e acompanhar analistas, projetistas e desenvolvedores acerca da arquitetura e implementação de software usando as tecnologias definidas para os projetos do BNB;
  - Desenvolver provas de conceitos relacionadas às formas de uso das tecnologias definidas para os projetos do BNB;
  - Atuar nas questões de otimização de desempenho, dimensionamento de capacidade e reuso de componentes de software usando as tecnologias definidas para os projetos do BNB;
  - Projetar e desenvolver de acordo com as definições do BNB a arquitetura de software de acordo com as tecnologias definidas, atuando nas fases de elaboração, construção e transição do processo de desenvolvimento;
  - Definir componentes e serviços de software relacionados às tecnologias definidas para os projetos do BNB e seus relacionamentos;
  - Pesquisar soluções para problemas de arquitetura e integração de softwares relacionados às tecnologias definidas para os projetos do BNB;
  - Modelar arquitetura de software usando UML, por meio dos diagramas de classe, sequência, objeto, pacote, implantação, estado, atividade, comunicação e colaboração;
  - Definir modelos para persistência de dados usando diagramas ER e mapeamento objeto-relacional.

#### **TIPO VI – Arquitetura de Integração**

**Especialidade em IBM Websphere Integration Designer, IBM Websphere Process Server, IBM Websphere Business Monitor, IBM Websphere Message Broker, IBM Rational Asset Manager e IBM Websphere Service Registry and Repository**

Atividades como arquiteto de soluções com foco em BPM, SOA e micro serviços, desenvolvimento e desenho de aplicações de processo para servidor de aplicação IBM WebSphere Process Server, análise e tuning de performance de aplicações de processo em servidores WebSphere Process Server.

Desenho e construção de aplicações que possuam características como: Uso intensivo de dados, balanceamento de carga e clusterização, Chamadas assíncronas e troca de mensagens, Uso de serviços web SOAP e REST. Experiência no desenho e construção de soluções que utilizem motores de execução de processos, malhas de serviços e interfaces em CMS (Liferay); Experiência no uso das seguintes ferramentas: IBM Integration Bus, IBM Websphere MQ, Liferay DXP, Apache Maven e Gradle.

Atividades Específicas:

- Implementação de componentes de integração e orquestração em Fluxos de Processo de Negócio implementados em BPEL utilizando o IBM Websphere Integration Designer;
- Definição e implementação de emissão de eventos de monitoração de atividades (BAM — Business Activity Monitoring) em fluxos de processos de negócio e integração;
- Implementação de fluxos de Mediação em Integrações;
- Implementação de classes necessárias para execução do processo ou integração;
- Construção de Documentos de definição de interface de serviço (WSDL — Webservice Description Language);
- Implementação de Modelos de Monitoração utilizando o IBM Websphere Business Monitor;
- Definição e implementação de métricas e indicadores de performance em modelos de monitoração;
- Definição e implementação de eventos, triggers, cronômetros e dimensões necessários para implementação do modelo de monitoração;
- Implementação de interfaces clientes (web clients) para interação humana com o Processo de Negócio;
- Implementação de Serviços e componentes associados;
- Realizar Manutenções no Repositório de Ativos no IBM Rational Asset Manager;
- Realizar Manutenções no Repositório de Registro de Serviços no IBM Websphere Service Registry and Repository;
- Construção de fluxos de pesquisa dinâmica (lookup) por serviços no registro de serviços;
- Criar e fazer revisões de documentos de arquitetura;
- Realizar modelagem de arquitetura de software utilizando Unified Modeling Language (UML) com a elaboração de artefatos previstos no processo de desenvolvimento do Banco, utilizando o IBM Rational Software Architect;
- Desenvolver modelos para persistência de dados usando diagramas ER;
- Orientar e acompanhar analistas, projetistas e desenvolvedores acerca da arquitetura;
- Implementação de processos usando as tecnologias definidas para os projetos do BNB;
- Desenvolver provas de conceitos relacionadas às formas de uso das tecnologias definidas para os projetos do BNB;
- Atuar nas questões de otimização de desempenho, dimensionamento de capacidade e reuso de componentes de software e processos de negócio usando as tecnologias definidas para os projetos do BNB;
- Projetar e desenvolver, de acordo com as definições do BNB, a arquitetura de software de acordo com as tecnologias definidas, atuando nas fases de elaboração, construção e transição do processo de desenvolvimento;
- Definir componentes e toolkits relacionados às tecnologias definidas para os projetos do BNB e seus relacionamentos;

- Pesquisar soluções para problemas de arquitetura e integração de softwares relacionados às tecnologias definidas para os projetos do BNB.

#### **TIPO VII – Arquitetura Mainframe, BMC Control-M e File-AID**

**Especialidade em Linguagens de programação COBOL e EGL utilizando as ferramentas IBM Rational Developer for System Z, IBM Rational Business Developer, Microfocus Modernization Workbench e gerência de recursos CICS e IBM MQ Series for z/OS.**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações utilizando os produtos IBM Rational Developer for System Z, EGL com IBM Rational Business Developer, Microfocus Modernization Workbench e administração CICS e IBM MQ Series for z/OS.

#### **Especialidade em IBM Rational Developer for System-Z, BMC Control-M e da linha File-AID da compuware e IBM TSO em plataforma Mainframe**

Serviços de suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e implantação de aplicações e descaracterização de dados, utilizando os produtos IBM Rational Developer for System Z, BMC Control-M e da linha File-Aid da Compuware em plataforma MAINFRAME.

##### Atividades Específicas:

- Realizar manutenções na base de usuários RACF incluindo criação e manutenção de usuários e grupos;
- Realizar manutenções de acesso no RACF incluindo permissões a recursos de CICS, Datasets, MOSeries e JES;
- Realizar manutenções dos recursos do CICS incluindo programas, transações e webservices;
- Realizar manutenções dos recursos do MQ Series incluindo filas, canais e processos;
- Especificação e implementação de integrações de soluções às plataformas CICS, DB2, MOSeries e estruturas de dados VSAM;
- Participação em provas de conceito que envolvam tecnologias suportadas pelo z/OS;
- Manutenção dos procedimentos de compilação e catalogação Cobol no RDZ;
- Manutenção dos procedimentos de compilação e categorização em linguagem EGL no RBD;
- Especificação e Implementação de componentes corporativos em linguagem COBOL e EGL;
- Criar e fazer revisões de documentos de arquitetura;
- Realizar modelagem de arquitetura de software utilizando Unified Modeling Language (UML) com a elaboração de artefatos previstos no processo de desenvolvimento do Banco, utilizando o IBM Rational Software Architect;
- Desenvolver modelos para persistência de dados usando diagramas ER;
- Inspeccionar código fonte relativo a linguagem COBOL utilizando as ferramentas IBM Rational Developer for System Z e Micro focus Modernization Workbench;
- Desenvolver e executar projetos de arquitetura de software, relacionados com as tecnologias inerentes aos produtos, atuando nas fases de iniciação, elaboração, construção e transição do processo de desenvolvimento;



- Realizar validações indicando os defeitos encontrados durante as inspeções;
- Definição, análise e codificação em programas COBOL e EASYTRIEVE;
- Definição e implementação de Regras no Enterprise Analyzer; Domínio de JCL, utilitários IBM e confecção de Jobs para aplicações no Mainframe;
- Confecção, planejamento e monitoração de Jobs e aplicações no Control-M da plataforma distribuída (PC-Windows) e Mainframe;
- Utilização eficiente dos recursos do File-AID/MVS para descaracterização de dados a serem utilizados nos ambientes de desenvolvimento ou testes bem como comparação de arquivos (VSAMs e SAMs) e tabelas DB2;
- Avaliação e prospecção de ferramentas que venham a ser utilizadas na realização das atividades de Desenvolvimento e Teste;
- Construção de scripts para execução de Jobs na plataforma distribuída (PC-Windows);
- Configuração e customização no MAINFRAME (Jobs, arquivos SAMs e VSAMs, tabelas BD2) para testar aplicações nos ambientes de Desenvolvimento e Teste;
- Suporte na instalação e configuração do cliente CONTROL-M na plataforma distribuída (PC-Windows).

#### **TIPO VIII – Apoio Metodológico**

##### **Especialidade em IBM Rational Clear Quest, IBM Rational Team Concert, IBM Rational Requirements Composer**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações utilizando os produtos IBM Rational Clear Quest, IBM Rational Team Concert, IBM Rational Requirements Composer. Possui certificação IBM Certified Specialist - Rational Team Concert V3.

Atividades Específicas:

- Realizar manutenções nos modelos de itens de trabalho utilizando a ferramenta Rational Team Concert;
- Realizar manutenções nos artefatos de trabalho utilizando a Rational Requirements Composer;
- Realizar manutenções nas Áreas de Projeto utilizando as ferramentas Rational Team Concerte Rational Requirements Composer;
- Realizar manutenções nos modelos de entidades utilizando a ferramenta Rational Clear Quest;
- Desenvolver componentes de validação e advisors para as ferramentas Rational Team Concerte Rational Clear Quest;
- Realizar manutenções no repositório de usuários e licenças da ferramenta Rational Team Concert.

#### **TIPO IX - Suporte técnico em redes e conectividade**

##### **Especialidade em redes Microsoft e Sistemas Operacionais Linux**

Suporte técnico especializado em redes Microsoft, incluindo: IP addressing, IP routing, WINS, NETBIOS, DNS, WEB (FTP, HTTP, HTTPS). Conhecimento em ITIL, infraestrutura em nuvem (Azure, AWS, google Cloud) e administração de infraestrutura de virtualização (VMware e ESXi, VMware vSphere).



Atividades Específicas:

- Realizar manutenções de ativos com solução VMware de Virtualização e servidores ESXi;
- Instalação e atualização de Sistemas Operacionais de servidores Windows e Linux;
- Realizar manutenções de Políticas de domínio de rede (GPO);
- Realizar manutenções de domínios de rede e controladores de domínios;
- Realizar manutenções dos serviços de rede DNS, WINS e DHCP;
- Realizar manutenções dos serviços de correio eletrônico Microsoft Exchange;
- Aplicação de baselines de segurança em servidores e estações de trabalho;
- Realizar manutenções nos grupos e usuários de domínio;
- Realizar manutenções nas licenças de software dos servidores e estações;
- Criação e manutenção de script de logon;
- Integração de serviços GNU/Linux e Windows de autenticação;
- Realizar manutenções de usuários e grupos em servidores GNU/Linux;
- Elaboração e manutenção de scripts de automação de rotinas em ambiente GNU/Linux;
- Instalação, configuração e tuning de serviços diversos em servidores GNU/Linux.

**TIPO X - Arquitetura de soluções móveis.**

**Especialidade em Sistema Operacional Google Android**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações específicas para o sistema operacional Google Android. Utilização das linguagens: Linguagem de programação JAVA e Kotlin, Android Studio, SQLite, Webservices SOAP e REST, XML e JSON, Design de interface com usuário, Material Design e Gradle.

**Especialidade Sistema Operacional Apple IOS**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações específicas para o sistema operacional Apple IOS. Utilização da linguagem de programação Swift e Objective-C, XCode, Core Data e SQLite, Webservices SOAP e REST, XML e JSON, Cocoa pods.

**Especialidade Plataforma XAMARIN**

Suporte técnico especializado, instalação/configuração, treinamento e desenvolvimento de aplicações móveis. Utilização das linguagens de programação C#, Xamarin Forms, Visual Studio, SQLite, Webservices SOAP e REST, XML e JSON, Design de interface com usuários e MSBuild.

Atividades Específicas:

- Definir arquitetura utilizada no desenvolvimento de aplicativos para implantação nos sistemas operacionais Google Android, Apple IOS e Windows Phone;
- Definir e implementar aplicativos corporativos para implantação nos sistemas operacionais Google Android, Apple IOS e Windows Phone;
- Implantar aplicações nos sistemas operacionais Google Android, Apple IOS e Windows Phone;
- Realizar a publicação de aplicativos nas lojas Google Play, Apple Store ou Microsoft Store;
- Participar na validação de novas tecnologias relativas aos sistemas operacionais Google Android, Apple IOS e Windows Phone e a plataforma Xamarin;

- Realizar manutenções na ferramenta de gestão de dispositivos móveis;
- Criar e fazer revisões de documentos de arquitetura;
- Realizar modelagem de arquitetura de software utilizando Unified Modeling Language (UML) com a elaboração de artefatos previstos no processo de desenvolvimento do Banco, utilizando o IBM Rational Software Architect;
- Desenvolver modelos para persistência de dados usando diagramas ER;
- Desenvolver e executar projetos de arquitetura de software, relacionados com as tecnologias inerentes aos produtos, atuando nas fases de iniciação, elaboração, construção e transição do processo de desenvolvimento;
- Inspeccionar e validar artefatos de Análise e Projeto utilizando o IBM Rational Software Architect;
- Aplicar regras de validação de código fonte definidas pelo BANCO utilizando a ferramenta Rational Software Architect;
- Inspeccionar código fonte utilizando a ferramenta IBM Rational Software Architect;
- Realizar validações indicando os defeitos encontrados durante as inspeções e validações;
- Criar procedimentos automatizados ou semiautomáticos para validação de artefato

#### **TIPO XI – Designer UX Especialista em Designer UX**

Prestação de serviços quanto design de aplicações Web, prototipação e implementação de interfaces para dispositivos móveis, prototipação de storyboards e wireframes e desenvolvimento de interfaces responsivas.

Atividades Específicas:

- Identificar as necessidades dos clientes internos e externos;
- Criar protótipos, esboços sequenciais (storyboards), fluxo de telas e cenários de uso conforme as necessidades dos usuários/clientes;
- Analisar e obter feedback dos usuários envolvidos, visando o aprimoramento da experiência do usuário;
- Apoiar o desenvolvimento de conteúdo, dos aspectos visuais e de usabilidade das soluções;
- Comunicar as ideias de design e de protótipos para os desenvolvedores;
- Trabalhar em conjunto com desenvolvedores de interface de soluções visando a criação de designs atrativos para os usuários;
- Compreender as especificações das soluções e as necessidades dos clientes;
- Apoiar a realização de testes de usabilidade.

#### **TIPO XII – Apoio a métricas de Tecnologia Especialidade em análise de métricas**

Prestação de serviços quanto ao desenvolvimento de software, contagem de sistemas utilizando a técnica de Análise de Pontos de Função (APF). Certificação "Certified Function Point Specialist (CFPS)" ou "Certified Function Point Practitioner (CFPP)".

Atividades Específicas:

- Realizar contagens em sistemas e aferições de contagens estimadas e detalhadas utilizando o CPM (Counting Practices Manual) e métricas de mercado, como pontos de função e SNAP;
- Participar de reuniões sobre contagens e métricas de contagens de sistemas;

- Confeccionar relatórios e pareceres sobre aferição de contagens;
- Analisar e interpretar documentação existente de sistemas no contexto de contagens para realizar estimativas;
- Executar contagens de Ponto de Função seguindo o roteiro SISP, NESMA e demais padrões do Banco para contagens em pontos de função;
- Estimar dimensionamento do esforço e da duração de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, com base nas métricas adotadas pelo Banco;
- Executar estudos de dimensionamento do esforço e da duração de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas, com base nas métricas adotadas pelo Banco e métricas de mercado;
- Contribuir tecnicamente para a elaboração e manutenção de documentos de padrões de contagem e métricas para o Banco;
- Executar outras atividades relacionadas a métricas.

### **TIPO XIII - Apoio a processo de TI e processo de desenvolvimento e qualidade de Software Especialidade analista de processos de TI**

Prestação de serviços quanto o desenvolvimento de software e processos de TI, mapeamento e melhoria de processos de TI, introdução ao BPM (Business Process Management) e BPM CBOK, Governança de processos de TI, COBIT 4.1/ COBIT 5.0 e ITIL v3.

Certificação em Gerenciamento de Processos de Negócios: Certificação em Certified Business Process Professional (CBPP), da Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) e Certificação em Business Process Management (BPM), conhecida como OCEB, concedida pela Object Management Group (OMG).

### **Especialidade analista de processos de software e qualidade de Software**

Serviços de desenvolvimento de software, atividades de melhoria de processo de software, avaliação da qualidade em projetos e processos de software.

Atuação em processos de Software / Melhoria de Processos de Software; Introdução ao BPM (Business Process Management) / BPM CBOK; Introdução ao CMMI (qualquer versão) / Introdução ao MPS Br (qualquer versão); Qualidade de Software / Garantia da Qualidade de Software / Controle da Qualidade de Software; Governança de Processos de TI; Métodos Ágeis (Kanban / Scrum/ SAFE / XP etc).

Atividades Específicas:

- Configuração, manutenção e publicação do processo de desenvolvimento de software com a ferramenta IBM Rational Method Composer ou outra ferramenta a ser definida pelo Banco;
- Configuração, manutenção e publicação de processos de TI, utilizando ferramentas padronizadas pelo Banco, como Bizagi, dentre outras;
- Apoiar as atividades de mapeamento e revisão do processo de desenvolvimento de software (com base em metodologias como RUP (Rational Unified Process), BPM (Business Process Management), BI (Business Intelligence) e em Métodos Ágeis (Scrum, Kanban, Lean, Devops etc) e de processos de TI (com base no COBIT e ITIL);
- Apoiar as avaliações da qualidade em processos utilizando instâncias do processo de desenvolvimento de software e avaliação da qualidade em processos de TI;
- Apoiar as atividades ligadas à governança de processos de TI;
- Apoiar as atividades ligadas a métricas de desempenho e qualidade em processos de TI e seus produtos. Apoiar no esclarecimento de dúvidas sobre processos de TI, e

- metodologias utilizadas pelo Banco no mapeamento dos diversos processos, inclusive processo de desenvolvimento de software;
- Contribuir tecnicamente para a elaboração e manutenção de documentos de padrões e documentos de apoio aos processos de TI do Banco, inclusive processo de desenvolvimento de software;
  - Executar outras atividades relacionadas ao processo de desenvolvimento de software, processo de qualidade de software e processos de TI do Banco.

#### **TIPO XIV – Suporte Especializado na ferramenta CA PPM Especialista CA PPM**

Prestação de serviços de suporte técnico especializado, instalação/configuração, customizações e treinamento do software CA PPM e atuação em MS SQL Server, Consultas SQL, Scripts de carga de dados e Linguagem XM.

##### Atividades Específicas:

- Levantamento de requisitos e arquitetura da solução CA PPM. Identificar e documentar os requisitos do negócio e resultados esperados para realização de customizações na ferramenta;
- Instalação e atualização de versão do CA PPM;
- Customização de pré-configurações disponibilizadas na solução;
- Instalação de módulos ou componentes da ferramenta e realizar as parametrizações de acordo com os requisitos estabelecidos;
- Definir e implementar modelos de segurança e controle de acesso na ferramenta (configurar OBS e grupos de acesso);
- Parametrização da solução com ou sem código customizado;
- Criação, alteração e configuração de portlets com ou sem código customizado;
- Criação e configuração de processos com objetivo de automatizar etapas dos fluxos definidos com ou sem código customizado;
- Criação e alteração de objetos master ou sub-objetos customizados;
- Criação e configuração de relatórios, dashboards, gráficos e páginas utilizando os componentes padrões ou customizados;
- Realizar criação e manutenção nas páginas incluindo ou excluindo atributos, inclusive com a criação de atributos customizados;
- Realizar a integração do CA PPM com outras ferramentas através da definição e fornecimento de WebServices da solução;
- Criação de código customizado para importação de dados de aplicação externa usando scripts e WebServices;
- Criação de documentos contendo as configurações realizadas, procedimentos do tipo "passo a passo" a ser utilizado pela TI para orientar a execução de atividades na ferramenta;
- Realizar atividades de monitoramento contínuo com o objetivo de identificar e prevenir falhas, sinalizar falhas no funcionamento do software CA PPM, atuar preventivamente para evitar a interrupção dos serviços fornecidos pelo software e na correção de incidentes.

#### **E) CANAIS DE ATENDIMENTO**

Disponibilização dos seguintes canais de atendimento: telefone, site na internet e e-mail.

#### **F) LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Serviços prestados na sede do Banco do Nordeste, situada na Av. Dr. Silas Munguba, 5700, em Fortaleza-CE.

### G) INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Entregas concluídas dentro do prazo estabelecido, em relação à quantidade total de entregas concluídas no período de medição: Nível mínimo aceito pelo BNB: 95% (noventa e cinco por cento).

### H) VOLUME DO SERVIÇO ESPECIALIZADO

Serviço	Bloco de serviços
Suporte ao desenvolvimento	260.00
Administração de dados e banco de dados	260.00
QA – Testes formais e validação de testes	520.00
Arquitetura Microsoft	572.00
Arquitetura Java	572.00
Arquitetura de integração	104.00
Arquitetura Mainframe, BMC Control-M e File – Aid	312.00
Apoio metodológico	208.00
Suporte técnico em redes e conectividade	208.00
Arquitetura de soluções móveis	104.00
Designer UX	104.00
Apoio a métricas de tecnologia	104.00
Apoio a processos de TI, desenvolvimento e qualidade de software	208.00
Suporte especializado na ferramenta CA PPM	104.00
<b>TOTAL</b>	<b>3.640</b>

- Um bloco de prestação de serviços contempla 40 (quarenta) horas atividades.

### I) PERFIL PROFISSIONAL

Perfil – Seniores	Qtde perfis
Gerente de configuração e mudança	2
Especialista em Microsoft SQL Server	1
Especialista em IBM DB2 for Z/OS	1
Especialista em IBM Rational Functional Tester	8
Arquiteto Microsoft	7
Arquiteto JAVA	7
Arquiteto de Integração	6
Arquiteto Mainframe	3
Especialista em IBM Rational clearquest	2
Suporte técnico	2
Arquiteto soluções móveis	7
Especialista sistema operacional apple IOS	1
Designer UX	1
Especialista em análise de métricas	3



Analista de processos de software	10
Especialista CA PPM	1

**J) MANIFESTAÇÃO ACERCA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Atesta-se ainda, que os compromissos assumidos foram cumpridos satisfatoriamente, 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.

**K) RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO (SIGNATÁRIO DO CONTRATANTE)**

<b>Nome:</b>	Gustavo Sikora de Melo
<b>Cargo:</b>	Gerente Executivo
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:gustavosm@bnb.gov.br">gustavosm@bnb.gov.br</a>
<b>Telefone:</b>	85 99906-2638   85 3251-7211

**Fortaleza/CE, 12 de julho de 2022.**

---

Gustavo Sikora de Melo / Gerente Executivo

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - BNB - V2 (1).pdf

Documento número #27c99bbb-9154-40b7-aec6-a9117404030c

Hash do documento original (SHA256): 8b2f6116f8e8f78e4f04e427a6ef0e6f0f2d27323854f6546be282877682ddb0

### Assinaturas



**Gustavo Sikora de Melo**

CPF: 004.378.493-33

Assinou como representante legal em 12 jul 2022 às 11:10:44

### Log

- 12 jul 2022, 11:04:02 Operador com email jlbonfanti@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 criou este documento número 27c99bbb-9154-40b7-aec6-a9117404030c. Data limite para assinatura do documento: 11 de agosto de 2022 (11:01). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 12 jul 2022, 11:04:08 Operador com email jlbonfanti@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 adicionou à Lista de Assinatura: gustavosm@bnb.gov.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gustavo Sikora de Melo .
- 12 jul 2022, 11:10:44 Gustavo Sikora de Melo assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email gustavosm@bnb.gov.br (via token). CPF informado: 004.378.493-33. IP: 10.85.24.194, 198.17.121.249. Componente de assinatura versão 1.305.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 12 jul 2022, 11:10:45 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 27c99bbb-9154-40b7-aec6-a9117404030c.



**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 27c99bbb-9154-40b7-aec6-a9117404030c, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).



Clicksign Gestão de Documentos S.A.

## Validação

Gerado terça-feira, 12 de julho de 2022 às 11:12 (horário de Brasília)

### **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - BNB - V2 (1) - Clicksign.pdf**

Hash do arquivo validado (SHA256):

e03c7a1ba1a516fb23636013ff0fe4b241fa983dcb4883b2bc05e2d65aa27d30

 Documento Assinado Eletronicamente pela Clicksign.

 Certificado ICP-Brasil válido: Clicksign Gestão de Documentos S.A.

**DECLARAÇÃO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 00.360.35/2660-58, através de sua Gerência de Filial de Logística Brasília/DF – GILOG/BR, situada no Centro Empresarial José Alencar Gomes da Silva, SEPN 512, Conjunto C, Lotes 9/10, CEP: 70760-500 – Asa Norte – Brasília/DF, declara, a pedido da interessada, que mantém com a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 58.069.360/0001-20, com sede na Avenida Marginal, nº 156, Centro, Jaguariúna/SP, CEP 13.802-000, o **Contrato nº 2998/2013, Processo administrativo nº 7066.01.2992.01/2013**, conforme descrito abaixo:

**OBJETO**

Prestação de serviços especializados de suporte e service-desk por intermédio da CETEC – Centralizadora de tecnologia da informação dentro dos padrões aplicados na CAIXA.

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Contratação de serviços técnicos especializados de informática, agrupados segundo sua natureza em três segmentos, conforme relacionado abaixo:

**I – PRODUÇÃO E SERVIÇOS DE TI – AMBIENTE DESCENTRALIZADO:**

Homologação de hardware, software, aplicativos e sistemas adquiridos ou desenvolvidos e relacionados à baixa plataforma para serem utilizados pelo público interno da CAIXA, tais como equipamentos de TI, aplicações de automação bancária e de escritório, soluções de segurança de TI, redes e telefonia. Monitoramento de ativos e sistemas de TI. Elaboração de scripts e pacotes de distribuição e instalação de aplicativos. Execução e acompanhamento de procedimentos de distribuição de aplicativos e atualizações. Triagem e distribuição de incidentes direcionados à CETEC através dos sistemas de atendimento, gestão do atendimento, correio eletrônico ou telefone. Operação dos sistemas de informação gerencial, geração de informações gerenciais de suporte à gestão, elaboração de relatórios, preparo, guarda e arquivamento de documentação formal de uso em processos de gestão.

**II – SUPORTE ESPECIALIZADO DE TI – AMBIENTE DESCENTRALIZADO E CANAIS DE ATENDIMENTO:**

Suporte especializado e de 3º nível mediante ao tratamento de incidentes e solução problemas relacionados a: Hardware, software, aplicativos e sistemas relacionados à baixa plataforma e utilizados pelo público interno da CAIXA, tais como sistemas operacionais, correio eletrônico, aplicações de automação bancária e de escritório, redes e telefonia; hardware, software e comunicação relativos aos canais de atendimento da CAIXA (próprios e parceiros): Agência, Correspondente bancário (Caixa-Aqui), Autoatendimento, Atendimento Móvel, Loterias, EDI (eletronic data interchange) e Governo. Suporte técnico a execução das atividades operacionais de gestão executadas pela equipe CAIXA, tais como: Utilização dos sistemas de informação gerencial e geração de informações gerenciais de suporte à gestão, preparo, guarda e arquivamento de documentação formal de uso em processos de gestão.

### III – TRATAMENTO, GERAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES:

Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar banco de dados, arquivos, planilhas e home Pages. Analisar e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA. Apoiar na especificação, testes, homologação e administração dos aplicativos de suporte e apoio aos processos de gestão.

### SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação de serviços técnicos especializados envolvendo atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis, 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, incluindo garantia, e digitalização de documentos.

Serviço de Atendimento aos Usuários, Help-desk, Service Desk, em regime de 24x7, para o atendimento dos usuários, com abertura e resolução de 1.078 ordens de serviços por mês.

Implantação de Política de Segurança da Informação, preconizada pela norma ISO 17799, e Acordo de Nível de Serviço, operacionalização de serviços de segurança de redes envolvendo: 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 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:

- Modelagem de Dados;
- Validação de Modelos de Dados;
- Manutenção em Modelos de Dados Corporativos;
- Gerenciamento de Dicionário de Dados;
- Mapeamento de Informações.

Administração e suporte ao ambiente Microsoft System Configuration Center 2012 ou superior, em produção;

Prestar suporte especializado nas ferramentas de infra-estrutura, Active Directory, DNS, WINS, DHCP, GPO, VPZ, Open Ldap.

Administração e suporte a ferramenta corporativa de Antivírus, em alta disponibilidade para 14.000 (quatorze mil) caixas postais.



Administração e suporte de Banco de Dados Oracle 11g ou superior em ambiente AIX e Linux Compatível, clusterizado – Oracle RAC, englobando as seguintes atividades:

- o Modelagem de Dados;
- o Validação de Modelos de Dados;
- o Manutenção em Modelos de Dados Corporativos;
- o Gerenciamento de Dicionário de Dados;
- o Mapeamento de Informações.

Administração e suporte ao ambiente de Business Intelligence de produção baseado nas ferramentas: Microsoft SQL Server Analysis Services 2008 ou superior, Microsoft SQL Server Report Services 2008 ou superior, englobando as seguintes atividades:

- o Modelagem de Cubo de Dados;
- o Criação de Modelo Dimensional;
- o Administração e configuração de Ferramentas de BI;
- o Projetos de implantação de data warehouse Mapeamento de Informações.

#### A) Local

Os serviços objeto desta contratação serão executados nas dependências da CAIXA Econômica Federal, na Centralizadora de Tecnologia da Informação (CETEC), na seguinte localidade:

SEPN 507 – Bloco A  
Asa Norte – Brasília – DF

#### B) Ambiente:

##### I. Parque de equipamentos:

Recursos de TI	Quantidade
Estações de Trabalho/Notebook	190.000
Servidor	12.000
Estação Financeira	11.674
ATM	26.000
TFL (Loteria)	40.000
Caixa Postal (e-mail)	160.000
Link de Dados/pontos de acesso	45.000
Central Telefônica	4.000

##### II. Descrição da ferramenta utilizada de Anti-virus:

McAfee Endpoint Protection Advanced Suite— Enterprise

McAfee DLP Endpoint - versão: 1.3.300.31

McAfee Endpoint Encryption for Files and Folders - versão: 4.2.0.184

McAfee VirusScan Enterprise + AntiSpyware Enterprise - versão: 8.8.0 (8.8.0.1247)

GILOG/BR – GI Logística Brasília/DF  
Endereço: Centro Empresarial José Alencar Gomes da Silva – SEPN 512,  
Lotes 09 e 10, 4º andar – Asa Norte, Brasília/DF – CEP 70.760-500  
Telefone: 55 (61) 3448-6707 e-mail: gillogbr17@caixa.gov.br

Versão do mecanismo de varredura: 5700.7163


- III. Soluções/Produtos Microsoft:
- a. Windows Server 2003;
  - b. Windows Server 2008;
  - c. Windows Server 2012 R2 (Datacenter);
  - d. SCCM: System Center Configuration Manager 2012;
  - e. Exchange Server 2010 (Enterprise).
- IV. Tecnologias utilizadas para desenvolvimento:
- a. ASP.NET;
  - b. C#;
  - c. SQL Server;
  - d. MySQL;
  - e. JavaScript;
  - f. HTML5;
  - g. HTML;
  - h. PHP;
  - i. SharePoint;
  - j. VB.NET.

**VIGÊNCIA DO CONTRATO:** 24 (vinte e quatro) meses a contar de 03/10/2013 a 02/10/2015, prorrogado até 02/10/2018.

Declaramos também que o Contrato foi assinado em 03/10/2013 e que a empresa vem cumprindo com as obrigações assumidas, ressalvada a aplicação de penalidade abaixo:

- Penalidade de Advertência aplicada em 12/03/2015 por descumprimento contratual.

Brasília/DF, 22 de novembro de 2017.

  
Leandro Barbosa da Mota França  
Coordenador  
GILOG/BR – Gestão Formal de TI

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

**B. ELEMENTOS DO CONTRATO**

Data da Assinatura	25/11/2016
Data de Início	25/11/2016
Vigência	36 meses
Número do Contrato	7.785/2016
Valor	39.928.760,90

**C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO**

Prestação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação para a implantação e operação da Central de Serviços de TI (*Service Desk*), com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários e parceiros da CAIXA, incluindo os atendimentos tecnológicos de 1º e 2º níveis, o registro, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições de serviços, a monitoração e o tratamento de eventos e alertas, a atuação na identificação de causas-raiz de incidentes, a manutenção do Catálogo de Serviços, da Base dos Itens de Configuração e da Base de Conhecimento, o tratamento de solicitações de acesso, o suporte remoto e demais atividades pertinentes à operação da Central de Serviços.

**DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Atendimento e suporte para 135.000 (Cento e cinquenta mil) usuários simultâneos.  
Atendimento e suporte para 50.000 (cinquenta mil) estações de trabalho/microcomputadores ou outros equipamentos similares de TI, de forma simultânea.  
Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de *Service Desk*.  
Serviço de atendimento a usuários através de suporte remoto.  
A Central de Serviços é estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir:

- Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (*Service Desk*).
- Serviço de atendimento e suporte técnico de primeiro nível;
- Serviço de suporte técnico de segundo nível;
- Serviço de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes;
- Serviços Eventuais.

Os serviços são executados a partir do ambiente das Centralizadoras da CAIXA, relacionadas abaixo, bem como do ambiente externo provido pela Stefanini, considerando a seguinte distribuição de atividades:

- a) Os serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis aos usuários e parceiros da CAIXA são realizados a partir do ambiente provido pela Stefanini, às suas expensas.

- b) Os serviços de suporte de 2º nível que envolvem a manutenção da conformidade, evolução, atualização, controle e segurança do ambiente tecnológico, a gestão dos Itens de Configuração – IC, a administração da Base de Conhecimento, a atuação no processo de Gerenciamento de Problemas e todas as demais atividades correlacionadas, além da assunção contingencial dos serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis são realizadas a partir do ambiente da Centralizadora de Tecnologia da CAIXA – CETEC, em Brasília/DF;
- c) Os serviços de sustentação, monitoramento e tratamento de eventos e alertas de Redes são realizados a partir do ambiente do Centro de Gerenciamento de Redes – CGR, em Osasco/SP.

Utilização de mecanismos adequados, de segurança física e lógica em todos os locais definidos para a prestação dos serviços, garantindo acesso seguro ao ambiente tecnológico da CAIXA;

Planeja, estrutura, implanta e operacionaliza a Central de Serviços com os seguintes:

Resumo da distribuição das equipes nas sedes da Central de Serviços:

- Ponto único de contato com os usuários de TI, bem como com os parceiros da CAIXA, para o registro de incidentes, gerenciamento de problemas, esclarecimento de dúvidas e tratamento das requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como a primeira instância de atendimento aos mesmos;
- Registra informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisões gerenciais;
- Executa as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos pela CAIXA;
- Registra e acompanha todos os incidentes e requisições de serviços visando o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço;
- Supervisiona a resolução de todos os incidentes, quaisquer que sejam as fontes iniciais, garantindo a resolução, o registro completo e o aceite da solução por parte do usuário/parceiro demandante;
- Fornece aos usuários/parceiros as informações sobre o andamento dos chamados;
- Executa o monitoramento e o tratamento adequado dos eventos e alertas gerados pelas ferramentas de monitoração da CAIXA;
- Mantém atualizados os softwares e aplicativos, mediante monitoramento e atuações remotas;
- Mantém as informações do Catálogo de Serviços, atualizando o status e as descrições dos serviços que podem ser demandados pelos usuários/parceiros;
- Atua proativamente para manter a disponibilidade dos serviços fornecidos pela TI da CAIXA;
- Mantém atualizadas as informações de atributos, situação e relacionamento dos Itens de Configuração - IC e garantir que na base de dados permaneçam apenas os autorizados;
- Subsidia comitês de planejamento de mudanças/liberação assegurando controle dos riscos e impactos;
- Mantém atualizada a Base de Conhecimento, valida com a CAIXA artigos produzidos pelas equipes e assegurar a disponibilidade e o uso das informações das bases de Conhecimento e Erros Conhecidos;
- Atua tempestivamente nos incidentes, cumpre as requisições de serviços, respeitando os critérios de prioridade, registrando, atualizando e prestando informações dos



incidentes, acompanhando todo ciclo de vida do incidente, interagindo com o Gerenciamento de Problemas nos casos de recorrência;

- Atua diretamente no Gerenciamento de Problemas quando necessário, identifica causa-raiz de incidentes, propondo soluções definitivas e de contorno, mantém base de Erros Conhecidos, analisar tendências, propor e/ou executar ações preventivas;
- Produz e entrega relatórios gerenciais e planos de melhoria dentro do prazo, com os níveis de serviços de desempenho, disponibilidade e conformidade alcançados, pela CONTRATADA e outros fornecedores.
- Mantém equipe disponível para atender em horários diferenciados as demandas originadas nas Centralizadoras e/ou unidades da CAIXA com expediente 24 x 7 x 365, bem como nos Escritórios Internacionais de Negócios da CAIXA situados em outros países, de acordo com os respectivos horários de funcionamento, considerando o fuso horário;

A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, os seguintes itens para a execução dos serviços:

- Instalações físicas e mobiliárias adequadas (incluindo a infraestrutura lógica, elétrica, de segurança, móveis e demais recursos necessários) em ambiente seguro, local aprovado pela CAIXA, de acordo com os parâmetros definidos nos Anexos do Edital, aderente aos padrões de mercado, para a execução dos serviços de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis aos usuários e parceiros da CAIXA;
- Solução de Contact Center, Central PABX, URA, ramais e aparelhos telefônicos para o ambiente provido às suas expensas, em quantidade e configurações compatíveis com a demanda de chamados/atendimentos previstos e com os recursos de gravação necessários;
- Profissionais especializados, em todos os locais definidos para a prestação dos serviços, com as competências necessárias;
- Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;
- Fones de ouvido (headsets) individuais para uso por todos os seus profissionais alocados, inclusive nos ambientes da CETEC e do CGR;
- Impressoras e respectivos suprimentos/consumíveis em todos os ambientes utilizados para a execução dos serviços, próprio ou da CAIXA;
- Demais insumos efetivamente necessários à plena execução dos serviços.

Desenvolvimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas, buscando torná-los aderentes às necessidades da CAIXA, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui, dentre outras atividades:

- Elaboração de scripts de atendimento/suporte técnico;
- Criação do processo / fluxo de atendimento/suporte técnico;
- Customização da URA e do SIGSC – Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar;
- Elaboração do Catálogo de Serviços e dos critérios de categorização dos chamados;
- Criação do fluxo de atendimento/suporte técnico de incidentes críticos, incluindo:
  - Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos;
  - Definição de processo de notificação e escalada.





**Distribuição das equipes nas sedes da Central de Serviços:**

<b>AMBIENTE EXTERNO PROVIDO PELA CONTRATADA</b>	
<b>ATENDIMENTO E SUPORTE 1º NÍVEL</b> Técnicos de Atendimento e Suporte 1º Nível e Prepostos	- Primeiro contato usuários e parceiros - Atendimento e suporte usuários e parceiros 1º nível - Registro e acompanhamento incidentes e requisições de serviços
<b>SUPORTE 2º NÍVEL</b> Analistas de Suporte 2º Nível e Prepostos	- Suporte 2º nível a usuários e parceiros - Atendimento e suporte a usuários Prioritários

<b>CETEC – Brasília/DF</b>	
<b>Equipe / Perfil Profissional</b>	<b>Características / Macroatividades</b>
<b>SUPORTE 2º NÍVEL</b> Técnicos de Suporte 1º Nível, Analistas de Suporte 2º Nível, Administrador da Base de Conhecimento e Prepostos	- Suporte técnico priorizado / críticos / de maior complexidade ou extensão. - Distribuição/atualização de versões de SW / aplicativos - Manter conformidade softwares / aplicativos - Gerenciamento de Problemas - Manter Base de Conhecimento - Gestão dos IC - Assunção contingencial do atendimento e suporte 1º e 2º níveis a usuários e parceiros

<b>CGR - Osasco/SP</b>	
<b>Equipe / Perfil Profissional</b>	<b>Características / Macroatividades</b>
<b>MONITORAMENTO E 1º NÍVEL DE REDES</b> Técnicos de Redes e Prepostos	- Tratamento eventos e alertas redes CAIXA e parceiros - Registro e acompanhamento incidentes e requisições de serviços redes
<b>SUPORTE 2º NÍVEL DE REDES</b> Analistas de Redes e Prepostos	- Suporte 2º nível redes CAIXA e parceiros - Atuação incidentes de redes unidades críticas e backbone - Atuação incidentes de redes com maior abrangência - Gerenciamento de Problemas - Participação em projetos de redes

**D. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO/ATIVO****Serviço de atendimento e suporte técnico de primeiro nível**

O serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível é o ponto único de contato dos usuários e parceiros que utilizam os recursos de TI, para o registro de incidentes e requisições de serviços, solução de problemas e esclarecimento de dúvidas, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consulta à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle e acesso remoto de estações e equipamentos, console de acesso/configuração remota das centrais telefônicas, dentre outras;

O atendimento de primeiro nível aos usuários internos abrange todos os serviços disponibilizados e equipamentos de TIC instalados nas unidades da CAIXA, tais como

microcomputadores diversos, estações de trabalho, estações financeiras, notebooks, servidores descentralizados, totens, Thin Clients, ativos de rede, etc., configuração de impressoras, equipamentos de autoatendimento, além do suporte, configurações e reconfigurações em centrais telefônicas e ramais via rede ou console específico.

As atividades relativas ao atendimento e suporte técnico de primeiro nível aos usuários internos e parceiros são realizadas de forma ininterrupta, 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), considerando que há unidades da CAIXA com funcionamento também ininterrupto, bem como Escritórios de Negócios Internacionais em países com fusos horários distintos.

A equipe de atendimento e suporte de 1º nível presta serviços pertinentes conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- Atende às ligações telefônicas e/ou demais formas de contato com saudação padronizada definida pela CAIXA;
- Presta suporte de primeiro nível aos usuários de TI com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviços e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos contratados;
- Atua como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes da CAIXA;
- Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes) direcionados à área de TI da CAIXA, solucionando os de sua competência, com auxílio de consulta à base de conhecimento;
- Monitora e acompanha a situação de todos os chamados registrados, mesmo que a Contratada não seja a responsável pela resolução e que estejam sob responsabilidade de terceiros, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- Finaliza os chamados resolvidos neste nível após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, e/ou finalizar os chamados dos demais níveis, se necessário.
- Identifica e reporta imediatamente ao Preposto e à CAIXA os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CAIXA ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- Realiza contatos com usuários e/ou parceiros para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado a outra equipe;
- Mantem os usuários/parceiros informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidades de TIC;
- Registra no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa-raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários/parceiros a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CAIXA), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CAIXA e seu uso, exceto no que tange a questões estritamente operacionais;

- Responde pedidos de informação dos usuários/parceiros relativos à situação de chamados abertos;
- Retorna aos usuários/parceiros quando as solicitações não são passíveis de solução no prazo estabelecido;
- Acompanha a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- Mantém informações atualizadas dos atendimentos de campo para posicionamento à CAIXA e aos usuários, acompanhar as informações online relativas aos atendimentos presenciais prestados pelas empresas responsáveis, mediante acesso aos painéis disponibilizados por estas de visão integrada e georreferenciada dos serviços, agendamentos, tempos e movimentos, com posição geral e detalhada da operação e dos níveis de serviço respectivos, emitindo relatórios e reportando à CAIXA quaisquer irregularidades verificadas nos atendimentos;
- Identifica e reporta imediatamente ao Preposto e os problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CAIXA ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- Executa intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação e/ou remoção de aplicativos, sistema operacional e suites de automação de escritório ou bancária, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com as instruções ou manuais específicos;
- Executa intervenção remota em centrais PABX e outros equipamentos de telefonia, via rede ou console, programação e/ou reprogramação de centrais e ramais, bloqueio/desbloqueio e configuração de senhas de usuários, análise de falhas, diagnóstico, ateste de funcionamento de circuitos e demais atividades relacionadas à telefonia;
- Executa intervenção remota nos equipamentos da CAIXA instalados em pontos parceiros, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação e/ou remoção de aplicativos, sistema operacional e suites de automação de escritório ou bancária, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com as instruções ou manuais específicos;
- Efetua o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários/parceiros quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CAIXA;
- Executa pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da CAIXA;
- Executa outros serviços correlatos ao atendimento e suporte de usuários e parceiros.

#### **Serviço de suporte técnico de segundo nível**

O serviço de suporte técnico de 2º nível atua na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível, 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 envolverem usuários especiais (Atendimento Diferenciado, Incidentes Críticos, etc.);

Compreendem, ainda, a análise, o suporte remoto, a solução dos incidentes e problemas de maior complexidade, o direcionamento, o acompanhamento e o encerramento dos chamados,



além da manutenção da conformidade dos ambientes tecnológicos, a execução de atividades relativas às liberações e atualizações de novas versões de softwares/aplicativos, distribuições de pacotes (novas versões de aplicativos, vídeos e áudios corporativos, etc.), correções, upgrades e demais atividades de 2º nível possíveis de realização remota junto aos equipamentos e usuários da CAIXA.

As atividades relativas ao suporte técnico de segundo nível aos usuários internos e parceiros deverão ser realizadas de forma ininterrupta, 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), considerando que há unidades da CAIXA com funcionamento também ininterrupto, bem como Escritórios de Negócios Internacionais em países com fusos horários distintos.

A equipe de suporte técnico de 2º nível presta serviços pertinentes de acordo com as seguintes atividades básicas listadas a seguir, dentre outras e a partir do ambiente:

**Externo provido pela Contratada:**

- Presta suporte remoto de segundo nível aos usuários e parceiros da CAIXA, no atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pela equipe do 1º nível, respeitando os níveis de serviços acordados;
- Esclarece dúvidas e orientar usuários/parceiros a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos de TI e telefonia, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CAIXA, exceto no que tange a questões estritamente operacionais;
- Executa requisições de serviços padronizadas, tais como criação de contas de usuários, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras similares, nos diversos serviços e ambientes de TI da CAIXA;
- Executa e restaura remotamente cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos usuários quando necessário/solicitado;
- Executa procedimentos remotos de maior complexidade em Centrais PABX, URA e servidores de Telefonia na configuração/reconfiguração e/ou recuperação de serviços quando solicitado pela CAIXA;
- Contata usuários e parceiros demandantes para obter mais informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- Entre em contato com as equipes internas de TI da CAIXA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário/parceiro, se necessário; e outras equipes da CAIXA ou prestadores de serviços que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- Registra, diagnostica e soluciona problemas referentes aos serviços de TI da CAIXA;
- Minimiza o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos;
- Atua como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Serviços;
- Repassa conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da CAIXA;
- Escala os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CAIXA, quando for o caso;
- Esclarece dúvidas dos Usuários Prioritários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos e aparelhos de TI em geral;





- Oferece orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- Executa intervenções remotas nas estações de trabalho dos usuários classificados pela CAIXA para Atendimento Diferenciado, Usuários Prioritários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- Apoia e orienta tecnicamente o suporte de primeiro nível, bem como as equipes de campo da CAIXA ou de fornecedores por ela contratados;
- Executa outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e parceiros.

**Interno, da CETEC, provido pela CAIXA:**

- Mantém equipe alocada na CETEC proporcional a 30% (trinta por cento) dos profissionais alocados no ambiente externo provido pela Contratada, nas equipes de 1º e 2º níveis de atendimento e suporte, visando assumir contingencialmente, de forma imediata e transparente, o transbordo de atendimentos, indisponibilidades momentâneas, parciais ou completas do ambiente externo;
- Correlaciona incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Avalia incidentes identificando a causa-raiz, definindo as soluções e repassando para o Administrador da Base de Conhecimentos os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- Cria, atualiza, configura e instala imagens padrão para as diversas estações de trabalho (microcomputadores, notebooks, estações financeiras, etc.) de acordo com as instruções fornecidas e solicitações da CAIXA;
- Analisa os chamados – incidentes e requisições – tratados na Central de Serviços, agrupando-os por tipo, gerando ou evoluindo os procedimentos que compõe o banco de soluções para o atendimento de 1º nível;
- Mantém atualizado e em conformidade todos os componentes da solução de antivírus;
- Acompanha e atua em ocorrência de anormalidade no trânsito de arquivos dos aplicativos CAIXA entre servidores distribuídos e centralizados;
- Mantém atualizados os repositórios de versões de drivers, softwares e aplicativos para acesso pelas equipes de campo;
- Mantém em conformidade os equipamentos do parque da CAIXA quanto às versões de softwares, aplicativos e demais artefatos;
- Efetua e controla a distribuição e a instalação centralizada de novas versões ou correções dos aplicativos CAIXA.
- Apoia e orienta tecnicamente o suporte de primeiro nível, bem como as equipes de campo da CAIXA ou de fornecedores por ela contratados;
- Executa outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e parceiros.

**E. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO, MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS DE REDES**

Compõem o conjunto destas atividades o monitoramento dos recursos tecnológicos de redes em unidades da CAIXA, pontos externos e parceiros, a operação de ferramentas de geração de





- Acompanhamento remoto da instalação, ativação, substituição ou manutenção de circuitos de dados e recursos de rede em unidades, centralizadoras (backbone), novas unidades e/ou pontos externos (inclusive conexões extranet), nos Caminhões da CAIXA, nas Agências Barco e/ou em feiras e eventos, mediante a execução de testes de funcionamento, conferência dos parâmetros de configuração e, se necessário, o repasse de orientações aos executores;
- O contato junto às unidades de negócio, administrativas ou técnicas da CAIXA, bem como parceiros/entes externos e todas as demais providências necessárias visando a solução remota ou o devido encaminhamento junto aos responsáveis, no caso de não ser possível a solução remota;
- A comunicação dos incidentes e problemas junto às áreas técnicas da CAIXA, conforme padrões definidos por esta;
- A aplicação/atualização das regras e configurações definidas pela CAIXA, mantendo atualizados os ativos de rede de acordo com os padrões de configuração e segurança adotados, bem como atualizando toda a documentação correspondente;
- O registro das ações adotadas de acordo com os fluxogramas definidos/elaborados pela CAIXA;
- A operação das ferramentas de monitoração, de registro dos incidentes e de controle dos níveis de serviços;
- Manutenção dos controles, ferramentas e da documentação (planta) de circuitos, equipamentos, cabeamento, softwares e demais componentes de rede;
- Documentação da arquitetura e configuração de todos os produtos utilizados por sistemas e serviços de redes, além das rotinas operacionais relativas às equipes alocadas nos níveis de suporte a redes;
- Elaboração e manutenção dos planos de contingência, testes e avaliações da infraestrutura, ferramentas e processos;
- Prestação de suporte técnico aos demais níveis de atendimento a redes, incluindo outras centralizadoras, as Unidades de Suporte Tecnológico, bem como outros agentes, na resolução de incidentes e problemas, mudanças de versões dos softwares básicos e demais serviços de redes;
- Extração, tratamento e depuração de dados com elaboração e geração de relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas, periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da CAIXA;
- Participação na elaboração e na implantação de projetos de redes, bem como auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;

#### **Suporte em redes no ambiente do CGR com equipes de 1º e 2º níveis.**

É responsabilidade da equipe de 1º nível o acompanhamento remoto da instalação/ativação de novos circuitos de dados e voz, incluindo circuitos disponibilizados em feiras e eventos, em unidades itinerantes, tais como os Caminhões da CAIXA e as Agências Barco, bem como a execução de testes de funcionamento, a configuração remota dos ativos de rede, quando for o caso, e o repasse de todas as orientações necessárias aos executores locais.

Serviços de Redes TCP/IP (leitura de logs e de configurações de equipamentos de rede CISCO, HUAWEI ou JUNIPER);

Utilização de ferramentas de monitoramento de redes (E-Health, SQUID, Nokia Checkpoint, Tivoli, MRTG, CA SPECTRUM, NAGIOS, ZABIX, Wireshak, Microsoft Network Monitoring).

alertas, o registro das ações tomadas de acordo com os eventos/alertas gerados, a atuação junto a equipamentos e ativos tecnológicos seguindo os padrões definidos pela CAIXA, o registro e o acompanhamento da resolução dos incidentes e requisições de serviços, o acionamento de fornecedores, agentes, parceiros e unidades CAIXA, além do suporte técnico e demais atividades correlatas.

O monitoramento da rede de comunicação é realizado a partir do CGR – Centro de Gerenciamento da Rede CAIXA, em Osasco/SP e inclui as seguintes atividades básicas, dentre outras:

- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados e voz (E1) das unidades da CAIXA;
- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados dos pontos externos do autoatendimento CAIXA (PAE, Quiosques e SNC);
- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de backbone das Centralizadoras (Datacenter, CTC – Centro Tecnológico CAIXA, CEPTI, CETEC, etc.), das Unidades Regionais de Suporte Tecnológico (GITEC) e demais unidades do ambiente tecnológico corporativo;
- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados fornecidos pela CAIXA aos parceiros (Lotéricas, Correspondentes Bancários, etc.);
- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de dados instalados nas unidades itinerantes da CAIXA (Caminhões CAIXA, Agências Barco, etc.), em feiras e eventos e nos demais locais onde a CAIXA se fizer representar, ainda que temporariamente;
- Monitoramento da disponibilidade dos circuitos utilizados para conexões extranet;
- Monitoramento da disponibilidade, das versões de softwares, itens de configurações e status de portas em roteadores, switches e demais ativos de rede;
- Monitoramento do nível de utilização, taxas de erros e intermitência nos circuitos de dados;
- Atuação preventiva na detecção de falhas e solução de ocorrências com tempestividade, visando a disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
- Manutenção da conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de redes;
- Adoção de procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e a performance da rede e dos recursos computacionais;
- Registro dos incidentes e requisições de serviços relativos a redes no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar, abertura dos chamados técnicos junto aos fornecedores, acompanhamento e atualização periódica do status nas ferramentas de monitoração, gestão e controle, não superior a 1 (uma) hora, repasse junto aos outros níveis de atendimento/solução, dos fornecedores ou da CAIXA;
- Acompanhamento, atuação, análise e identificação de causa raiz dos incidentes e problemas em redes;
- Intervenção remota nos ativos de rede;
- Implementação das configurações físicas e lógicas, serviços VPN padronizados, nos ativos de rede concentradores, mantendo atualizada a documentação correspondente;
- Execução remota de rotinas de backup e restore dos ativos de rede concentradores instalados nas unidades centralizadoras;
- A adoção de procedimentos de contorno definidos pela CAIXA;



**Suporte em Telefonia**

Execução de serviços de telefonia e telecomunicações em Centrais telefônicas, Fundamentação Teórica; Administração e Gerência de Redes; Comunicação de Voz e Dados; Telefonia móvel e VoIP; TEM (Telecommunication Expenses Management); Protocolos TCP/IP, SNMP, SIP, H.323; Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN);

Utilização de ferramentas, normas e recursos computacionais em Sistemas Operacionais Windows e Linux; Soluções VoIP (Asterisk, SNEP); Pabx Virtual; Softwares de áudio conferência MS Lync 2013 ou Skype; Centrais Alcatel, Siemens (Unify), Leucotron, Intelbras e Huawei; Bilhetagem; Codecs de áudio e vídeo; Sinalizações do protocolo E1 (R2 e ISDN); Normas ABNT, Telebrás e EIA/TIA; Normas ITU; Soluções VoIP (Asterisk, SNEP, OPENSIPS); Pabx Virtual; Zabix, Nagios;

A equipe de 2º nível seguirá os fluxogramas definidos pela CAIXA, sendo responsável pela resolução de incidentes de maior abrangência, envolvendo circuitos de backbone ou de unidades consideradas Críticas pela CAIXA, o acionamento de fornecedores e de outras áreas técnicas, as intervenções de maior complexidade, atividades especializadas, aplicações de novas configurações de segurança em ativos de rede mediante adoção dos procedimentos padronizados pela CAIXA, complementação da atuação da equipe do 1º nível na solução dos problemas não resolvidos naquele nível ou paliativamente/provisoriamente tratados, bem como participação junto às equipes de níveis técnicos superiores, de fornecedores ou de engenharia na elaboração e implantação de novos projetos.

Os serviços de monitoramento e tratamento de eventos e alertas compreendem o acompanhamento individualizado dos canais e serviços disponibilizados pela CAIXA aos seus usuários, parceiros e clientes e deverão ser realizados de forma ininterrupta, 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano), devendo a CONTRATADA dimensionar corretamente suas equipes nos diversos horários e dias da semana visando manter o efetivo necessário de acordo com o volume de trabalho respectivo;

Execução dos serviços em Sistema Operacional Windows 8 e superior, banco de Dados MS SQL, plataformas MS Sharepoint e System Center, Sistema Operacional Linux Debian 6 e Red Hat 6 e superior, Parâmetros de Sistema Operacional; Configuração de Browsers IE, EDGE, FIREFOX e CHROME, Distribuição e instalação remota de software, Suporte a aplicativos web e cliente servidor, Aplicar scripts nas estações de trabalho e servidores de agências e áreas administrativas.

Configuração de roteadores, switches e outros elementos de rede; implantação e suporte de segundo nível de tecnologias de roteamento (BGP, OSPF, MPLS), configuração de VRF, GRE, VPN ou tecnologias similares de fabricantes compatíveis (Huawei, Cisco, Extreme); Analisar logs e alertas em roteadores e elementos de rede; Acompanhar e solucionar incidentes de rede;

**F. SERVIÇOS EVENTUAIS**

Entende-se por Serviços Eventuais, para efeito deste contrato, todos os serviços correlatos ao objeto, mas que não estejam previstos, descritos e incluídos nas parcelas fixas e mensais respectivas das modalidades incluídas no contrato, tais como:

- O desenvolvimento de novos projetos com a participação de especialistas, analistas, técnicos ou outros profissionais da Contratada;
- A execução de serviços/atividades previstas nas modalidades, mas em locais e/ou horários considerados pela CAIXA como excepcionais e diferentes daqueles

normalmente utilizados, desde que a sua execução dessa forma não seja por motivos imputáveis à própria Contratada;

- Outras atividades correlatas e não previstas.

#### **Supervisão de atendimento/operação**

Coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pelas suas equipes alocadas nas sedes da Central de Serviços, ambientes da Contratada, CETEC e CGR, bem como propor soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

- Planejamento e dimensionamento da capacidade de trabalho (WFM – Work Force Management);
- Acompanhamento da Produtividade.
- Análise de tendências.
- Geração e publicação de relatórios analíticos diários e acumulativos.

Supervisão de Qualidade:

- Monitoração da Qualidade dos serviços;
- Processo contínuo de capacitação e treinamento;
- Gestão de conhecimento e Banco de Soluções;
- Melhoria dos scripts e técnicas de abordagem.

#### **Gestão da Base de Conhecimento**

- Cria, administra, manutenção, atualiza e mantém a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviços contratados;
- Participa da definição de padrões de solução;
- Valida a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- Mantém integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que esteja válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- Zela pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- Organiza as novas documentações;
- Mantém a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- Apresenta periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- Executa outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

### **G. INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO**

#### **Especificações da solução tecnológica da central de serviços**

A Central de Serviços prove o gerenciamento de Solicitações de Serviços, Incidentes, Problemas, Requisição de Mudanças, Liberações, Nível de Serviço de atendimento, Gerenciamento de Conhecimentos e demais processos inerentes ao seu nível de atribuição, implantando as melhores práticas do modelo ITIL V3.

A arquitetura tecnológica da Central de Serviços atende aos padrões técnicos, normativos e de segurança da CAIXA, mantendo os níveis de controle e segurança similares aos exigidos nos ambientes de TI da CAIXA.

A Central de Serviços funcionará em 3 (três) ambientes distintos:





- Na CETEC, em Brasília/DF: 30% das equipes de atendimento e suporte 1º e 2º níveis, incluindo atividades que dependam de acesso interno na rede CAIXA, velocidades de acesso, critérios de segurança e sigilo e/ou específicos.
- No CGR, em São Paulo/SP: equipes especializadas em redes, 1º e 2º níveis.
- No ambiente provido pela CONTRATADA, de acordo com os parâmetros definidos neste documento: 70% das equipes de atendimento e suporte 1º e 2º níveis.

Fornecimento de toda infraestrutura necessária para a prestação dos serviços: PABX, DAC, Gateways, Session Border Controllers, terminais telefônicos, recursos de gravação, aplicações específicas para a gestão e operação do Contact Center.

#### **Infraestrutura do ambiente externo provido pela contratada**

O ambiente é exclusivo para a prestação dos serviços à CAIXA, não sendo compartilhado com outras atividades que não aquelas que se referem à Central de Serviços CAIXA;

Por questões estratégicas e operacionais da CAIXA, o ambiente provido pela Contratada, em endereço único, obrigatoriamente está localizado em Brasília/DF;

Possui em seu ambiente:

- Móveis (mesas, bancadas, cadeiras, armários, etc.) adequados e necessários à execução das atividades de atendimento e suporte, com divisão/estrutura que permita maior conforto e atenção aos atendentes no contato com os usuários e parceiros;
- Infraestrutura de Contact Center necessárias para a prestação dos serviços: PABX, DAC, Gateways, Session Border Controllers, terminais telefônicos, aplicações específicas para a gestão e operação do contact Center.
- Suporte para recepção dos acessos de 0800, na tecnologia SIP TRUNK.
- Infraestrutura para gravação de todas as chamadas recebidas por, no mínimo, 180 dias.
- Rede elétrica estabilizada, com nobreaks ou moto-gerador dimensionados para suportar, no mínimo, 80% da estrutura da Central de Serviços nos casos de falta de energia elétrica;
- Infraestrutura elétrica, lógica e de telefonia necessária à instalação dos equipamentos (de rede, Central PABX, URA, microcomputadores, ramais, etc.);
- Espaço segregado, com infraestrutura elétrica, lógica e de telefonia, móveis e demais recursos sob sua responsabilidade no ambiente de operação para utilização por parte da CAIXA que comporte, no mínimo, a alocação de 10 (dez) profissionais CAIXA que ficarão responsáveis pelo acompanhamento e gestão compartilhada dos processos;
- Controle de acesso físico eletrônico, com função de identificação biométrica ou similar, relatórios gerenciais e estatísticos, que permitam manter a permissão de acesso somente aos profissionais devidamente autorizados, que façam parte das equipes alocadas na prestação dos serviços contratados;
- Sistema CFTV cobrindo todo o ambiente operacional;
- Impressoras;
- Headsets para utilização pelos atendentes;
- Câmeras de vídeo nos equipamentos onde for requerido o atendimento via vídeo.

#### **Configurações de conectividade de rede**

As centrais estão conectadas à Rede CAIXA através de circuitos de dados, fazendo parte do contexto de Unidades conectadas na Intranet CAIXA.







CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

Os ambientes da Central de Serviços são conectados à Rede CAIXA em dupla abordagem, preferencialmente com operadoras de telecomunicações diferentes, e conectadas em 02 locais diferentes do backbone da Rede da CAIXA.

Rede CAIXA, constituindo comunicação segregada exclusiva para acesso à Rede CAIXA, sendo vedado qualquer acesso à internet nesta rede.

#### Configurações de conectividade de voz

As ligações dos usuários e parceiros serão atendidas inicialmente no 0800 de atendimento da CAIXA, sendo redirecionadas se o serviço buscado for de tecnologia para a Central de Serviços da Contratada.

Todos os recursos necessários ao atendimento, tratamento e gravação de ligações são de responsabilidade da Contratada.

A Central de Serviço possui sistema constituído por central telefônica/DAC, URA's, servidores, equipamentos terminais, e softwares de aplicação para Contact Center, equipados com uma quantidade de recursos de hardware e software suficientes para a manutenção dos níveis de serviços contratados.

O Contact Center é integrado nas operações no ambiente da Contratada e operações no ambiente da CAIXA.

<b>EQUIPAMENTOS</b>
Central Telefônica HiPath4000-V5 e HUAWEI IPBX U1980
Sistema ProCenter V7R3 e V8
Servidor HP DL380 G4 e G5
URA's Intervoice
Aparelhos Telefônicos IP SIEMENS Optpoint 410 Standard e Openstage 40G e HUAWEI eSpace 7910
<b>SOFTWARE</b>
HiPath Fault Manager
HiPath ProCenter Enterprise
HiPath ProCenter Agile Enterprise
HiPath Assistant
Work Force Manager
Bilhetagem/Tarifação Informatec
OmVia System View
OmVia Voice Framework
InVision Studio
Sistemas operacionais Windows Server, Windows 8, 10 e Linux

#### Softwares básicos da central de serviços

As estações de trabalho da Central de Serviços utilizam os softwares básicos definidos no catálogo de software da Caixa, resumidos na tabela abaixo:

<b>Configuração softwares: Estação de Trabalho</b>
Windows 8 e 10 - 32 e 64 bits
Adobe flash player 11
Adobe reader 11
Libre Office 3.3

Forefront TMg client 7.0
Java 6.43
Mc Afee agent
McAfee DLP
McAfee virus scan Enterprise
Microsoft lync 2013 / Skipe for Business
Office 2003 ou Office 2013
Microsoft silverlight
Mozilla Firefox 17.0.9
MQCLIENT
PDFCREATOR 0.9.8
Emulador PW3270

#### Softwares de atendimento a usuários internos e parceiros

O atendimento aos usuários internos e parceiros é efetuado a partir do Sistema de Gerenciamento de Serviços CAIXA - SIGSC, na plataforma BMC (Remedy Action Request System) ARS – parte do BMC ITSM (IT Service Management Suite).

Todos os incidentes e requisições de serviços recebidos por outros meios como telefone, e-mail, chat, vídeo, Portal Expresso Parceiros ou ferramentas de eventos e monitoração são registrados no produto de gerenciamento de serviços de TI da Caixa.

A Contratada estrutura a operação de atendimento e suporte multimodos citados de forma a prover as tecnologias adequadas a cada serviço/usuário, buscando sempre o atendimento proativo e resolutivo.

A Contratada dimensiona as quantidades de licenças fixas e flutuantes necessárias para o atendimento das demandas conforme a volumetria informada, comunicando à CAIXA para disponibilização.

#### Softwares de tratamento de incidentes e requisições de serviços

Para os serviços de tratamento de incidentes e requisições de serviços são utilizadas as ferramentas, disponibilizadas através da Intranet, entre as quais citamos como principais:

Principais ferramentas de uso Caixa
Plataforma BMC – Remedy Service Desk
Inventário eletrônico Caixa
Microsoft - SCCM – System Center Configuration Manager 2016
Microsoft - MAP – Microsoft Assessment and Planing
Inventário livre OCS - <a href="http://relatorios.ocs.caixa/ocsreports/">http://relatorios.ocs.caixa/ocsreports/</a>
Caixamail – Correio eletrônico Caixa
Expresso Parceiros – Correio eletrônico livre
SIATP - Sistema de gestão de Ateste e pagadoria das aquisições da TI
SIATM – Sistema de Gestão do Auto Atendimento
SIGCT - Sistema de gestão de contratos da TI (GECON)
SITEL - Sistema de gestão da telefonia CAIXA (TELECOM)
Portal Parceiros - <a href="http://portalparceiros.cetec.df.caixa/">http://portalparceiros.cetec.df.caixa/</a>
Painéis de informações Georeferenciadas

**SOFTWARES DE MONITORAÇÃO E TRATAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS**

Para os serviços de monitoração e tratamento de eventos e alertas são utilizadas as ferramentas, disponibilizadas através da Intranet, entre as quais citamos como principais:

Principais ferramentas de monitoração de uso Caixa
SIREA – Rede de acesso
Plataforma IM - SPECTRUM
Nagios
Zabbix
Monitoração autoatendimento
Portal Parceiros - Monitoração
SISAG - Sistema Monitoração Bancário SISAG
SCON Microsoft
Painéis de Indicadores
VMWARE
PUPPET

**Softwares de suporte remoto**

Utilização de softwares de controle/suporte remoto homologados pela CAIXA para a execução dos serviços nos equipamentos da CAIXA, com as seguintes características principais:

- Suporte para execução em plataformas Windows 8 ou superior, SuSE Linux, Red Hat Linux
- Controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.
- Configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.
- Opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.
- Visualização de uma sessão gravada.
- Configuração para confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.
- Controle da largura de banda utilizada para sessões de controle remoto.
- Compressão de dados trafegados durante a sessão de controle remoto.
- Informações sobre o status do agente na estação.
- Administração de usuários quanto ao acesso às políticas de segurança para controle remoto, para permitir que usuários executem o acesso remoto ao agente de acordo com as funções que foram definidas como disponíveis para estes usuários
- Diferentes tipos de sessão de controle remoto, permitindo:
  - Sessões sem bloqueio de mouse e teclado em ambas as pontas (controlador e controlado);
  - Sessões com bloqueio de mouse e teclado no equipamento controlador (apenas visualização do controlador);
  - Sessões com bloqueio de mouse e teclado no equipamento controlado (apenas visualização do controlado);

- Sessões com bloqueio de mouse e teclado, mais o envio de uma mensagem (configurável) para o monitor do equipamento controlado informando sobre a operação de controle remoto no equipamento (o equipamento controlado não pode visualizar as tarefas executadas durante a sessão de controle remoto);
- Opção de execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.
- Transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.
- Configurações de otimização de tráfego (baseadas no tipo de link ou configuráveis).

### **Solução de contact center**

Disponibilização de solução de Contact Center e implementação dos atendimentos dentro da qualidade e disponibilidade exigidos nesse edital.

A disponibilização, instalação, configuração, gestão, administração, suporte, manutenção, implementações, adaptações da solução de Contact Center são de responsabilidade da Contratada.

#### **CARACTERÍSTICAS GERAIS**

- A solução de CONTACT CENTER possui capacidade de hardware e software suficientes para atendimento a todas as capacidades.
- Implementa topologia centralizada ou distribuída, operando com características de multi-site e multi-serviços.
- Implementa gestão centralizada em interface única com visão individual e consolidada dos sites.
- A solução é completamente integrada em todas as suas funcionalidades, inclusive sob o ponto de vista do operador.
- A solução tem que apresentar alta disponibilidade com a duplicação de servidores (Cluster Ativo-Ativo), mesmo que separados geograficamente, objetivando maior segurança, de maneira a manter todos os serviços ativos no caso de falhas de metade dos sistemas ou servidores.
- Implementada plenamente em ambiente virtualizado, totalmente compatível com vmware.
- A solução implementa a URA (Unidade de Resposta Audível), totalmente integrada à solução, para atendimento automatizado, conforme necessidade da CAIXA.
- A Solução de Contact Center implementa atendimentos aos usuários acessando via multimeios (Chat, Voz, videoconferência, e-mail), recepcionados através de filas específicas ou mistas, onde um operador poderá atender através de mais de um meio, de acordo com o seu skill.

#### **Protocolos**

- Toda a solução é integrada em rede local e implementar pilha TCP/IP nativamente.
- A solução trabalha nativamente com VoIP, implementando SIP (RFC 3261) e outras RFC correlatas, inclusive utilizando SIP TRUNK para ligação com as operadoras do STFC.
- Implementada a classificação de QoS, tanto para tráfego em rede LAN quanto WAN.

#### **Interfaces usuário**

Todas as interfaces de usuários são do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário (operador) não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.





CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

A solução ofertada fornece todas as interfaces de acesso dos usuários ao sistema, no idioma português do Brasil.

#### Funcionalidades de contact center

Implementa a utilização de operadores, supervisores, administradores, grupos, equipes, etc, de maneira remota, em redes distintas dos servidores da solução.

Os grupos, equipes ou filas de atendimento são compostos por operadores, supervisores ou administradores localizados em redes IP distintas ou na mesma rede local.

Todo o Contact Center é gerido de maneira unificada, de maneira a prover todas as informações necessárias para a CAIXA através de relatórios online, relatórios impressos, ou mesmo acesso a dashboards e painéis de monitoração personalizados.

Implementado registro de atendimento dos usuários, de maneira a possuir capacidade de apresentar os atendimentos realizados a um determinado usuário, com as datas, horários de atendimento, tempo de atendimento, os problemas relatados, a solução apresentada, a matrícula e nome do operador do atendimento, qual a navegação realizada até chegar no atendimento, assim como a associação de resultado de pesquisa de satisfação do atendimento listado.

O Contact Center foi implementado, através de atendimentos multimeios (sistemas cognitivos e aplicações de inteligência artificial, Chat, e-mail, voz, videoconferência):

- Conferências envolvendo usuários e atendentes;
- Chamadas simultâneas por mesmo meio ou meios distintos.
- Escuta ativa;
- Escuta passiva;
- Gravações das chamadas;
- Transferências.

#### Integrações

- Integrada ao Active Directory da Microsoft, de maneira a implementar a identificação dos usuários CAIXA através das interfaces disponibilizadas para os atendentes, supervisores, administradores e relatórios para a CAIXA.
- Integrar-se ao BMC ITSM (IT Service Management Suíte), para apresentação, na tela dos atendentes, das informações referentes ao usuário atendido e seus chamados.
- Integrar-se com sistemas da CAIXA através do uso de webservices utilizando o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).
- Integrada ao Microsoft Lync, de maneira a permitir que uma chamada de voz, vídeo ou chat possam ser transferidas ou realizadas em conferência, de acordo com os perfis dos usuários.

#### Gravações

- Todas as chamadas, independente do meio de atendimento são gravadas e armazenadas pela solução por 180 dias.
- As telas dos atendentes são gravadas e mantidas pela solução por 180 dias.
- As gravações realizadas são disponibilizadas para a CAIXA, de maneira online por 180 dias.
- A disponibilização dessas gravações para a CAIXA ocorre através de interface web simples e intuitiva, permitindo a busca de gravações através de parâmetros configuráveis.



- Caso a CAIXA solicite, todas as gravações realizadas são transferidas para storage da CAIXA, através de HTTP, FTP, CIFS, através de interface disponibilizada pela solução.
- Após os 180 dias, as gravações podem ser apagadas e substituídas.
- Tipos de arquivos:
- A solução de gravação gera arquivos padrão de mercado de acordo com os meios de atendimento, conforme a seguir:
  - Voz: arquivo do tipo MP3.
  - E-mail e Chat: Arquivos do tipo txt;
  - Videoconferência: Arquivos do tipo mp4.
  - Todos os recursos necessários para o armazenamento das chamadas são disponibilizados pela solução.

### **Interface com operadora STFC**

Recepção e realização de chamadas através de operadora de STFC contratada pela CAIXA utilizando protocolo SIP TRUNK.

Utilização dos codecs G.729 e G.711, tanto com a operadora, como nas comunicações internas aos atendentes.

Possuir SBC (Session Border Controller), de maneira a proteger a rede de voz da CAIXA da rede da Operadora de STFC.

Opção de efetuar bloqueio de chamadas diretas a cobrar (DDD a cobrar, celular a cobrar, local a cobrar).

Permite o acesso aos números de emergência (ex.: 190, 192, 193 e etc.).

### **SBC (Session Border Controller)**

A funcionalidade de SBC provido na solução de Contact Center disponibilizado tem a capacidade e desempenho necessários para recepção de todas as chamadas de voz oriundas de operadoras de STFC contratadas pela CAIXA.

O SBC é escalável, de maneira a atender às necessidades de chamadas simultâneas da CAIXA.

O SBC disponibilizado permite a proteção e controle de voz (telefonia) e de videoconferência.

### **URA**

As URA são integradas aos sistemas AD (Active Directory) e BMC – ITSM.

As URA permite a inserção de arquivos de voz como:

Anúncio geral ou em uma determinada fila;

Vocalização em árvore de URA, em uma determinada opção ou fila;

Os arquivos de voz são fornecidos pela CAIXA ou podem ser gerados pela Contratada, conforme solicitação da CAIXA.

Estes arquivos entregues pela CAIXA são do tipo mp3 ou wav.

A Solução possui ferramenta simples e intuitiva para implementação de árvore de URA, para uso de empregado CAIXA ou terceiro pela CAIXA determinado.

Tais alterações ou mudanças devem entrar em operação de maneira imediata, sem afetar os demais serviços da solução.

Inclui pesquisa eletrônica de satisfação, de maneira passiva, ao receber ligações, ou de maneira ativa, ao realizar ligações para o usuário pesquisado.

A pesquisa é configurada de acordo com solicitação da CAIXA, gerando as estatísticas em banco de dados relacional e com interface web amigável para acesso da CAIXA.

A URA implementa a tecnologia TTS (Text To Speech) para todas as portas.



**Posicionamento de fila e CALLBACK**

A Solução deverá implementar a indicação e vocalização do número de posicionamento do usuário na fila de espera, o tempo estimado de espera, e, implementar a opção de callback.

Solução deverá prover uma chamada de retorno ao cliente nos casos de abandono da fila, quando em espera, ou por interrupção de atendimento não finalizado.

O Retorno de Chamada é a funcionalidade que permitirá aos usuários agendarem uma chamada automática dos operadores da Central de Atendimento.

Quando da emissão da mensagem de tempo de estimado de espera, o usuário optar por um horário e meio de comunicação (telefone ou e-mail), a ser escolhido e identificado pelo cliente. Quando houver o abandono de chamada antes do atendimento, a solução deverá retornar a chamada ao cliente, automaticamente com mensagem de contato padrão, em caso de aceite, direcionar a chamada a uma PA previamente disponibilizada.

Tal processo deverá ser implementado para todos os meios de acesso interativos (chat, e-mail e videoconferência).

O Retorno de Chamada deverá integrar-se com a solução de atendimento, de modo a identificar uma chamada não finalizada pelo atendente.

**DASHBOARD**

A Solução deverá possuir dashboard com informações de capacidade, desempenho, cumprimento de SLA e outras informações necessárias para acesso da CAIXA.

O Dashboard deverá ser configurável e customizável de maneira a se adequar às necessidades da CAIXA.

**RELATÓRIOS**

Os relatórios que a empresa deve prover referente a solução de Contact Center estão descritos em anexo específico.

**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 Teleatendimento/Telemarketing.

#### H. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

Tempo médio de resolução de incidentes e requisições de serviços

Prioridade	Tempo Médio	Prazo Máximo
<b>Crítica</b>	00h30	01h00
<b>Alta</b>	00h45	02h00
<b>Média</b>	01h00	04h00
<b>Baixa</b>	02h00	08h00

Atendimento Diferenciado – Usuários Prioritários: tempo médio de 00h30 útil e prazo máximo de 00h55 útil.

Percentual de resolução, pela Central de Serviços, de incidentes e requisições de serviço elegíveis 98,5%.

Tempo médio de resolução por atendimento telefônico igual ou inferior à 5 minutos.

Tempo médio de resolução por atendimento por meio de outros canais igual ou inferior à 15 minutos.

Tempo médio de triagem (tratamento de chamados não elegíveis) igual ou inferior à 15 minutos.

**QUALIDADE:** Taxa de abandono (> 30 segundos).

Garantir qualidade e tempestividade nos atendimentos prestados pela Central de Serviços. Máximo de 3% das ligações telefônicas.

Tempo médio de espera ( $\leq$  20 segundos): 85% dos atendimentos telefônicos iniciados em 20 segundos ou menos.

Pesquisa de satisfação: 80% das pesquisas com notas Ótimo, Muito Bom ou Bom

Percentual de reabertura de incidentes e requisições de serviços: máximo 2,5% dos incidentes e requisições de serviços elegíveis.

Qualidade dos artigos publicados na base de conhecimento: 80% das avaliações com notas iguais ou superiores a 4.

Distribuição de aplicativos/software constants do Catálogo de Serviços: 100,0%.

Atualização de aplicativos/software constants do Catálogo de Serviços: 100,0%.

Nível de conformidade: 99,00%.

**MONITORAÇÃO:** Tempo médio de 00h30 para as advertências das ferramentas de monitoramento da rede.

Tempo médio de tratamento de eventos e alertas de outros serviços previstos no Catálogo de Serviços: Tempo médio de 00h30 para as advertências das ferramentas de monitoramento de outros serviços previstos no Catálogo de Serviços.

Entrega de relatórios gerenciais obrigatórios: 100%.

Disponibilidade da rede: 99,70% para Unidades Caixa e 99,00% para Pontos Parceiros.

#### I. 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.

**J. VOLUMETRIA ATENDIDA**

Código	Descrição dos Serviços	Unidade de Medida	Média Mensal	Total Contrato	Total de Demanda 2018
<b>ITEM 1 - ATENDIMENTO</b>					
101	Atendimento de 1º Nível a Usuário Interno	Usuário Ativo	104.1845	3.750.660	602.550
102	Atendimento e Suporte de 1º Nível a Parceiro	Ponto Parceiro Ativo	11.087	399.120	65.314
<b>ITEM 2 - SUPORTE</b>					
201	Suporte Técnico - TIC	Usuário Ativo	102.838	3.702.154	414.296
202	Suporte Técnico - Telefonia	Usuário Ativo	101.649	3.659.361	440.206
<b>ITEM 3 - MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS</b>					
301	Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes - CAIXA	Ponto CAIXA Ativo	6.742	242.705	46.501
302	Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes - Parceiros	Ponto Parceiro Ativo	11.826	425.728	57.156
<b>ITEM 4 - SERVIÇOS EVENTUAIS</b>					
401	Hora Técnica - Técnico de Atendimento Primeiro Nível TIC e Telefonia	HT	1.000	36.000	36.000
402	Hora Técnica - Técnico de Redes / Telefonia	HT	200	7.200	7.200
403	Hora Técnica - Analista de Suporte Segundo Nível	HT	1.000	36.000	36.000
404	Hora Técnica - Analista de Suporte em Redes / Telefonia	HT	100	3.600	3.600
405	Hora Técnica - Especialista / Nível Avançado	HT	200	7.200	7.200

**Atendimento e suporte de 1º nível / suporte de 2º nível**

Média mensal de usuários Internos e Pontos Parceiros ATIVOS - Total:

Empregado CAIXA	97.783
Prestador	23.668
Estagiário	4.903
Menor	10.211
Jovens Aprendizes	2.350
Pontos Parceiros	13.304

Média mensal de usuários e pontos parceiros por GITEC:

GITEC	Média mensal de usuários ATIVOS	Média mensal de Parceiros Lotéricos ATIVOS	TOTAL
BE	2.498	331	2.829
BH	13.911	1.653	15.564
BR	16.820	316	17.136
BU	6.049	769	6.818
CG	2.941	396	3.337
CP	7.448	810	8.258
CT	8.613	857	9.470
FL	5.376	567	5.943
FO	6.957	992	7.949
GO	4.864	608	5.472
MN	2.567	314	2.881
PO	8.858	931	9.789
RE	8.820	1.211	10.031
RJ	15.147	1.143	16.290
SA	8.902	931	9.833
SP	19.144	1.475	20.619
<b>TOTAL</b>	<b>138.915</b>	<b>13.304</b>	<b>152.219</b>





CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

Média mensal de chamados técnicos:

Período 2018	Acionamentos de TI (chat)	Sistemas Cognitivos e Inteligência Artificial	Chamados Internos SIGSC (Concluídos)	Acionamentos de TI (telefone)
Janeiro	10.685	10.489	48.796	64.879
Fevereiro	7.597	15.392	34.054	51.862
Março	8.762	23.388	46.643	51.714
Abril	8.890	27.024	44.045	54.813
Maio	8.431	26.291	34.298	51.259
<b>MÉDIA MENSAL</b>	<b>8.873</b>	<b>20.517</b>	<b>41.567</b>	<b>54.905</b>

## Média mensal da conformidade e padronização por GITEC:

GITEC	Média Mensal de Equipamentos Ativos	Média Mensal do Índice de Atualização do Antivírus	Média Mensal do índice de Conformidade
BE	3.094	99,43	99,80
BH	16.769	99,55	100,00
BR	16.295	99,16	99,98
BU	7.973	99,50	100,00
CG	4.034	99,73	100,00
CP	10.007	99,34	99,99
CT	11.147	99,42	100,00
FL	7.084	99,50	99,97
FO	8.285	98,81	100,00
GO	6.215	99,30	100,00
MN	3.258	99,40	99,95
PO	11.657	99,68	99,97
RE	10.698	99,54	99,99
RJ	17.914	99,83	100,00
SA	9.573	99,47	99,98
SP	23.924	99,35	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>167.927</b>	<b>99,44</b>	<b>99,98</b>

## Monitoramento e tratamento de eventos e alertas por GITEC:

GITEC	Média Mensal de Eventos e Alertas Gerados	Total de Pontos Monitorados
BE	1.855	234
BH	4.473	739
BR	1.524	668
BU	1.906	432
CG	2.817	265
CP	2.125	426
CT	4.716	584
FL	3.736	445
FO	2.198	362
GO	1.948	492
MN	3.950	277
PO	4.743	753
RE	3.483	595
RJ	5.716	693
SA	6.747	489



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

SP	3.308	830
<b>TOTAL</b>	<b>55.245</b>	<b>8.284</b>

Quadro de prestadores atuais

Contratos Regionais de TIC:

	BE	BH	BR	BU	CG	CP	CT	FL	FO	GO	MN	PO	RE	RJ	SA	SP	Total
Atendimento Remoto	5	17	12	7	7	9	6	9	10	4	5	10	10	14	8	13	
Triagem de Chamados	2	11	9	2	4	3	4	5	6	3	2	3	11	10	3	8	
Monitoração Redes	8	24	7	5	9	9	6	11	9	9	4	10	10	9	9	13	
Prepostos	4	9	8	1	4	5	3	2	5	3	3	5	1	2	3	2	
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	

Contratos Regionais de Telefonia:

	BE	BH	BR	BU	CG	CP	CT	FL	FO	GO	MN	PO	RE	RJ	SA	SP
Atendimento Remoto	1	4	7	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	7	3	5
Triagem de Chamados	1	0	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	1	2	0
Prepostos	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>

Contratos Regionais de Suporte a CANAIS

	BE	BH	BR	BU	CG	CP	CT	FL	FO	GO	MN	PO	RE	RJ	SA	SP
Monitoração Lotéricas	2	4	2	1	1	9	3	1	2	2	1	3	2	3	2	5
Triagem de Chamados	0	5	6	3	9	2	2	8	8	5	2	3	1	12	9	15
Prepostos	1	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>21</b>

Contrato 1º Nível TI - CEATI

Técnicos de Atendimento a Usuários	67
Técnicos de Atendimento a Lotéricas	54
Prepostos	6
<b>TOTAL</b>	<b>127</b>

Terceirização CGR

Técnicos de Redes	24
Analistas de Redes	8
Prepostos	3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

Correlação com os códigos de serviços

Código 101 – Atendimento de 1º Nível a usuário interno

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de usuários	Executores atuais	
		Técnicos de Atendimento a Usuários	Prepostos
CEATI	138.915	67	3

Código 102 - Atendimento e Suporte de 1º Nível a Parceiro

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de Parceiros	Executores atuais	
		Técnicos de Atendimento a Usuários	Prepostos
CEATI	13.304	54	3

Código 201 - Suporte Técnico – TIC

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de usuários	Executores atuais			Vigência
		Triagem	Suporte Remoto	Preposto	
GITEC/GO	4.864	3	4	3	out/16
GITEC/SA	8.902	3	8	3	out/16
GITEC/BE	2.498	2	5	4	nov/16
GITEC/CT	8.613	4	6	3	nov/16
GITEC/FL	5.376	5	9	2	nov/16
GITEC/RE	8.820	11	10	1	nov/16
GITEC/FO	6.957	6	10	5	dez/16
GITEC/SP	19.144	8	13	2	dez/16
GITEC/BR	16.820	9	12	8	fev/17
GITEC/BU	6.049	2	7	1	fev/17
GITEC/MN	2.567	2	5	3	mar/17
GITEC/PO	8.858	3	10	5	mar/17
GITEC/CP	7.448	3	9	5	abr/17
GITEC/CG	2.941	4	7	4	mai/17
GITEC/BH	13.911	11	17	9	jun/17
GITEC/RJ	15.147	10	14	2	jul/17
<b>TOTAL</b>	<b>138.915</b>	<b>86</b>	<b>146</b>	<b>60</b>	

Código 202 - Suporte Técnico – Telefonia

Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de usuários	Executores atuais			Vigência
		Triagem	Suporte Remoto	Preposto	
GITEC/BU	6.049	1	1	1	set/16
GITEC/FL	5.376	1	3	1	set/16



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

GITEC/FO	6.957	1	2	1	set/16
GITEC/BH	13.911	0	4	3	out/16
GITEC/CP	7.448	1	2	1	out/16
GITEC/RJ	15.147	1	7	1	nov/16
GITEC/SP	19.144	0	5	1	nov/16
GITEC/CG	2.941	0	1	1	fev/17
GITEC/CT	8.613	1	3	1	fev/17
GITEC/PO	8.858	0	1	2	fev/17
GITEC/SA	8.902	2	3	2	abr/17
GITEC/GO	4.864	1	3	1	abr/17
GITEC/RE	8.820	2	1	1	mai/17
GITEC/BE	2.498	1	1	1	jun/17
GITEC/MN	2.567	1	1	1	jul/17
GITEC/BR	16.820	3	7	2	ago/17
<b>TOTAL</b>	<b>138.915</b>	<b>16</b>	<b>45</b>	<b>21</b>	

Código 301 - Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes – CAIXA

Local atual da Prestação dos Serviços	Média Mensal de Eventos e Alertas Gerados	Total de Pontos Monitorados	Executores atuais		Vigência
			Técnicos/Analistas	Prepostos	
GITEC/GO	1.948	492	9	1	out/16
GITEC/SA	6.747	489	9	1	out/16
GITEC/BE	1.855	234	8	1	nov/16
GITEC/FL	3.736	445	11	1	nov/16
GITEC/CT	4.716	584	6	1	nov/16
GITEC/RE	3.483	595	10	1	nov/16
GITEC/SP	3.308	830	13	1	dez/16
GITEC/FO	2.198	362	9	1	dez/16
GITEC/BR	1.524	668	7	1	fev/17
GITEC/BU	1.906	432	5	1	fev/17
GITEC/PO	4.743	753	10	1	mar/17
GITEC/MN	3.950	277	4	1	mar/17
GITEC/CP	2.125	426	9	1	abr/17
GITEC/CG	2.817	265	9	1	mai/17
GITEC/BH	4.473	739	24	1	jun/17
GITEC/RJ	5.716	693	9	1	jul/17
<b>TOTAL</b>	<b>55.245</b>	<b>8.284</b>	<b>152</b>	<b>16</b>	

Código 302 - Monitoramento e Tratamento de Eventos e Alertas de Redes – Parceiros

		Executores atuais	Vigência
--	--	-------------------	----------



Local atual da Prestação dos Serviços	Média mensal de Parceiros	Técnicos/Analistas	Prepostos	
GITEC/BE	331	2	1	jun/17
GITEC/BH	1.653	4	1	
GITEC/BR	316	2	1	
GITEC/BU	769	1	1	
GITEC/CG	396	1	1	
GITEC/CP	810	9	1	
GITEC/CT	857	3	1	
GITEC/FL	567	1	1	
GITEC/FO	992	2	1	
GITEC/GO	608	2	1	
GITEC/MN	314	1	1	
GITEC/PO	931	3	1	
GITEC/RE	1.211	2	1	
GITEC/RJ	1.143	3	1	
GITEC/SA	931	2	1	
GITEC/SP	1.475	5	1	
<b>TOTAL</b>	<b>13.304</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	

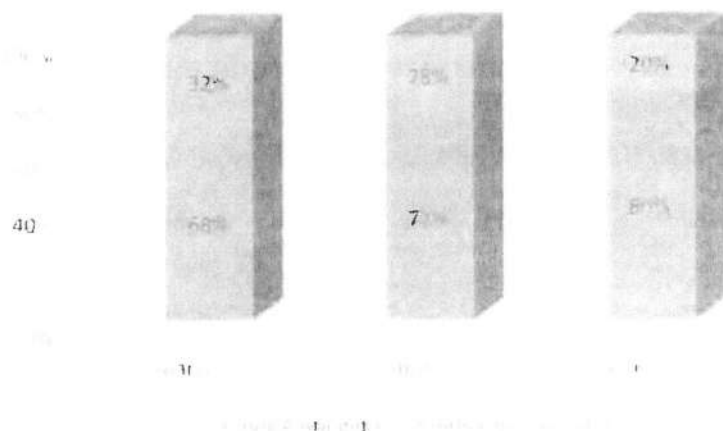
**K. RELATÓRIOS**

Entrega de relatórios gerenciais ou visualizações online (dashboard) que demonstrem os níveis de serviços e indicadores de desempenho e disponibilidade alcançados

Relatório	Descrição/Conteúdo Básico	Periodicidade
Níveis de Serviço - CONTRATADA	Relatório demonstrativo do desempenho da CONTRATADA com base nos níveis de serviços do contrato	Diário
	Tempo Máximo de Conversa Tempo Máximo de Espera Tempo Médio de Conversa Tempo Médio de Espera Quantidade de Ligações Abandonadas por período Quantidade de Ligações Atendidas por período Quantidade de chamados por grupo solucionador Quantidade de chamados abandonados na fila Taxa de Ligações Abandonadas por período Taxa de Ligações fora do SLA	Diário
	Quantidade de chamados solucionados por período Quantidade de chamados por tipo de classificação Quantidade de chamados por tipo de severidade Quantidade de chamados por órgão	Diário

Relatório	Descrição/Conteúdo Básico	Periodicidade
	Quantidade de chamados fora do SLA Quantidade de requisições de acesso Quantidade de incidentes relacionados a falha de acesso ou falta de permissões.	
Níveis de Serviço - FORNECEDORES	Relatório demonstrativo do desempenho de outros fornecedores por meio da análise dos chamados registrados nos respectivos grupos de suporte das ferramentas de gestão dos incidentes, demonstrando o MTBF e MTTR praticado pelo terceiro e o percentual de atendimento de acordo com o SLA.	Diário
Níveis de Serviço - FILIAIS	Relatório demonstrativo do desempenho das Unidades de Suporte Tecnológico incluindo outros indicadores além dos níveis de serviço do contrato e que tenham pertinência ao objeto.	Diário
Disponibilidade	Relatório demonstrativo da disponibilidade dos serviços/IC de acordo com as metas ou Acordos de Níveis de Serviço	Diário
Incidentes	Relatório de Incidentes pós implantação de mudanças.	Eventual
	Ranking dos 10 chamados que mais ocorreram por período	Mensal
	Ranking dos 10 usuários que tiveram mais incidentes	Mensal
	Ranking dos 10 equipamentos que tiveram mais incidentes	Mensal
	Relatório dos Incidentes tratados pela Central de Serviço, contendo o tempo médio de solução e de espera e nível de suporte	Diário
Problemas	Tempo médio de diagnóstico de problemas	Eventual
	Quantidade de problemas encerrados por período	
	Quantidade de problemas abertos e estimativa de volume de incidentes associados	
	Quantidade de Problemas Pendentes por Mudanças	
	Quantidade de Problemas em Diagnostico	
Pesquisa de Satisfação	Relatório contendo a percepção dos usuários quando aos serviços prestados pela CONTRATADA	Mensal

### Níveis de Serviço Stefanini



Com relação a qualidade e prazos de entrega/prestação de serviços, apresentamos o detalhamento dos níveis de serviços contratados e os índices alcançados pela empresa no último período (05/2018):

Tempo Médio de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Crítica	00:30:00	00:30:00
Prazo Máximo de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Crítica	01:00:00	-
Tempo Médio de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Alta	00:45:00	-
Prazo Máximo de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Alta	02:00:00	-
Tempo Médio de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Média	01:00:00	-
Prazo Máximo de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Média	04:00:00	-
Tempo Médio de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Baixa	02:00:00	00:38:44
Prazo Máximo de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços – Prioridade Baixa	08:00:00	04:23:13
Tempo Médio de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviços - Usuário Prioritários	00:30:00	00:11:24
Prazo Máximo de Solução de Incidentes e Requisições de Serviço - Usuário Prioritários	00:55:00	01:42:49
Percentual de Resolução, pela Central de Serviços, de Incidente e Requisições de Serviço Elegíveis	98,50%	99,27 %
Tempo Médio de Resolução por Atendimento Telefônico	00:05:00	00:03:40

Relatório	Descrição/Conteúdo Básico	Periodicidade
Eventos/Alertas	Relatório dos eventos/alertas relevantes detectados pelo monitoramento	Eventual
Eventos/Alertas	Relatório analítico com todos eventos/alertas com o tempo de validação e o tratamento dado à ocorrência	Diário
Cumprimento de Requisições	Relatório do tratamento das requisições, contendo o status	Diário
Garantia de Qualidade	Evolução da performance dos serviços prestados pela CONTRATADA	trimestral
Conformidade	Relatório sobre o nível de atualizações antivírus	Diário
	Relatório sobre o nível de atualizações agente de inventário	Diário
	Relatório sobre o nível de atualizações patches, fixes e outros componentes	Diário
Liberações	Relatório da situação da distribuição de software/aplicativos	Eventual
	Relatório da situação da atualizações de software/aplicativos	Eventual
Redes	Relatório de disponibilidades de cada circuito, com MTBF e MTTR das ocorrências por operadora	Diário
	Relatório de performance de cada circuito	Diário
	Relatório de tráfego de cada circuito, indicando, quando for o caso, o IC com comportamento anormal	Diário
Abertura das agências	Relatório demonstrando as agências que tiveram atrasos na abertura do sistema bancário	Eventual

**L. MANIFESTAÇÃO ACERCA DO DESEMPENHO DOS SERVIÇOS**

Declaramos que o contrato foi assinado em 25/11/2016 e verificamos que a empresa tem alcançado os índices esperados em 73,33% dos indicadores, levando em consideração a média dos 3 últimos faturamentos.

Ao todo são 25 indicadores que apuram, mensalmente, os níveis de serviços da contratada. Relacionamos abaixo o percentual de indicadores atingidos e não atingidos nos últimos 3 períodos:



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

Tempo Médio de Resolução por Atendimento por Meio de Outros Canais	00:15:00	00:11:06
Tempo Médio de Triagem (Tratamento de Chamados não Elegíveis)	00:15:00	00:07:15
Taxa de Abandono ( > 30 Segundos)	3%	07,36%
Tempo Médio de Espera (<= 20 Segundos)	85%	78,94%
Pesquisa de Satisfação	80%	88,46 %
Percentual de Reabertura de Incidentes e Requisições de Serviços	2,50%	01,78 %
Qualidade dos Artigos Publicados na Base de Conhecimento	80%	-
Distribuição de Aplicativos/Softwares Constantes do Catálogo de Serviços	100%	-
Atualização de Aplicativos/Softwares Constantes do Catálogo de Serviços	100%	-
Nível de Conformidade	99%	99,23 %
Tempo Médio de Tratamento de Eventos e Alertas de Rede	00:30:00	00:36:16
Tempo Médio de Tratamento de Eventos e Alertas de Outros Serviços Previstos no Catálogo de Serviços	00:30:00	-
Entrega de Relatórios Gerenciais Obrigatórios	100%	100,00 %

M. CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CNPJ	00.360.305/2660-58
ENDEREÇO	SEPN 512 CJ C LT 9/10
TELEFONE	(61) 3206-1760

N. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO

NOME	Vanessa Sampaio Franco de Lima
CARGO	Coordenadora de TI
MATRÍCULA	C056300
CIDADE / UF	Brasília/DF
TELEFONE	(61) 3206-1760
E-MAIL	vanessa.franco@caixa.gov.br

Brasília-DF, 25/06/2018

Vanessa Sampaio Franco de Lima  
Coordenadora de TI  
C056300

Vanessa Sampaio Franco  
Mat. 056300-4  
Coordenadora de TI  
CETEC





## ATESTADO DE APTIDÃO TÉCNICA

## APT DE/GTI 03/2021

Atestamos para os devidos fins que a empresa STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A., com sede estabelecida à Avenida Marginal, nº 156 – CEP: 13 820-000 – Jaguariúna - SP, inscrita no CNPJ nº 58.069.360/0001-20, vem prestando serviços à Companhia do Metrô de São Paulo - Metrô, sendo executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas conforme detalhado abaixo:

## . CONTRATO Nº 1000180201 e Aditivos

. **OBJETO:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÃO, SUPORTE E ATENDIMENTO EM AMBIENTE E INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO – METRÔ.

. **VIGÊNCIA CONTRATUAL (43 meses):** 18/04/18 a 16/11/2021

. **PRAZO DE EXECUÇÃO (42 meses):** 23/04/2018 a 21/10/2021.

. **VALOR / DATA BASE:** R\$22.139.325,00 (vinte e dois milhões, cento e trinta e nove mil, trezentos e vinte e cinco reais), na data-base de 01/02/18.

## . QUANTITATIVOS CONTRATUAIS:

ITEM	DESCRIÇÃO	Quantidade Horas - Contrato + Aditivos 1 + 2 + 3 + 4	Quantidade Horas - utilização até MARÇO/2021
1	<b>Serviços de Atendimento ao Usuário Final</b>	<b>101.825</b>	<b>101.510</b>
	Analista Sênior	6.804	6.779
	Analista Pleno	13.556	13.532
	Analista Júnior	13.565	13.541
	Técnico de Informática	47.585	47.395
	Auxiliar Técnico	20.315	20.263



ITEM	DESCRIÇÃO	Quantidade Horas - Contrato + Aditivos 1 + 2 + 3 + 4	Quantidade Horas - utilização até MARÇO/2021
2	<b>Serviços de Sustentação de Private Cloud Data Center, Baixa Plataforma e Mainframe</b>	<b>135.690</b>	<b>135.283</b>
	Analista Sênior	20.320	20.258
	Analista Pleno	13.578	13.565
	Analista Júnior	13.598	13.556
	Operador Sênior	20.320	20.258
	Operador Sênior (noturno)	13.607	13.565
	Operador Junior	20.330	20.258
	Operador Júnior (noturno)	13.607	13.565
	Técnico de Informática	20.330	20.258
3	<b>Serviços de Sustentação de Banco de Dados</b>	<b>40.789</b>	<b>40.663</b>
	Analista Sênior	13.591	13.549
	Analista Pleno	13.599	13.557
	Analista Júnior	13.599	13.557
4	<b>Serviços de Sustentação de Redes e Comunicação</b>	<b>68.100</b>	<b>67.679</b>
	Analista Sênior	6.783	6.753
	Analista Pleno	13.628	13.556
	Analista Júnior	13.575	13.540
	Técnico de Informática	34.114	33.830
5	<b>Serviços de Sustentação de Ambientes Operacionais, Portais e Plataformas WEB</b>	<b>68.121</b>	<b>67.768</b>
	Analista Sênior	20.413	20.338
	Analista Pleno	20.460	20.348
	Analista Júnior	20.420	20.308
	Técnico de Informática	6.828	6.774
6	<b>Serviços de Segurança, Gerenciamento e Monitoração</b>	<b>95.196</b>	<b>94.847</b>
	Analista Sênior	13.594	13.552
	Analista Pleno	20.399	20.354
	Analista Júnior	27.176	27.044
	Técnico de Informática	34.027	33.897
7	<b>Serviços de Supervisão Técnico - Administrativa</b>	<b>135.470</b>	<b>135.312</b>
	Analista Supervisor	6.805	6.775
	Analista Sênior	27.041	27.008
	Analista Júnior	33.877	33.845
	Técnico de Informática	33.874	33.842
	Auxiliar Técnico	33.873	33.842

## DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS



Serviço de suporte técnico, entre as várias disciplinas de serviço objetos da contratação, as atividades conforme a seguir, mas sem a ela se limitar:

- Executar tarefas rotineiras relacionadas ao monitoramento, desempenho, gerenciamento, permissões, acessos, suporte, apoio técnico e suporte a usuários, backup, além das tarefas relacionadas à configuração e manutenção do ambiente.
- Executar a investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação do desempenho ou relativos a erros funcionais, a correção de falhas, bugs, aplicação de atualizações, dentre outros, sejam de ambientes operacionais ou aplicações.
- Administrar os ambientes tecnológicos utilizando suporte dos fabricantes.
- Identificar, avaliar e aplicar novos patches e atualizações necessárias, sejam de ambientes operacionais ou aplicações, obrigatórias ou preventivas, sempre com aprovação.
- Acompanhar o desempenho e capacidade dos ambientes tecnológicos e sugerir modificações quando necessário.
- Apoiar ações de segurança da informação tais como verificação e monitoramento de logs e acessos.
- Monitorar a disponibilidade, desempenho e uso dos recursos.
- Indicar e realizar ações preventivas e corretivas para solucionar incidentes e problemas de ambientes operacionais ou aplicações.
- Realizar gerenciamento de equipamentos, incluindo o gerenciamento de recursos de processamento, armazenamento e comunicação.
- Identificar problemas operacionais, gerar relatórios de erros e corrigi-los.
- Fazer análise de impacto relacionada à aplicação de patches e upgrades.
- Prover estatísticas por meio de relatórios específicos de utilização de recursos de processamento, armazenamento e comunicação e sugerir medidas corretivas quando aplicável.
- Monitorar os ambientes tecnológicos e indicar ações preventivas e corretivas.
- Executar rastreamento de informações, configurações e acessos sob orientação e por solicitação da Companhia do Metrô.
- Dar suporte a incidentes e resolução de problemas.
- Documentar e implementar critérios de segurança.
- Esclarecer dúvidas e assessorar na correta utilização dos ambientes.
- Fornecer orientações técnicas e sugestões de melhorias em qualquer aspecto dos ambientes.
- Investigação de incidentes e problemas, mesmo com solução de contorno implementada, com apresentação de solução definitiva para correção.
- Executar diagnóstico de causa para incidentes e problemas.
- Apresentar solução de incidentes, problemas, falhas ou erros, sempre com a documentação aplicável a ocorrência.
- Aplicar a correção aos incidentes, problemas, falhas, erros ou comportamentos inadequados dos ambientes.
- Elaborar documentação de serviços executados.
- Elaborar e executar plano de testes com a documentação adequada.
- Restabelecer os serviços da maneira mais eficiente, considerando inclusive a aplicação de medidas de contorno e posterior aplicação da correção definitiva.
- Configurar perfis de acesso e acessos de usuários.
- Executar atividades rotineiras de administração, monitoramento e gerenciamento dos ambientes.
- Elaborar mensalmente relatórios gerenciais de capacidade e utilização da infraestrutura instalada para toda a solução.
- Analisar a utilização de recursos e acessos com base nos registros de acessos, auditorias e registros gerais.



- Elaborar rotinas para as cópias de segurança (backup) da solução dos ambientes conforme recomendações do fabricante e orientações da equipe técnica de forma a garantir que todo o ambiente possa ser reconstruído a partir dos roteiros e mídias gerados.
- Fornecer toda a documentação necessária para que a equipe possa restaurar todos os ambientes.
- Monitorar constantemente o site de fabricantes dos equipamentos de forma a identificar a disponibilização de novas atualizações aplicáveis ao ambiente.
- Monitorar constantemente os sites de fornecedores de software homologados e instalados, sejam ambientes operacionais ou aplicações, de forma a identificar a disponibilização de novas atualizações aplicáveis aos ambientes.
- Comunicar a necessidade de aplicação das atualizações, visando o correto funcionamento dos ambientes.
- Elaborar todos os procedimentos e manuais necessários para que as equipes de Operação, Produção e Service Desk possam executar adequadamente as suas atividades.

## 1. SERVIÇOS DE GOVERNANÇA E GERENCIAMENTO DA CONTRATAÇÃO

- Gerenciamento de projetos do PMP – Project Management Professional do PMI - Project Management Institute contendo os requisitos e o detalhamento da implantação de todos os serviços/fornecimentos apresentando escopo e não escopo, plano de implantação, equipe do projeto com respectiva capacitação, entregas, cronogramas (atividades, tempo, recursos e entregas), plano de gerenciamento de riscos e plano de documentação.

## 2. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO FINAL

- Os atendimentos ao usuário final consistem nas ações necessárias para suportar e manter os ambientes tecnológicos, equipamentos, materiais e infraestrutura de usuários de TI funcionando em sua totalidade e com desempenho, conforme os requisitos e características estabelecidos nos documentos técnicos, de segunda-feira à sexta-feira, das 06h00 às 22h00.
- Serviços de instalação, manutenção, configuração e suporte técnico em microcomputadores, Impressoras, tablets, smartphones e software nas diversas áreas, incluindo novas instalações ou movimentações internas, compreendendo, mas não se limitando, as seguintes atividades:
- 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 e seu uso.
- Instalação, reinstalação e configuração de software padrão constantes da Política de Software.
- Configuração ou reconfiguração de conta de correio eletrônico.
- Configuração ou reconfiguração de rede TCP/IP.
- Remoção de vírus.
- Formatação, Instalação ou substituição de "hard-disk", com transferência e preservação de todos os dados disponíveis no anterior.
- Instalação ou substituição de placas e demais componentes em equipamentos.
- Reconfiguração ou reinstalação de periféricos.
- Configuração ou reconfiguração de equipamentos na rede corporativa Metronet.
- Instalação de equipamentos em locais definidos, compreendendo a configuração de conta de correio e rede TCP/IP entre outros, bem como softwares e periféricos agregados aos equipamentos.
- Manutenção e montagem de microcomputadores com processadores, placas mãe, placas de rede, placas de vídeo e todas as demais placas de periféricos e acessórios.
- Diagnóstico, identificação e reparo de problemas de instalação de hardware e software em geral em estações de trabalho, smartphones, tablets etc.



- Suporte técnico telefônico, local e remoto (via VNC ou Terminal Service) de segundo nível nos softwares constantes em sua Política de Software e todos aqueles que vierem a fazer parte desta posteriormente.
- Pesquisar, testar e instalar software e hardware para os diversos usuários.
- Desenvolver apostilas e manuais dos softwares homologados, atualização da documentação dos softwares homologados (atualizações), relatórios de homologação dos softwares, tutoriais de utilização dos softwares, procedimentos para utilização dos softwares e adaptar material (apostilas) para treinamento.
- Instalar e testar novos software e hardware.
- Treinar usuários com relação à utilização dos softwares homologados, habilitando-os, se necessário, a repassar os conhecimentos aos usuários.
- Instalação, configuração, treinamento e suporte técnico em dispositivos móveis do tipo Tablet smartphones.
- Instalação, configuração, treinamento e suporte técnico em ambientes operacionais Windows 7, Apple IOS e Android.
- Para os serviços de correio eletrônico, são executadas as seguintes atividades:
  - Alteração de cotas de caixas postais
  - Apoio no arquivamento de e-mails
  - Atualização de assinaturas
  - Configuração das funcionalidades em dispositivos móveis
  - Criação de regras para aceitar ou rejeitar mensagens
  - Criação e edição de grupos de e ~mail
  - Desbloqueio de usuários
  - Esclarecimento de dúvidas e informações gerais aos usuários
  - Manutenção de caixas postais
  - Migração de caixas postais entre servidores
  - Permissões e controles de acessos nas agendas
  - Permissões e controles de acessos nas caixas postais
  - Restaurações de backup

### **3. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE PRIVATE CLOUD DATA CENTER, BAIXA PLATAFORMA E MAINFRAME**

- Serviço de Operação Private Cloud Data Center, Baixa Plataforma e Mainframe e Servidores prestado nas dependências da Companhia do Metrô, ininterruptamente, 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, compreendendo as seguintes atividades:
  - Operação do computador Mainframe e todos os equipamentos (hardware) complementares a ele conectados.
  - Operação de todos os servidores e todos os equipamentos (hardware) complementares a eles conectados.
  - Operação de todos os sistemas e softwares instalados no Mainframe e seus complementos.
  - Operação de todos os sistemas e softwares instalados nos servidores e seus complementos.
  - Separar, colar, grampear e empacotar todos os relatórios gerados.
  - Operar, em dispositivo específico, o envelopamento de formulários.
  - Separar, acondicionar e acompanhar o transporte de mídias (cartuchos, cds, dvds) para a fitoteca de segurança.
- Serviço de backup e restore prestado nas dependências da Companhia do Metrô, ininterruptamente, 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados, compreendendo as seguintes atividades:
  - Realizar diariamente ou na periodicidade indicada, backup em todos os servidores e demais equipamentos, conforme políticas de backup estabelecidas pela equipe técnica.





- Emitir relatório mensal de volumetria aferida das atividades de backup, contendo as seguintes informações:
  - Identificação do host.
  - Identificação do Job de backup (diário, semanal ou mensal).
  - Volumetria aferida em bytes (Gigabytes ou Terabytes).
  - Volumetria aferida em quantidade de arquivos.
  - Data e hora do relatório.
  
- Emitir relatório mensal dos resultados dos testes de backup e restore, contendo as seguintes informações:
  - Identificação do Job testado.
  - Registro dos resultados aferidos dos testes de backup e restore (evidências dos testes).
  - Conclusão final com observações e recomendações.
  - Execução de todos os procedimentos de registro, controle, guarda, retenção e recuperação de backup e restore conforme orientações da equipe técnica.
  
- Serviço de administração de PCDC - em Private Cloud Data Center prestado nas dependências da Companhia do Metrô, de segunda-feira a sexta-feira, das 06h00 até às 22h00, compreendendo as seguintes atividades:
  - Administração de VMs (VCenter, VPV)
  - Auxiliar o Especialista em VMWare e VCenter.
  - Administrar os indicadores de capacidade e disponibilidade das VMs.
  - Fornecer informações de forma preditiva com auxílio do VPV.
  - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  
- Administração de Provisionamento Cloud (CSA, 00, SA e Cloud System Chargeback for CSA)
  - Provisionar servidores virtuais.
  - Administrar a disponibilidade da solução.
  - Administrar o catálogo de servidores virtuais.
  - Administrar os fluxos de provisionamento de servidores virtuais.
  - Administrar as VMs templates, bases dos servidores virtuais
  - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor
  
- Administração de Segurança (Checkpoint e Stingray)
  - Administrar regras no firewall.
  - Administrar regras no balanceador de carga.
  - Administrar os certificados digitais aplicados no balanceador de carga.
  - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  
- Administrador do Monitoramento (Sitescope e IRS)
  - Manter a solução do Sitescope operacional.
  - Administrar os Nades de monitoramento.
  - Administrar os Monitores e Modelos do Sitescope.
  - Administrar os thresholds e Alertas do Sitescope.
  - Administrar a configuração e a integração dos alertas via IRS.
  - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  
- Gestão de Serviços de TI (BSM, SHA, SHR e Universal CMDB Discovery)
  - Manter atualizado o CMDB.
  - Administrar integração das ferramentas e indicadores através do BSM.
  - Mapear as dependências dos serviços de TI e seus Itens de Configuração.



- Administrar e provê os principais indicadores de capacidade e disponibilidade dos Serviços de TI.
  - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  - Administração do Storage e SAN (3PAR, EMC Centera e Switch SAN SN6000)
    - Criar volumes.
    - Administrar a distribuição dos discos com suas diferentes velocidades (NL, FC, SSD).
    - Administrar a capacidade dos discos e volumes dos Storages.
    - Administrar as regras e Zones do Switch San.
    - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  - Administração de Hardware do Backup (B6200 e MSL6480)
    - Administrar a disponibilidade do hardware da solução de Backup.
    - Administrar as janelas de Cleaning e Dedup do B6200.
    - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  - Administração de Redes PCDC (Switches 5900, 12900)
    - Administrar as regras de roteamento e VLAN's dos Switches 5900 e 12900.
    - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
  - Administrador de Infraestrutura (Matrix, Enclosure, Virtual Connect, Blades, ESXI)
    - Administrar a integração do Matrix e VMWare (Discos e Rede).
    - Administrar as redes virtuais do Virtual Connect.
    - Gerenciar a disponibilidade das Blades e Enclosures (discos, memória, fontes etc.).
    - Administrar o Sistema Operacional dos Hosts (ESXI e Windows 2012 R2)
    - Realizar o acompanhamento dos chamados junto ao fornecedor.
- 4. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS**
- Sustentação de banco de dados prestado nas dependências da Companhia do Metrô, de segunda-feira à sexta-feira, das 06h00 até às 22h00, compreendendo as seguintes atividades:
    - Instalar e atualizar os SGBD's, Oracle, DB2, SQL Server e PostgreSQL.
    - Controlar o acesso de usuários ao Banco de Dados bem como o consumo de recursos.
    - Planejar, Implantar e verificar o backup e recovery de todos os bancos de dados implantados, bem como analisar scripts desta natureza para melhor eficiência desta tarefa com respeito à dinâmica e regime de utilização de seus sistemas.
    - Criar, instalar, ligar e desligar instâncias dos Bancos de Dados.
    - Monitorar, alocar e desalocar o espaço utilizado para armazenamento de dados.
    - Auditar a utilização do banco de dados e interpretar os valores obtidos de todos os subsistemas internos dos SDBD's que os manipulam.
    - Configurar e manter parâmetros de eficiência para armazenamento físico de dados, processos do SGBD e execução de objetos internos ao SGBD.
    - Configurar e manter parâmetros de segurança de acesso e comunicação de dados entre aplicações ou sítios de armazenamento.
    - Configurar e manter clusterização referente a alta disponibilidade e balanceamento de carga.
    - Planejar, simular e posicionar-se como ponto central para coordenação de operações técnicas em casos de incidentes com seus Bancos de Dados e respectivos SGBD's.
    - Planejar e Implantar o esquema de privilégios de usuários em seus SGBD's.
    - Apoiar o desenvolvimento e a organização do esquema de segurança respondendo a questões relativas à organização dos objetos dos Bancos de Dados e da aplicação dos recursos disponíveis em seus SGBD's com respeito da salvaguarda de seus dados.
    - Manter a utilização dos standards da tecnologia utilizada pelo seu SGBD avaliando a utilização ou não de soluções que incorporem recursos proprietários ao seu sistema.

- Executar o esquema físico do Banco de Dados determinando onde seus objetos serão armazenados com espelho a arquivos e áreas de disco configurando os hosts envolvidos para suporte.
  - Ser referência central para solução ou encaminhamento destas, em casos de problemas de acesso das aplicações eficiência de armazenamento e recuperação de dados pelo SGBD em ambiente centralizado ou distribuído.
  - Responder a questões da equipe de desenvolvimento de aplicações orientando a respeito das melhores práticas para acesso ao Banco de Dados e delineando com eles o melhor perfil de interação passível (recursos de programação x recursos de acesso ao SGBD), com respeito a novas aplicações, usuários finais ou na manutenção de objetos que já estejam em produção.
  - Assistir ao desenvolvimento de novas aplicações determinando e testando o modelo transacional que será Integrado aos que já existem.
  - Manter o SGBD, Sistema Operacional e objetos do Banco de Dados disponíveis dentro do regime de trabalho necessário a operação e de seus usuários.
  - Responder a quaisquer questões relativas ao uso do Banco de Dados e de seu funcionamento .
  - Executar a interface (de seu lado, com respeito a plataformas heterogêneas ou de tecnologias distintas) de múltiplos SGBD's, meios de armazenamento e de processamento de dados.
  - Verificar, testar e incorporar novos produtos ou recursos adicionais ao SGBDR revisando suas necessidades e benefícios.
  - Balancear e auxiliar, tecnicamente nas soluções dos conflitos entre grupo de desenvolvedores e utilizadores com respeito a demanda e disponibilização de dados por seu sistema SGBD e a diretrizes superiores de sua área de atuação.
  - Documentar o esquema físico segundo padrões técnicos vigentes para essa atividade.
- Realização de atividades de integração de dados, conforme a seguir:
    - Instalar programas que utilizam JVM.
    - Editar e manipular arquivos de configuração em ambiente Linux .
    - Editar e manipular arquivos de configuração em ambiente Windows.
    - Configurar fontes de dados ODBC.
    - Criar rotinas de réplicas de acordo com padrões já estabelecidos e documentos de integração dos sistemas.
    - Acompanhar execução de rotinas através de console operacional.
    - Identificar e analisar problemas ocorridos durante execução das rotinas.
    - Atuar na correção de erros, quando erro estiver no escopo da ferramenta sunopsis.
    - Encaminhar erro para grupo solucionador, quando erro não estiver no escopo da ferramenta sunopsis.
    - Atender os chamados que se referem a modificações ou criações de rotinas de integração de dados.
    - Elaborar relatório mensal de incidentes registrados e ações de correção realizadas.
- 5. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE REDES E COMUNICAÇÃO**
- Sustentação de Redes de Comunicação prestado nas dependências da Companhia do Metrô, de segunda-feira à sexta-feira, das 06h00 até às 22h00, compreendendo, as seguintes atividades:
    - Instalação de novos pontos de rede em qualquer das dependências da Companhia do Metrô, envolvendo lançamento e conectorização de cabos UTP e fibra óptica.
    - Manutenção da infraestrutura de pontos da rede de dados corporativa.
    - Diagnóstico e atendimento de chamados técnicos para manutenção preventiva e corretiva da Rede de Dados Corporativa.
    - Análise e suporte em configurações de redes wireless.
    - Instalação, configuração e desinstalação de equipamentos da rede de dados corporativa (switch, roteador etc.) em qualquer dependência da Companhia do Metrô.
    - Configuração de equipamentos via rede TCP/IP.

- Instalação, configuração e desinstalação de modems ADSL e SDSL.
- Instalação, configuração e desinstalação de switches Ethernet e HPNA.
- Instalação, configuração e desinstalação de placas de rede e conversores ethernet e HPNA.
- Identificação de cabos em DG's de telefonia.
- Acompanhamento de chamados técnicos de instalação e manutenção da Rede Intragov (Telefônica).
- Instalação, configuração e desinstalação de equipamentos da rede de relógio de ponto eletrônico.
- Instalação, configuração e desinstalação de servidores de comunicação RAS.
- Operação das redes LAN/WAN, compreendendo testes de equipamentos e meios de comunicação, programação e configuração de equipamentos, atualização e gerenciamento de Vlans, programação e configuração de switches e roteadores.
- Monitoração e medida de tráfego dos equipamentos e circuitos de comunicação de dados.
- Contato com concessionárias para solução de problemas em links de comunicação.
- Manter central de atendimento informada sobre andamento ou fechamento dos problemas.
- Acompanhamento de mudanças, alterações e manutenções que possam afetar a rede de comunicação de dados.
- Elaboração de documentação técnica das soluções de comunicação de dados adotadas pela Companhia do Metrô.

## 6. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE AMBIENTES OPERACIONAIS, PORTAIS E PLATAFORMAS WEB

- Sustentação de Ambientes Operacionais, Portais e Plataformas Web prestado nas dependências da Companhia do Metrô, de segunda-feira à sexta-feira, das 06h00 até às 22h00, compreendendo, as seguintes atividades:
  - Projetar, implantar, instalar e manter servidores nos ambientes operacionais descritos, com todas suas funcionalidades de comunicação, autenticação, segurança etc.
  - Analisar, instalar, customizar e testar softwares nos ambientes operacionais descritos.
  - Diagnosticar problemas e prestar manutenção aos softwares incorporados ao ambiente operacional.
  - Interagir com o suporte técnico das empresas fornecedores de software na solução de problemas.
  - Apoiar as áreas de operação, produção e desenvolvimento de sistemas em servidores corporativos.
  - Divulgar informações técnicas referentes a softwares e funções nos ambientes operacionais.
  - Participar de projetos de Integração entre plataformas operacionais.
  - Auxiliar no dimensionamento de utilização dos recursos dos ambientes operacionais.
  - Auxiliar a administração dos sistemas operacionais e software de apoio.
  - Realizar o planejamento de capacidade dos recursos nos ambientes operacionais corporativos.
  - Analisar, estruturar e adequar métodos de acesso às bases de dados.
  - Adaptar, testar, implementar e implantar as alterações definidas nas revisões e homologações dos ambientes e portais.
  - Documentar o ambiente e elaborar os manuais, quando pertinente.
  - Treinar os multiplicadores, com relação a utilização eficaz do sistema desenvolvido, habilitando-os a repassar os conhecimentos aos usuários.
  - Administrar os Datastores e volumes apresentados aos Hosts.
  - Administrar a configuração dos Clusters e HA dos Hosts.
  - Administrar os servidores Windows Server 2008/2012/2016/2019.
  - Manter as configurações do ambiente conforme as melhores práticas da Microsoft.
  - Administrar os servidores RedHat Enterprise Linux 5/6/7/8.
  - Manter as configurações do ambiente conforme as melhores práticas da RedHat.



- Realizar o acompanhamento dos chamados junto aos fornecedores VMWare, Microsoft e RedHat.
- Administrar os servidores do ambiente SharePoint Microsoft.
- Manter as configurações do ambiente de servidores e farms do ambiente SharePoint conforme as melhores práticas da Microsoft.
- Administrar os servidores do ambiente EPM Microsoft.
- Manter, as configurações do ambiente de servidores do ambiente EPM conforme as melhores práticas da Microsoft.

## 7. SERVIÇOS DE SEGURANÇA, GERENCIAMENTO E MONITORAÇÃO

- Serviço de Segurança, Gerenciamento e Monitoração prestado nas dependências da Companhia do Metrô, de segunda-feira à sexta-feira, das 06h00 até às 22h00. O dimensionamento inclui uma estimativa de até 5% dos recursos necessários para execução dos serviços como serviços extraordinários, executados em feriados, finais de semana e horário noturno, compreendendo as seguintes atividades:
  - Instalação, configuração, suporte e administração de IPS e Firewall UTM, Proxy e Borda.
  - Definir e Implementar estratégias e procedimentos de segurança de informação.
  - Definir e aperfeiçoar a segurança das informações e as políticas de gerenciamento dos sistemas.
  - Monitorar e avaliar fornecedores e relatórios de segurança das informações.
  - Avaliar novos produtos e tecnologias de segurança da informação, bem como fazer recomendações aos gestores referentes ao uso de novas tecnologias.
  - Revisar e recomendar melhorias para a segurança das Informações, visando contribuir com os objetivos de negócios.
  - Executar controles de segurança para prevenir ataques de hackers aos sistemas e informações da empresa.
  - Concentrar esforços nos protocolos de segurança.
  - Manter os sistemas de segurança para roteadores e switches.
  - Administrar as políticas de segurança para controlar os acessos aos sistemas.
  - Utilizar métodos de criptografia.
  - Orientar sobre os impactos negativos nos negócios da empresa causados por roubo, destruição, alteração ou perda de acesso às informações.
  - Compreender e aplicar os princípios, conceitos, teorias, tecnologias e procedimentos de segurança.
  - Auxiliar nos processos de desenvolvimento e implementação de soluções de T.I. dentro da sua área de atuação.
  - Auxiliar nos processos de auditoria de segurança e conformidade.
  - Preparar relatórios técnicos de conformidade de segurança.
  - Manter, em todos os servidores sob sua responsabilidade, níveis de segurança lógica de tal forma a impedir:
    - o Acessos ou tentativas de acesso não autorizado.
    - o Instalação ou tentativas de instalação de código malicioso.
  - Comunicação no menor prazo possível, para que possam ser tomadas as ações cabíveis, os seguintes casos:
    - o Acessos ou tentativas de acessos indevidos.
    - o Instalação ou tentativas de instalação de códigos maliciosos.
    - o Ataques de DoS - Deny of Service.
    - o Qualquer outra ação que venha colocar em risco a segurança dos ambientes computacionais, no caso de detecção de algum incidente de segurança, no software ou hardware administrados.
  - Monitoramento lógico dos serviços e servidores sob sua responsabilidade através de sistemas de análise de logs, scripts ou outras ferramentas destinadas a este fim.
  - Monitorar disco cheio em servidores e estações de trabalho.
  - Monitorar hosts ativos e inativos (Down/Up) .





- Serviços ativos e inativos (Down/Up) tais como POP3, SMTP, TELNET, HTTP, IMAP, TELNET, PORTMAP, FTP, SSH, NETBIOS, BINO, POSTGRESQL, ORACLE e outros serviços que utilizam o protocolo TCP-IP.
- Verificar links Ativos e Inativos (Down/Up).
- Verificar consumo de links e comunicação.
- Verificar vulnerabilidades existentes em serviços tais como POP3, SMTP, TELNET, HTTP, IMAP, TELNET, PORTMAP, FTP, SSH, NETBIOS, BINO.
- Realizar checklist de vulnerabilidades em produtos, ambientes: operacionais, firewall, AntiSpam etc.
- Gerar relatório semanal e mensal de disponibilidade dos serviços.
- Verificar pacotes trafegados na rede e possíveis endereços IP e MAC Address (Media Access Control).
- Verificar tráfego de pacotes (tcp, icmp e udp), pacotes perdidos e pacotes destinados a broadcast por período.
- Monitorar consumo de serviços: firewall, servidores Web, servidores de banco de dados Oracle, Postgresql e Mysql, antivírus, AntiSpam etc.
- Monitorar e gerenciar servidores.
- Monitorar e gerenciar equipamentos de rede (switches e roteadores) através de protocolo SNMP.
- Monitorar e gerenciar servidores de ONS Primário e Secundário.
- Realizar ajustes e manutenções em configurações de ferramentas de gerenciamento.
- Monitorar erros de hardware e executar procedimentos indicados.
- Monitorar Incidentes de software básico e executar procedimentos Indicados.
- Gerenciar filas de impressão, redirecionando ou suspendendo Jobs de impressão.
- Operar console da ferramenta de antivírus.
- Operar console de ferramenta de inventário de hardware e software.
- Operar console de ferramenta de distribuição eletrônica de software.
- Outros Itens de gerenciamento poderão ser incluídos a qualquer momento, a critério da Companhia do Metrô.

## 8. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO TÉCNICO ADMINISTRATIVA

- Supervisão Técnico Administrativa prestado nas dependências da Companhia do Metrô, de segunda-feira à sexta-feira, das 06h00 até às 22h00, compreendendo as seguintes atividades:
  - Acompanhar a abertura, registro, descrição, tratamento, ações, encaminhamentos, acompanhamento e fechamento de todas as ocorrências (Incidentes, Serviços, Problemas, Configuração, Gestão de Ativos, Mudanças, liberação, Capacidade, Disponibilidade, Fornecedores, Contratos, Base de Conhecimento, Catálogo de Serviços e Relatórios), referentes ao 1º e 2º níveis de atendimento e demais níveis subsequentes.
  - Realizar atendimento telefônico, recebendo e efetuando ligações para usuários comuns e diferenciados (VIP), sanar dúvidas confirmando informações através do Catálogo de Serviços e base de usuários, registrando anormalidades e encaminhando reclamações.  
o VIP é a identificação de cliente, equipamento, cargo, local, centro de Custo, contrato ou contratado que, segundo critérios, necessite atendimento conclusivo de maneira emergencial.
  - Receber, registrar e encaminhar dúvidas, incidentes, problemas, orientações sobre utilização remanejamento de ativos, substituição, Instalação, desinstalação de softwares e outros serviços de TIC (rede, correio eletrônico, Internet, dispositivos móveis e aplicações diversas, entre outros), cujos procedimentos de atuação estejam definidos junto ao Service Desk.
  - Encaminhar as ocorrências aos outros grupos solucionadores (equipe interna ou externa), quando não elegíveis em 1º Nível, incluindo-se o 2º nível sob sua responsabilidade,
  - Atender incidentes passíveis de solução em 2º Nível, com técnicos/analistas alocados fisicamente na Companhia do Metrô.



- Acompanhar os atendimentos, registrados no Service Desk, certificando junto ao cliente da realização e finalização do chamado.
- Supervisionar, acompanhar registrar e monitorar os estágios da atuação de cada grupo solucionador, em todos os seus níveis, até o fechamento do incidente, inclusive a solução adotada, independentemente de seu atendimento em 1º Nível ou níveis posteriores.
- Informar a situação do seu atendimento, bem como dar o encaminhamento adequado quando for pertinente.
- Registrar e encaminhar ao grupo e agente solucionador competente (interno e externo) e empregados indicados, todas as reclamações de usuários de TIC, referentes à falta, atraso, inadequação de atendimento, reincidência de falhas, atendimentos VIP e sempre que solicitado.
- É imprescindível que o supervisor tenha capacidade de gerenciar pessoas, serviços e conflitos, com cortesia, civilidade e autoridade, além de raciocínio lógico, matemático e analítico sobre: o desempenho e atividades relacionadas a execução dos serviços, além de dinamismo na busca de soluções para a melhoria da qualidade de serviços. Deve ter clareza, objetividade, inteligência, audição, dicção e falas compatíveis com a atividade, além de fluência verbal e escrita na Língua Portuguesa praticada no Brasil.
- 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 em conjunto e com orientações da equipe responsável e pelo Service Desk, devendo:
  - o Contatar o usuário solicitante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
  - o Contatar as equipes Internas da área de TI para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
  - o Contatar outras equipes ou prestadores de serviço que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
  - o Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- Atender aos usuários, clientes solucionadores e gestores quanto a correta configuração, parametrização, integridade, disponibilidade, confiabilidade, rastreabilidade, validade, vigência, segurança e atualização de todos os dados e recursos de TIC necessários aos serviços de Service Desk, Incidentes, Serviços, Problemas, Configuração, Gestão de Ativos, Mudanças, Liberação, Capacidade, Disponibilidade, Fornecedores, Contratos, Base de Conhecimento, Catálogo de Serviços e Relatórios, nos padrões, formas e modelos aqui estabelecidos e quando não, minimamente dentro dos padrões determinados conforme especificação e código de prática da ISO/IEC 20000:2011.
- Registrar e comunicar imediatamente ao gestor responsável, quaisquer ocorrências ou eventos que possibilitem interferência com a segurança ou afetem a integridade e disponibilidade de recursos de TIC.
- Realizar, registrar e controlar o inventário Físico de ativos de TIC, locados ou de propriedade da Companhia do Metrô.
- Apoiar a gestão de contratos de TIC.
- Gerar relatórios de controle e acompanhamento de todos os serviços de TIC prestados pela GTI, com periodicidade e conteúdo definido e a critério do METRÔ.
- Apoiar o controle de entrada e saída e a emissão de documentos fiscais relativos a ativos de TIC, locados ou de propriedade do METRÔ.
- Executar todos os serviços de operação (incluindo atualização diária), manutenção, configuração e extração de relatórios da ferramenta Microsoft System Center.
- Apoiar a implantação de ativos de TIC, principalmente quando da renovação ou implantação em grande escala.

## LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



- Localidades atendidas:
  - 16 áreas administrativas e pátios.
- Estações
  - 21 estações da linha 1 – Azul.
  - 13 estações da linha 2 – Verde.
  - 18 estações da linha 3 – Vermelha.
- Bases de Manutenção
  - 12 estações da linha 1 – Azul.
  - 07 estações da linha 2 – Verde.
  - 05 estações da linha 3 – Vermelha.

## INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

O ambiente de tecnologia da informação onde os serviços foram prestados, tem como seus principais componentes, sem a eles se limitar, os itens e ativos descritos a seguir:

1. Estações de trabalho: 4.312 estações de trabalho, sendo 4.043 desktops e 269 notebooks
2. Celulares e Smartphones: 1.230 celulares Android
3. Dispositivos móveis: 311 dispositivos, sendo: 125 laptops; 122 modems e 64 PABX
4. Servidores Físicos: 105
5. Servidores Virtualizados: 127 em Hyper-V e 355 em VMWare
6. Impressoras: 358 equipamentos Samsung
7. Links de Comunicação: Rede IP/MPLS provida pela Intragov;
8. Mainframe IBM z9 (hardware e software)
  - I. Computador IBM z9 modelo 2096-BCR07
  - II. Unidade de cartuchos magnéticos IBM 3490-E-A 10.
  - III. Unidade de discos magnéticos (storage) IBM modelo 2105-F20 SHARK
  - IV. Unidade de impressão a Laser Samsung, com IPDS.
  - V. Unidade de envelopamento Pós Dados modelo PS 750/2
  - VI. Sistema Operacional: zOS 1.4.0
  - VII. Gerenciador de JOBS JES2
  - VIII. Gerenciador de terminais aplicativos e impressoras VTAM
  - IX. Gerenciador de transações online CICS TS V2.2.0 com suporte a Telon (desenvolvimento de aplicações) e CPOL (Sistema Patrimonial).
  - X. Gerenciador de banco de dados relacional IMS V5.1.0
  - XI. Gerenciador de banco de dados DB2 UDB V7.1.0
  - XII. Ferramenta de automação e schedulagem de JOB, JOBTRAC V3.5
  - XIII. Gerenciador de impressoras CA-SPOOL V2.0
  - XIV. Gerenciador de segurança de acesso RACF
  - XV. Ferramenta de planificação de rotinas CA 11 V3.0
  - XVI. Gerenciador de banco de dados do CA 11 -CA DATACOM v.10.0.
  - XVII. Gerenciador de cartuchos magnéticos TLMS V5.5
  - XVIII. Gerenciador de códigos fonte LIBRARIAM V4.3
  - XIX. Ambiente de desenvolvimento de programas em Cobol e Cobol II TELON V.2.4
  - XX. Ferramenta de cópia de discos FLASHCOPY V 1.11
  - XXI. Gerenciador de discos shark ESS V2.3.3
  - XXII. Console gerenciador de hardware HMC V2.9.2
  - XXIII. Ferramenta de Sort Package DF SORT
9. Sistemas Operacionais
  - I. Windows Server 2008 R2 Enterprise 64 bits
  - II. Windows Server 2003/2008/2016/2019
  - III. Centos DELL 7



- IV. Ubuntu Linux 19.10
  - V. Debian Linux 10.6
  - VI. Red Hat Enterprise Linux 5, 6, 7 e 8.
10. Banco de Dados:
- I. Microsoft SQL Server Versão 2008, 2012 e 2014
  - II. MYSQL 5.5
  - III. PostgreSQL 8.4 e 9.4
  - IV. Oracle Database Enterprise Edition Versão 10G, 11G e 12 G
11. Sistema Operacional das Estações de Trabalho: Windows 10, Windows 7 Enterprise 64 bits, Android e IOS
12. Autenticação das estações de trabalho: Microsoft Active Directory 2008 R2
13. Navegadores das estações de trabalho: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox 51.0.1
14. Antivírus Symantec Endpoint Protection 14
15. Correio eletrônico: Microsoft Outlook 2010 com 10.526 contas ativas;
16. Suíte de escritório: Microsoft Office Professional Plus

I. 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

Adequação e operação de todos os módulos da ferramenta Microsoft System Center necessários às disciplinas ITIL v3.

São Paulo, 07 de junho de 2021.

ALEXANDRE

MAURI:17266669804

Assinado de forma digital por  
ALEXANDRE MAURI:17266669804  
Dados: 2021.06.07 15:03:37 -03'00'

ALEXANDRE MAURI  
Gerente de Tecnologia da Informação  
e Comunicação

Assinado digitalmente por RENATO PALMA  
FERREIRA:26615406870  
DN: cn=RENATO PALMA FERREIRA:26615406870  
c=BR o=ICP-Brasil ou=48066047000184  
Data: 2021-06-08 23:00-03:00

RENATO PALMA FERREIRA  
Diretor de Finanças

c. GTI/CGO GCP  
GTI-amcp/mgg



### ADENDO AO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

DECLARAMOS que as informações complementares, a seguir, se referem ao atestado de Capacidade técnica emitido no dia 18/01/2018, por esta mesma signatária.

#### A. STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A

CNPJ/MF no. 58.069.360/0001-20

#### B. ELEMENTOS DO CONTRATO

<b>Data da Assinatura</b>	31/05/2016
<b>Data de Início</b>	01/06/2016
<b>Vigência</b>	Vigência 30/05/2021
<b>Número do Contrato</b>	CT.PS 16.3.114
<b>Valor</b>	R\$ 2.329.891,98

#### C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços de Central de suporte.

#### D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação de serviços técnicos especializados e continuados, para sustentação da infraestrutura de TI de forma residente (presencial) e contínua, em todas as unidades da Compesa, em Unidades de Serviço Técnicos (UST) no quantitativo de 80.230 (Oitenta mil, duzentos e trinta) mil UST.

Prestação de serviços de forma contínua e presencial de administração de infraestrutura de cabeamento estruturado com 2400 (dois mil e quatrocentos) pontos de rede

Prestação de serviços de forma contínua e presencial gerenciamento de redes WAN, atendendo à 163 (cento e sessenta e três) localidades remotas

#### SUSTENTAÇÃO DO DATA CENTER



Prestação de Serviço de Sustentação da infraestrutura de TI do Data Center com a execução dos serviços de gestão, operação, administração, sustentação, manutenção, monitoramento, apoio e consultoria, com garantias de disponibilidade de serviços da infraestrutura de TI da COMPESA, incluindo correção de erros, atendimentos de chamados de suporte e manutenção, atualização de softwares licenciados pela COMPESA alterações de ambiente e resoluções de incidentes e problemas.

Prestação de serviços de administração de ambiente de datacenter com 77 servidores físicos, 118 máquinas virtuais Windows Server e 131 máquinas Virtuais Linux.

### **Coordenação do Datacenter**

Elaboração do Plano de Gerenciamento do Datacenter baseado nas melhores práticas e mantê-los atualizados.

Elaboração e acompanhamento do cronograma das atividades.

Acompanhamento do trabalho da equipe e resolver problemas referentes à integração, custos, comunicação, escopo, qualidade, risco, tempo, recursos humanos e aquisições.

### **ADMINISTRAÇÃO DE ROTINAS BATCH DO DATACENTER**

Rotinas Batch são processos em lote, executados em sistemas de grande porte, para processamento de grandes massas de dados para conciliação e consistência de dados.

Execução de rotinas de batch (lote), em ambientes de alta disponibilidade.

Gestão do sistema de Gestão de Saneamento (GSAN) em seus diversos ambientes (loja virtual, batch, online, mobile, mobile fiscalização, desenvolvimento, homologação e gerencial).

Execução e controle da fila dos processos do GSAN.

Execução das seguintes Rotinas de encerramento da Arrecadação.

Execução das seguintes Rotinas de encerramento do Faturamento.

**Execução de rotinas de Deploys da aplicação GSAN nos seguintes ambientes:** Gsan Online, Gsan Loja Virtual, Gsan Faturamento, Gsan Arrecadação, Gsan Atendimento, Gsan Mobile 01, Gsan Mobile 02, Gsan monitoramento e Gsan Operação.

**Execução de rotina de aplicação dos deliveries no ERP ALPHA, nos seus diversos ambientes:** Produção, Homologação e Desenvolvimento.

Execução de rotina de acompanhamento e execução dos backups.

Execução de rotina de envio de documentos para impressão como: contas, relatórios, cartas de cobrança e etc.

Execução de rotina de manter as fitas dos cofres de backup organizadas.

### **APOIO ADMINISTRATIVO AS ROTINAS DO DATACENTER**

Identificação, por meio de consultas os contratos pertencentes ao Datacenter, peças de reposição e manutenção, encaminhando aos destinatários internos e externos.

Preparação de documentação do ambiente de TI, organiza-las e cataloga-las conforme políticas e padrões adotados pela COMPESA.

Operação dos sistemas de apoio a administração do Datacenter.

Apoio nos serviços simples do Datacenter, arquivamento e colagem de etiquetas de fitas de backup, para facilitar o andamento dos serviços administrativos do Datacenter.

Executar atividades auxiliares relacionadas a inventário físico de documentos e de materiais permanentes do Datacenter.

Aplicação das seguintes atividades: Teste dos serviços e reparos tratados pelas equipes externas para garantir o bom funcionamento.

### Especificações Físicas do Data Center

Tipo	Descrição	Unid.de Medida
<b>Data Center modular tipo Sala Cofre Outdoor:</b>	Composto por painéis corta-fogo, com grau de proteção IP65 conforme norma NBR 60529. Resistência a arrombamento com classificação WK3 , conforme normas ENV 1627, ENV 1630	Área total: 36,30 m <sup>2</sup>
<b>Sistema de Climatização</b>	Climatizador marca DALA de 23 kW, calor sensível, com resfriamento, desumidificação e filtragem do ar em circuito fechado e 06 (seis) unidades condensadoras  Remotas mod. HCE33 externas.	6
<b>Sistema de energia:</b>	Quadros elétricos de baixa tensão (02 -QD1/2 - 01 QDUTIL - 02 QDiX/Y - 01 QDITS);	6
	Nobreak da marca Emerson, modelo Liebert NXR 100, cada equipamento possui a capacidade de 100kVA. Cada um é equipado com seu próprio banco de baterias, são baterias seladas, cada banco é composto por 40 (quarenta) baterias de 55A/h em cada nobreak (BATERIA UNIPOWER UNICOPA UP12550 (12V 55Ah) que estão condicionadas em gabinetes separados;	2
	Grupo motor-gerador diesel carenados, do fabricante STEMAC, com tensão de saída de 380v/60Hz em sistema trifásico, com potência de 220kVA	2
<b>Sistema de detecção:</b>	Detectores de Fumaça	4
	Cilindro GAS FM200	1
	Painel de Incêndio	1
	Monitoração ambiental a laser mod. MICRA 100	1

## **SISTEMAS OPERACIONAIS**

Prestação de serviços de administração e gerenciamento do ambiente virtualizado Vmware Enterprise de Alta disponibilidade com 56 hosts.

Prestação de serviços de administração e gerenciamento dos sistemas operacionais Windows Server nas versões Datacenter e Enterprise em um ambiente com 118 servidores.

Prestação de serviços de administração e gerenciamento dos sistemas operacionais sistemas Linux nas distribuições CentOS, Debian e RedHat em um ambiente com 131 servidores.

## **BANCO DE DADOS**

Prestação de serviços de administração e gerenciamento dos bancos de dados do ambiente ORACLE tais como o Database Enterprise Edition, Oracle Real Application Cluster, Oracle Automatic Storage Management, Oracle Backup e Recovery, Oracle Partitioning, Oracle Diagnostics Pack, Oracle Tuning Pack, Oracle Active Data Guard, Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13c.

Prestação de serviços de administração e gerenciamento dos bancos de dados MySQL nas versões 5.08.95, 5.5.54 e 8.0.22-1.

Prestação de serviços de administração e gerenciamento dos bancos de dados Microsoft SQL Server nas versões 2008,2014 e 2017.

Prestação de serviços de administração e gerenciamento dos bancos de dados PostgreSQL nas versões 8.4.5, 9.5 e 12.5.

Prestação de serviços de administração e gerenciamento Banco de Dados MariaDB versão 10.1 ou superior para a introdução, configuração do ambiente, mantendo bancos de dados e tabelas com o phpMyAdmin.

## **ARMAZENAMENTO/BACKUP**

Prestação de serviços de configuração, administração de infraestrutura de armazenamento (storage) em ambientes de alta disponibilidade.

Administração, gerenciamento e configuração da solução de armazenamento dos dados modelo ZS3-2 - Oracle ZFS Storage Appliance com as funcionalidades de cluster Ativo-ativo, discos SAS, SATA e SSD utilizados pelo Thin provisioning, Infraestrutura SAN e NAS, responsável pelos provisionamentos dos Volumes lógicos utilizados pelas maquinas virtuais Vmware.

Administração, gerenciamento e configuração da solução de armazenamento dos dados modelo Huawei OceanStor 5300 V3 Enterprise Storage, cluster Ativo-ativo, Discos SAS, SATA e SSD utilizados pelo Thin provisioning, infraestrutura SAN e NAS, responsável pelos provisionamentos dos Volumes lógicos utilizados pelas maquinas virtuais Vmware.

Prestação de serviços de configuração e administração na solução de Backup ORACLE STORAGETEK SL150 MODULAR TAPE LIBRARY, com biblioteca de fitas modulares com capacidade de 120 fitas simultâneas cada unidade, responsável pelo backup e Archive, do ambiente com rotinas de backup diário, semanal e mensal.

Execução de backup utilizando a solução de proteção dos dados do núcleo, HPE DATA PROTECTOR, consolida os processos da cópia de segurança e padroniza a proteção para os dados.

## **REDE SAN**

Administração, gerenciamento e configuração do Switches HP StoreFabric, responsável pela interligação da rede SAN - Storage Área Network.

## **REDE LAN**

Administração, gerenciamento e configuração do HP Switch 8212zl (J9091A) Core da rede LAN e WAN, responsável pelo roteamento de 400 VLANs e interconexão com as Blade HP.

Administração, gerenciamento e configuração de Switchs de perímetro Lucent OS6900-40X, responsável pela interconexão de diversos ambientes de rede externos e o Datacenter, tanto redes LANs e WANs, responsável pelo roteamento de 400 VLANs e interligação com os switches de borda.

Administração, gerenciamento e configuração de Switchs de Borda Huawei S5700 Gigabit Padrão Série S5700-PWE-LI-AC e Switches Enterasys SecureStack A2 Switch Série A2H124-24 responsáveis pela interconexão das localidades locais e remotas, através de links WAN e o Datacenter, espalhados em todo o estado de Pernambuco.

Administração, gerenciamento e configuração de Switchs de Baixa latência utilizados para interligação de solução de SDS – SOFTWARE DEFINED STORAGE, interconexão entre os hosts, discos, controladoras e Banco de dados Oracle RAC Enterprise 12c.

## **SOLUÇÃO GPON**

Administração, gerenciamento e configuração da Solução GPON composto Chassi GPON com altura de 7RU (unidades de rack) com 08 slots de serviço com 4 portas PONs em cada slot, totalizando capacidade de 32 portas PON. Utilizado como agregador e distribuidor de tráfego, o equipamento possui 2 slots de uplink interligados ao Switches de interconexão do Datacenter e 2 módulos switching em redundância (módulos de gerência), disponibilizando simultaneamente serviços de GPON e de Gigabit Ethernet.

Administração, gerenciamento e configuração do MODEM OPTICO GPON FK-ONT-G420R, equipamento terminal compatível com o Padrão ITU-TG.984. Possui 4 portas de dados Gigabit Ethernet 10/100 / 1000Base-T e duas Portas POTs. Suporta taxas de até 1.25Gbps para upstream e 2.5Gbps para a jusante. Compatível com o equipamento OLT GPON FK-OLT-G1040.

## **SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA (TELEFONIA)**

Administração, gerenciamento e configuração da solução de comunicação unificada OpenScape Voice e do OpenScape Branch, telefonia IP, composto por 162 unidades distribuídas por todo estado de Pernambuco, concentram toda a solução de comunicação unificada em seu Datacenter, utilizando as seguintes solução de Telefonia IP para seus 2500 ramais físicos, 500 virtuais.

## **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Administração, gerenciamento e configuração de equipamentos que compõe o DataCenter, como JUNIPER NETWORKS SSG-550M-SH com as características de Firewall IMIX Statefull, de Segmentação Interna, VPN IPSEC com Bancos e prestadoras externas, Gestão de acesso externo e DMZ.

Administração, gerenciamento e configuração de equipamentos que compõe o DataCenter, como FORTINET FORTIGATE 1000D com as características de Firewall da Próxima Geração, de Segmentação Interna, VPN Portal SSL, VPN Server-to-Client (Forticlient), Controladora WiFi, para APs. Enterasys e FortAP.

Administração, gerenciamento e configuração de equipamentos que compõe o DataCenter, como FORTINET FORTIGATE 500E com as características de Firewall da Próxima Geração, de Segmentação Interna, controle de aplicações, Antivírus, Filtro web, AntiSpam, Aceleração WAN, Otimização do tráfego, IPS/ DLP, Controladora WiFi e SD-WAN.

Administração, gerenciamento e configuração de equipamentos que compõe o DataCenter, como FORTINET FORTIANALYZER com arquitetura de segurança integrada aos Firewall Fortigate 500E e 1000D com capacidades de gerenciamento de logs e segurança impulsionada por análises, com objetivo de resolver faltas



de visibilidade, baseados em análise de logs, fornecendo uma melhor detecção contra violações das políticas de segurança.

## **ADMINISTRAÇÃO DE INFRA DE TI**

Prestação de serviços de administração dos serviços de infraestrutura de rede, e prestar serviços de suporte, consultoria e manutenção a rede de cabeamento estruturado e fibra-ótica

Manutenção e configuração da rede de forma a mantê-la otimizada e em pleno funcionamento

Manutenção preventiva, corretiva, reparos, consertos, substituição de componentes

Execução dos serviços de passagem de cabos, instalação de tomadas, configurações de switch, routers, modems, painéis ou outros componentes ativos da rede.

Instalação e configuração de hardware que interfira na rede.

Solução de problemas lógicos da rede GPON.

Solução de problemas físicos da rede (criação de novos pontos, envolvendo a passagem de cabos e colocação das respectivas tomadas, reparo em pontos existentes, hubs ou switch, análise de conflitos/performance).

Disponibilização de ramais de telefonia para o usuário por meio cabeamento estruturado.

Atualização do mapeamento da rede, no que diz respeito à localização dos pontos e caminhos dos cabos.

## **ADMINISTRAÇÃO DE DOMÍNIOS E CONTEÚDOS DIGITAIS CORPORATIVOS**

Experiências na prestação de serviços de criação e edição de imagens infográficos interativos e demais materiais gráficos utilizando as ferramentas Adobe Photoshop CS3 e Corel Draw X8.

Experiências na prestação de serviços de animação e edição de vídeos utilizando as ferramentas Adobe Flash CS3, Adobe After Effects CC para a criação e a edição de vídeos com animações.

Prestação de serviços de desenvolvimento, Webmaster, de design gráfico e interfaces de front-end com domínio em frameworks JAVA Web, Bootstrap 4, HTML5 e Material Design atendendo o padrão W3C.

Prestação de serviços em métodos ágeis para pesquisas com usuários, utilizando o USABILIDADE (UI - USER INTERFACE DESIGN e UX - USER EXPERIENCE), para descobrir problemas e gerar soluções e criação de ideias para aplicativo.

Prestação de serviços de INTERFACES WEB (JQUERY, HTML5, CSS3) para o desenvolvimento de aplicações web em diferentes contextos.

Prestação de serviços nas PLATAFORMAS SOCIAIS, API SOCIAIS, E ARQUITETURA para contribuir e ampliar a abrangência da cobertura às ações, produzindo conteúdo relevante com foco nas características de cada rede social, ampliando o impacto das ações e o engajamento às bandeiras institucionais.

Prestação de serviços de desenvolvimento/criação de páginas internet com base em linguagens HTML5, JavaScript, PHP (Hypertext Preprocessor), TypeScript entre outras, aplicadas a criação de portais web.

Prestação de serviços de Sistema de Gerenciamento de Conteúdo - CMS, para desenvolvimento, atualização, manutenção (adaptativa, corretiva, evolutiva e preventiva) de sistema dos sites e hotspots.

Prestação de serviços com os PLUGINS WORDPRESS Wordfence Security, Jetpack, Slider Revolution, Layer Slider, Newsletter, Visualizer (Gráficos WEB), Contact Forms, SMTP Mail, File Manager, dentre outros, para resolução de problemas como modificação/atualização de temas, instalação/modificação de plug-ins, análise e correção de códigos maliciosos, correção de páginas corrompidas, aprimorando o atendimento das demandas, mantendo os sites e hotspots seguros e constantemente atualizados.



Prestação de serviços da plataforma de Educação a Distância - EAD (Eduma), bem como em seus frameworks Learnpress e BBPress.

### E. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS / VOLUMETRIA ATENDIDA

TIPO	EQUIPAMENTOS	Quantidade
Usuários	Usuários atendidos	4000
Desktop	Desktop, notebook	2400
Localidade	Localidade Atendidas	163
Sistemas Operacionais	Windows Server: 2003,2008R2,2012R2,2016 e 2019, versões Datacenter e Enterprise Linux: Centos, Debian RedHat e Oracle Linux Virtualização: Vmware Enterprise – Alta disponibilidade	
Servidores Físicos do DataCenter	Blade de Servidor HP Proliant BL460c Gen8HP	56
	Chassis HP Blade	4
	Servidor HP Proliant DL560 Gen8	5
	Servidor HP Proliant DL 360p Gen8	2
	Servidor DELL Power Edge R300	4
	Servidor DELL Power Edge R730	2
	Servidor DELL Power Edge R630	4
Máquinas Virtuais Windows	Microsoft Windows Server 2003	6
	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	23
	Microsoft Windows Server 2012 R2 (64-bit)	39
	Microsoft Windows Server 2016 (64-bit)	5

	Microsoft Windows Server 2019 (64-bit)	3
	Sistemas hospedados em Servidores Microsoft Windows Server	76
Máquinas Virtuais Linux	CentOS 8.2	5
	CentOS 7	45
	CentOS 6	46
	Debian 10	6
	Oracle Linux 73	13
	Sistemas hospedados em Servidores Linux	86
Rede LAN DataCenter	SWITCH DE CORE - HP Switch 8212zl	01
	roteamento e interconexão com as Blade HP.	400 VLANs
	SWITCHS DE PERIMETRO -Lucent OS6900-40X	02
	SWITCHES DE BORDA - Switches Huawei S5700 Gigabit	80
	SWITCHES DE BORDA - Switches Enterasys SecureStack A2 Switch	60
	SWITCHES DE BAIXA LATENCIA - DELL EMC NETWORKING X-SERIES	02
Rede SAN	Switches HP StoreFabric	02
Solução GPON	SOLUÇÃO GPON - chassis FURUKWA CHASSI OLT GPON FK-OLT	01
	SOLUÇÃO GPON - MODEM OPTICO GPON FK-ONT	604
Telefonia	Telefonia IP	2500 ramais físicos, 500

		virtuais
Firewall	JUNIPER NETWORKS SSG-550M-SH (Statefull)	02
	FORTINET FORTIGATE 1000D (VPN Portal SSL/VPN Server-to-Client - Forticlient)	02
	FORTINET FORTIGATE 500E (IPS/DLP/SD-WAN/Controladora Wifi)	02
	FORTINET FORTIANALYZER Arquitetura de segurança integrada aos Firewall Fortigate 500E e 1000D	01
Gerenciador de Bando de Dados - SGBD	Oracle Database Enterprise Edition – 2 Base de Dados	Base de dados Oracle: 3
	Oracle Real Application Cluster – 2 Base de Dados	
	Oracle Enterprise Manager Cloud Control 13c – 1 Base de Dados	
	MySQL 5.0.95 – 6 Base de dados	Base de Dados MySql: 18
	MySQL 5.5.54 – 4 Base de dados	
	MySQL 8.0.22-1 – 8 Base de dados	
	SQL Server 2008 – 8 Base de dados	Base de Dados SQL Server: 36
SQL Server 2014 - 12 Base de Dados		
SQL Server 2017 – 16 Base de Dados		
PostgreSQL 8.4.5 – 30 Base de dados	Base de Dados PostGreSQL: 43	
PostgreSQL 9.5 – 02 Base de dados		
PostgreSQL 12.5 – 11 Base de dados		
	ZS3-2 - Oracle ZFS Storage Appliance em cluster(SAN e NAS) com 130TB	01

Storage	Huawei OceanStor 5300 V3 Enterprise Storage em cluster(SAN e Nas)130TB	01
	Storage Dell EMC ScaleIO - 4 nós – 50TB	01
Backup e Archive	IBM System Storage TS3200 3573L4U	01
	Cofre de fitas antichama	02
	ORACLE STORAGE TEK SL150 MODULAR TAPE LIBRARY - 120 fitas simultâneas em cada unidade	02
Software de Backup	HPE DATA PROTECTOR	1
Central Telefônica OpenScape Voice V7R	Branch Unify 4E1	4
	IBM X3550 M4	2
	HP DL 360e G8	2
	HP DL 380p G8	1
	Switch Enterasys A2H124-24	1
Aplicações Hospedadas em Linux	Resumo das Aplicações hospedadas	TOTAL DE 162
	Tomcat – versão 6.0.5 – 01 aplicações	Sistemas em Linux
	Jboss Versão 4 – 04 aplicações	Hospedados no DataCenter
	Jboss Versão 7 – 04 aplicações	
	Wildfly 10 – 10 Aplicações	
	Docker Kubernetes – 04 aplicações	
	Docker -10 aplicações	
	Apache – 02 aplicações	
	QlikeSense – 02 aplicações	
	Maker – 12 aplicações	
Client/Server – 02 aplicações		
Gerenciador de Conteúdo –CMS – WordPress-4 aplicações		

	Gerenciador de Conteúdo –CMS - Moodle – 1	
Aplicações hospedadas em Windows	Resumo das Aplicações hospedadas ArcGIS – 03 aplicações IIS – 02 aplicações Cliente/Server – 02 aplicações IFS Latins – 02 aplicações Crystal Reports – 01 aplicações File Server – Active Directory WUSU	TOTAL DE 76 Sistemas em Windows Hospedados no DataCenter
Sistema de Monitoramento	Zabbix	1
Segurança	Antivírus - Kaspersky Security Center	1
	AntiSpam – McAfee	1
Mensageria	Exchange 2007	100
	Zimbra – E-mail Marketing	3000

## F. EQUIPE TÉCNICA

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Coordenador de Data Center	1	176
Administração de infraestrutura de TI	4	704
Administração de Ambiente de Datacenter	3	528
Administração de domínios e conteúdos digitais corporativos	1	176



Apoio Administrativo as rotinas do Datacenter	9	1584
Administração de rotinas batch do Datacenter	9	1584

### G. 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.

Waldeildo de Souza Leão Júnior

MAT: 10668

GTI - Gerencia de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **Waldeildo De Souza Leao Junior**, em 20/04/2021, às 15:48, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **13139996** e o código CRC **03DA4E28**.

### COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO

Av. Cruz Cabugá, 1387, - Bairro Santo Amaro, Recife/PE - CEP 50040-000, Telefone:

## 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	31/05/2016
Data de Início	01/06/2016
Vigência	12 meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses.
Número do Contrato	CT.PS. 16.3.114
Valor	R\$ 2.329.891,98

### C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Prestação de serviços de central de suporte.

### D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A Central de Service Desk será responsável pelo suporte aos usuários da COMPESA, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando e reparando incidentes. Seguem os principais serviços realizados:

#### Terceiro Nível

- Prestar suporte aos usuários (localmente e remotamente) da COMPESA;
- Projetar e prestar manutenção em redes de computadores;
- Criação de políticas de segurança;
- Definição e manutenção do controle de acesso aos recursos;
- Instalar, configurar e atualizar programas de antivírus e antispywares;
- Criação e manutenção de rotinas de cópias de segurança (Backup);
- Instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais;
- Instalar e manter a comunicação digital (correio eletrônico, WEB, FTP, VPN, etc.);
- Definir controle de acesso de banda à WEB;
- Definir políticas de controle de conteúdo;
- Configurar as contas de correio eletrônico (E-mail);
- Prover sistemas de mídia digital (VOIP, videoconferência, etc.);
- Responsável pela segurança dos recursos da rede (dados e serviços);
- Virtualização – Administração e monitoramento do VMware, Citrix, Hyper-V e Oracle VM;
- Administração de Servidores – Blades IBM, HP e servidores de rack;
- Armazenamento – Administração e Monitoramento Storages EMC, IBM e Oracle; Administração rede SAN; Administração de Backup em fita HP Data Protector;
- Administração da Rede – Suporte a redes LAN e WAN, configuração de roteadores e switch, supervisão de instalações de redes físicas, suporte ao processo de implantação da rede corporativa da COMPESA;
- Administração de Servidores – Instalação configuração de servidores Linux e Windows 2000, 2003, 2008 e 2012 Server, gerenciamento e monitoramento de serviços, Active Directory, DHCP, DNS, Servidor de Arquivos, Exchange Server 2007;
- Segurança – Gerenciamento de firewall Juniper, IDS DRAGON, servidor de Antivírus Corporativo da McAfee, Trend, Kaspersky;



- Suporte a usuários final em I, II e III Nível – Atendimento ao usuário local e remoto; Instalação e configuração de softwares e periféricos; suporte a ferramentas do pacote Office e sistemas operacionais;
- Documentação – Manuais para procedimentos, especificação de equipamentos;
- Redes de Voz – Elaboração de projeto de atendimento, expansão e manutenção da rede de voz.

#### Administração de Banco de Dados

- Avaliação de recursos de Hardware para os bancos de dados;
- Instalação de Produtos voltados à área;
- Planejamento de recursos de Banco de dados;
- Criação e Disponibilização de Serviços de Banco de dados;
- Gerenciamento de Execução de Backup e Restore;
- Controle de Acesso aos bancos;
- Implementação de Projetos de Banco de dados;
- Desempenho de Serviços de Banco de dados;
- Instalação de Patches e aplicação de scripts;
- Clonagem e Migração de Serviços;
- Manutenção dos ambientes de Banco de Dados Oracle (GSAN, Compsoft, IFS, RH, BLCM, Attendance, etc.), Postgres (Jurídico, Calendário, FIDC\_BB, etc.), MySQL (Sites COMPESA) e SQL Server (vários);
- Estudos e simulações para migração dos ambientes PostgreSQL (2 servidores) e Oracle (Cluster com 2 nós), EM e
- Active Data Guard;
- Avaliação para criação de Materialized View.

#### Operação

- Monitorar os sistemas e seus processos, assim como executar, armazenar e acompanhar a execução dos backups, das tarefas diárias da operação, e dos monitoramentos dos links e servidores, identificando, analisando e reportando qualquer problema identificado no ambiente de produção, principalmente no datacenter;
- Monitorar os links identificando os problemas e abrindo chamado;
- Monitorar servidores identificando os problemas e abrindo chamado;
- Monitorar GSAN em seus diversos ambientes (batch, online, mobile, mobile fiscalização, desenvolvimento, homologação e gerencial);
- Aplicar deliveries;
- Verificar os equipamentos da Operação e do datacenter: ar condicionados, estabilizadores, lâmpadas, extintores de incêndio, interfone, luminárias de emergência, lanterna de mão e etc.;
- Monitorar o funcionamento do gerador, nobreak, subestação e estabilizadores;
- Executar Backups TSM e armazená-los;
- Executar Rotinas de encerramento da Arrecadação;
- Executar Rotinas de encerramento do Faturamento;
- Realizar Deploys do GSAN (batch, online, mobile, mobile fiscalização, desenvolvimento, homologação e gerencial);
- Manter as fitas dos cofres organizadas;
- Identificar, acionar e solucionar os problemas relativos à produção e ao datacenter;
- Diagnosticar e colaborar de forma proativa com a resolução dos problemas;
- Reportar imediatamente qualquer problema na produção;

#### Gestão de Projetos de TIC

- Gerenciamento e Acompanhamento de Projetos;
- Gestão dos projetos tutelando os demais gestores nos aspectos referentes à gestão técnica de projetos, diretrizes organizacionais para gestão de projetos, processos e ferramentas utilizados nas suas atividades;
- Resolução de problemas e elaboração de planos de ação em projetos, elaborando estratégias para conduzir os projetos aos melhores resultados;
- Contribuir para a atualização e eficácia dos processos organizacionais, participando de sua revisão, sugerindo melhorias;
- Desenvolvimento de outras atividades inerentes ao cargo;
- Planejamento dos projetos utilizando a metodologia do Canvas;



- Acompanhamento dos cronogramas dos projetos utilizando o Project;
- Responsável pelas questões administrativas referente ao pessoal do contrato da Stefanini;
- Elaboração modelo de gestão de contratos de TIC;
- Planejamento e Otimização dos Custos de TI;
- Gestão do ponto e do sobreaviso dos funcionários da Stefanini;
- Elaboração de processos para execução de atividades da GAO/COMPESA.

#### Manutenção da Rede de Fibra Óptica e Elétrica

- Manutenção da rede (dados, telefonia e rede elétrica estabilizada);
- Remanejamento e instalações de novos pontos de rede, elétrica e telefone;
- Monitoramento e configuração da rede via software;
- Atendimento e acompanhamento de chamados de rede;
- Manutenção da Rede GPON;
- Instalação de novos pontos de fibra no edifício sede;
- Fusão de Fibra Óptica;
- Configuração das OLT e ONU.

#### E. CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Serviços	Disponibilidade
Manutenção da Rede Óptica e Elétrica	Atendimento presencial nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, horário de Brasília.
Terceiro Nível	Atendimento presencial nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, horário de Brasília. Equipe de sobreaviso nos outros horários.
Operação	7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.

Os serviços são executados por técnicos que estão alocados nas dependências da COMPESA, que foram distribuídos de forma suficiente para atender a contento, as necessidades da organização.

#### F. 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.

#### G. EQUIPE TÉCNICA

Descrição	Quantidade Profissionais	Quantidade Horas/mês
Analista de Suporte	4	704h/mês
Coordenador de Infraestrutura	1	176h/mês
Administrador de Banco de Dados	1	176h/mês
Operador	8	1056h/mês
Coordenador de Operação	1	176h/mês
Auxiliar Administrativo	3	528h/mês



Gerente de Projetos	1	176h/mês
Eletricista	1	176h/mês
Auxiliar de Eletricista	1	176h/mês
Técnico de Telecom	1	176h/mês

#### H. 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.

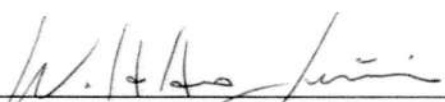
#### I. CONTRATANTE

<b>RAZÃO SOCIAL</b>	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA
<b>CNPJ</b>	09.769.035/0001-64
<b>ENDEREÇO</b>	Avenida Cruz Cabugá, nº 1387, Santo Amaro, Recife/PE
<b>TELEFONE</b>	(81) 3412.9000

#### J. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO

<b>NOME</b>	Waldeildo de Souza Leão Júnior
<b>CARGO</b>	Gerente de Ambiente Operacional
<b>CIDADE / UF</b>	Recife/PE
<b>TELEFONE</b>	(81) 3412-9912
<b>E-MAIL</b>	waldeidojunior@compesa.com.br

Recife/PE, 18/01/2018

  
\_\_\_\_\_  
**Waldeildo de Souza Leão Júnior**  
Gerente de Ambiente Operacional, Redes e  
Telecomunicação – GAO



**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA****FÁBRICA DE SOFTWARE / DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARES**

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

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

2. **Elementos do Contrato:**

<b>Data da Assinatura:</b>	3/12/18
<b>Vigência:</b>	48 meses
<b>Número do Contrato</b>	3090

3. **OBJETO DO CONTRATO**

Prestação de serviços de suporte técnico especializado, conforme boas práticas ITIL, em tecnologias Microsoft, utilizando a nuvem pública Azure, entregando os ambientes em IaaS e PaaS, para desenvolvimento, gerenciamento, implantação e manutenção de sistemas.

4. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Prestação de serviços de suporte técnico especializado, conforme boas práticas ITIL, em tecnologias Microsoft, utilizando a nuvem pública Azure, com 22.200 horas, integradas por 20.000 horas em tecnologia DotNet, 600 horas em tecnologia Azure, e 1.600 horas nas demais tecnologias Microsoft, englobando customização de soluções Microsoft, integração entre sistemas Microsoft e sistemas legados, estruturação de núcleo de projetos, e desenvolvimento de projetos utilizando serviços da Azure. Prestados Serviços de suporte técnico especializado em tecnologias Microsoft para desenvolvimento, implantação e manutenção de sistemas, com documentação dos procedimentos realizados, treinamentos presenciais e envolvendo minimamente as seguintes plataformas/tecnologias:

- Microsoft Dot Net Framework.
- Microsoft SQL Server.
- Microsoft Azure.
- Microsoft Sharepoint.
- Microsoft Power BI, e
- Microsoft Office 365.

Desenvolvimento de novos aplicativos, novos módulos ou alterações de aplicações já existentes, sendo que a solicitação corresponderá a uma parte ou a um conjunto de disciplinas da Engenharia de Software: Modelagem de Negócio, Análise de Requisitos, Análise e Projeto, Implementação, Teste e Implantação.

**MICROSOFT DOT NET, SHAREPOINT E SQL SERVER:**

Codificar aplicações para acesso via Web Services (SOAP e JSON).

Desenvolver aplicações considerando usabilidade e integração com usuário.

Desenvolver arquiteturas de sistemas multicamadas considerando as arquiteturas dos softwares utilizados e as melhores práticas.

Desenvolver portais, redes sociais, sites colaborativos, e construção de bases de conteúdo, considerando as tecnologias disponibilizadas pela Microsoft.

Desenvolver aplicações Mobile.

Desenvolver rotinas e aplicativos para Arquitetura Internet utilizando: Acessibilidade Web – ASP, ASP.NET, .Net; C#, VB.Net; C# Windows Services; COM+ para integração com outros projetos; Controle de cache; Criação de relatórios usando Reporting Services; DHTML, HTML, HTML5 e CSS3, Javascript, VBScript, ODBC, SOAP, UML, VBScript, WPF, XML, Frameworks de mercado tais como Angular, Bootstrap; Gerenciamento do IIS (criação de sites, aplicações, diretórios virtuais e gerência de Pools); JSON; Micro serviços; MVC 4 ou 5; OAuth; ODBC; ORM's: NHibernate ou Entity; Padrões de projeto, tais como MVC; REST; SOAP; Versionamento de código usando GIT; Visual Studio; WCF ou Web API ou .NET Core (SOAP e REST), e Webservices.

Desenvolver sistemas/aplicações na Plataforma Dot Net (ASP.Net, C# e Visual Basic).

Desenvolver sistemas com persistência em banco de dados relacionais SQL Server.

Dimensionar sistemas, projetos de sistemas (desenvolvimento e modelagem) e arquiteturas de software.

Implementar soluções em “nuvens” Azure.

Instalar, configurar e customizar softwares em ambientes tecnológicos definidos, seguindo as melhores práticas adotadas pelos fabricantes.

Integração e migração de aplicações entre ambientes on-premise e cloud;

Integrar sistemas multiplataformas.

Transferência de cargas de dados entre ambientes on-premise e clouds e avaliação de impacto.

#### **MICROSOFT AZURE:**

Administrar e configurar sistema de gerenciamento de banco de dados relacional (SGBD) Microsoft SQL Server.

Codificar aplicações para acesso via Web Services (SOAP e JSON);

Construir arquiteturas para transferências de cargas entre ambiente on-premise e nuvem;

Criar e administrar containers utilizando tecnologias tais como Dockers e Rancher;

Desenvolver aplicações considerando usabilidade e integração com usuário;

Desenvolver aplicações para execução na nuvem ou em um modelo híbrido (em que alguns componentes são executados em Plataforma de nuvem Microsoft Azure ou em ambientes on-premise);

Desenvolver arquiteturas de sistemas multicamadas considerando as arquiteturas dos softwares utilizados e as melhores práticas;

Desenvolver portais e sites colaborativos, bem como construir bases de conteúdos, considerando as tecnologias disponibilizadas pela Microsoft;

Desenvolver aplicações para nuvem utilizando Plataforma Dot Net e/ou Dot Net Core;

Dimensionar sistemas, projetos de sistemas (desenvolvimento e modelagem) e arquiteturas de software;

Implementar soluções em nuvem Microsoft Azure.

Instalar, configurar e customizar softwares em ambientes tecnológicos definidos, seguindo as melhores práticas adotadas pelos fabricantes.

Integrar e migrar aplicações entre ambientes on-premise e cloud.

Otimizar Querys e processos de banco de dados em ambientes de nuvem.

Realizar testes de cargas em ambientes de nuvem.

Realizar serviços de ALM usando VSTS com integração contínua.

Suporte a Ambientes integrados de nuvem e on-premise.

Transferência de cargas de dados entre ambientes on-premise e cloud e avaliação de impactos.

Azure Infrastructure Services (IaaS):

Planejamento, criação, configuração e/ou parametrização de:

Compute: Máquinas Virtuais.

Networking: Virtual Network, Load Balancer, DNS, Express Route, Traffic Manager, VPN Gateway, App Gateway

Storage: Files, Managed Disks.

Azure Platform Services (PaaS).

Planejamento, criação, configuração e/ou parametrização de:

Analytics: HDInsights, Data Factory, Stream Analytics, Event Hubs, Data Catalog

Compute: Container Services

Data: SQL Database, Azure Search

Hybrid Cloud: Domain Services, Backup, Azure AD Health Monitoring, Operational Analytics, Azure Site Recovery

Networking: Virtual Network, Load Balancer, DNS, Express Route, Traffic Manager, VPN Gateway, App Gateway

Security & Management: Azure Active Directory, Security Center, Multi Factor Authentication, Automation, Scheduler.

#### **MICROSOFT POWER BI:**

Tecnologias para transferência de cargas de dados entre ambientes Data Center e nuvens.

Sistema Gerenciador de Banco de Dados SQL.

Conhecer boas práticas de desenvolvimento de códigos Power BI.

Implementar projetos no âmbito de BI (DW, ETL, Analítica, Dashboard e Report).

Desenvolver aplicações em BI

Desenvolver indicadores de BI e relatórios e Power BI.

#### **MICROSOFT OFFICE 365**

Infraestrutura Planejamento e análise de:

Requisitos de DNS, rede e infraestrutura.

Requisitos de sistemas operacionais, aplicativos e navegadores dos dispositivos que acessarão o ambiente.

Requisitos de provisionamento, integração e gerenciamento de identidades.

Ajustes necessários na infraestrutura para migração.

Fluxo de e-mail geral e princípios de roteamento.

Atividades de Adoção

Análise de perfis dos usuários das áreas de negócio.

Entrega de sessões de demonstrações práticas de uso das ferramentas do Office 365.

Habilitação de Serviços

Criação de contas administrativas para o ambiente online.

Parametrização de itens relacionados a rede.

Preparação do Diretório e configuração de sincronismo de diretórios.

Instalação de serviços ADConnect.

Configuração DNS para roteamento de e-mail.

Validação da habilitação de todos os serviços online aplicáveis.

Migração

Execução e/ou acompanhamento de migração de dados de caixas postais e dados/informações adicionais possíveis, como calendário, etc.

Execução e/ou acompanhamento de migração de arquivos para o Sharepoint Online.

Acompanhamento pós-migração, fornecendo orientações ao suporte 1º nível para atendimento ao usuário final.

## DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Este serviço abrange todas as fases do processo de desenvolvimento de sistemas, desde a definição da identidade visual do produto, arquitetura do sistema e requisitos do usuário até sua disponibilização para o usuário final, através da configuração (GMUD) e preparação dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, incluindo a migração e saneamento de dados quando necessário.

- Implantação de Sistemas
- Protótipos
- Manutenção de Sistemas e Aplicativos
- Manutenção Corretiva
- Manutenção Adaptativa
- Manutenção Evolutiva

## TREINAMENTOS:

Treinamento presencial sobre a utilização das tecnologias Microsoft.

## 5. AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO/PRODUÇÃO:

AMBIENTE	PLATAFORMA	PRODUTO/VERSÃO
Sistema Operacional	Baixa Plataforma	Windows Server Standard, Enterprise, System Center
Banco de Dados	Baixa Plataforma	MS-SQL Server
Protocolo	Internet	TCP/IP (HTTP, HTTPS, FTP)
Servidores de Aplicação	Baixa Plataforma	IIS – Internet Information Service
Linguagens e Ferramentas de Desenvolvimento	Baixa Plataforma	C#
		ASP
		BI
		VB .Net
		SharePoint
		Microsoft Visual Studio
Tecnologia de Virtualização	Baixa Plataforma	VMware
		Microsoft Hyper-V
Ambiente Operacional de Nuvem	Baixa Plataforma	Microsoft Azure
Tecnologias	Baixa Plataforma	CSS (Cascading Style Sheets)
		Hibernate
		HTML
		SQL
		WebServices.
		XML
		Json
Ferramentas de Gerenciamento	Baixa Plataforma	Microsoft Visual Studio
Ferramentas de Teste	Baixa Plataforma	Selenium

## 6. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços são executados em ambiente de fábrica de software no ambiente da contratante e da contratada.

## 7. Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

Serviços prestados dentro do esperado por essa Instituição, quanto à qualidade, desempenho e cumprimento dos cronogramas.

## 8. Nome / CNPJ/MF/ENDEREÇO do contratante:

<b>Razão Social</b>	DANNEMANN, SIEMSEN, BIGLER & IPANEMA MOREIRA, PROPRIEDADE INDUSTRIAL LTDA.
<b>CNPJ / MF</b>	33.163.049/0001-14 e 33.163.049/0010-05
<b>Endereço</b>	Rua Marquês de Olinda, 70 – Botafogo, Rio de Janeiro - RJ e Av. Indianópolis, 739 – Indianópolis, São Paulo – SP
<b>Telefone</b>	21 2237 8700

<b>Razão Social</b>	DANNEMANN SIEMSEN ADVOGADOS
<b>CNPJ / MF</b>	04.275.667/0001-58 e 04.275.667/0002-39
<b>Endereço</b>	Rua Marquês de Olinda, 70 – Botafogo, Rio de Janeiro - RJ e Av. Indianópolis, 739 – Indianópolis, São Paulo – SP
<b>Telefone</b>	21 2237 8700

<b>Razão Social</b>	DANNEMANN SIEMSEN ADVOGADOS ASSOCIADOS
<b>CNPJ / MF</b>	07.916.897/0001-47
<b>Endereço</b>	Setor Hoteleiro Sul, Quadra 06, Conjunto A, Bloco A, Sala 809, Asa Sul, Brasília -DF
<b>Telefone</b>	21 2237 8700

<b>Razão Social</b>	BUSCO MARCAS E PATENTES LTDA
<b>CNPJ / MF</b>	33.163.056/0001-16
<b>Endereço</b>	Rua Marquês de Olinda, 70 – Botafogo, Rio de Janeiro - RJ
<b>Telefone</b>	21 2237 8700

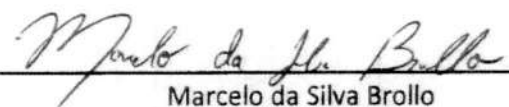
<b>Razão Social</b>	ROBIDAN GESTÃO EMPRESARIAL LTDA
<b>CNPJ / MF</b>	05.414.951/0001-20
<b>Endereço</b>	Rua Marquês de Olinda, 70 – Botafogo, Rio de Janeiro - RJ
<b>Telefone</b>	21 2237 8700



9. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

<b>Nome:</b>	Marcelo da Silva Brollo
<b>Cargo:</b>	Gerente de Infraestrutura
<b>Matrícula:</b>	6116
<b>E-Mail:</b>	<a href="mailto:mbrollo@dannemann.com.br">mbrollo@dannemann.com.br</a>
<b>Telefones:</b>	(21) 2131-5516

Rio de Janeiro/ RJ, 17 de dezembro de 2019

  
 Marcelo da Silva Brollo  
 Ger. Infraestrutura – Matrícula 6116



Reconhecimento de firma:

10º Ofício de Notas da Comarca da Capital - Cláudio Mattos - Titular  
 Av. Nilo Peçanha, 26 - Loja, Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20020-000 - Tel.: (21) 2215-1021  
 Rua Barata Ribeiro, 330 - Copacabana - RJ - Tel.: (21) 2235-3050

Reconheço a(s) firma(s) de por SEMELHANÇA:  
 MARCELO DA SILVA BROLLO.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2019. Em test. da

Conf. Por Nello Augusto dos Santos Dias -  
 Emolumentos: R\$ 5,81 TJ+Fundes: R\$ 2,01 Total: R\$ 7,82

Selo: EDHRS044-RDF 088559 AF468728

consulte em <https://www.tjn.jus.br/portalpublico>

**10º SERVIÇO NOTARIAL**  
 Nello Augusto dos Santos Dias  
 Substituto do Tabelião  
 MAT CTR: 14782/1110





**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS 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, os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

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

**A. Elementos do Contrato:**

<b>Data da Assinatura:</b>	11/08/2015
<b>Vigência:</b>	01/10/2015 a 30/09/2016
<b>Número do contrato</b>	138/2015
<b>Valor Anual:</b>	R\$ 3.225.000,00

**B. Descrição do Objeto do Contrato:**

SERVIÇOS TÉCNICOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), CONTEMPLADOS POR PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO, OPERAÇÃO, MONITORAMENTO E PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO CONTEMPLADA PELA CENTRAL DE SERVIÇOS E OPERAÇÃO DE SERVIÇOS PARA O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO CEARÁ (DETRAN-CE). A METODOLOGIA A SER UTILIZADA DEVERÁ SER INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)

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 10:41:21 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



### C. Serviços Prestados:

Gestão, planejamento, implementação e resoluções de problemas em servidores, ativos de rede, Segurança da Informação, plataformas de gerência, banco de dados e apoio especializado aos demais Setores de TIC. Suporte aos usuários de desktop Linux, câmeras de segurança, manutenção do sistema de ordem de serviços e controle de identificação de acessos através de leitores de digitais.

Suporte & Manutenção de Desktops, estabilizadores, impressoras, monitores e suporte aos usuários da sede, incluindo também atendimento aos usuários dos postos.

Suporte à distância aos usuários através de acesso remoto ou telefonemas, incluindo também o acompanhamento de chamados das operadoras.

Prestação de serviços ocorrerá in loco, em regime 24x7.

Execução dos Serviços Sob Demanda, Ordem de Serviço.

Gerenciamento e suporte dos serviços, em conformidade com o ITIL v3.

**Primeiro Nível:** Central de Serviços (Service Desk), sendo ela o ponto único de contato com os usuários para prestação de suporte à distância através de acesso remoto ou suporte telefônico. Realiza atendimento telefônico e remoto à cerca de 1.500 usuários localizados em 140 cidades do Ceará. Em média, o Helpdesk atende cerca de 3.200 chamados por mês, englobando ocorrências tanto de sistemas quanto de infraestrutura.

**Segundo Nível:** responsável por manutenção de Desktops, estabilizadores, impressoras e suporte aos usuários presencialmente, ainda, que nas regionais ou remotamente quando o primeiro nível não conseguir a solução definitiva. A Operação de Serviços aos Usuários, é responsável pelo suporte presencial, remoto e telefônico. Responsáveis por, 2.000 Desktops completos (monitores, gabinetes, estabilizadores), 1.200 impressoras, 120 notebooks, 100 nobreaks, 30 relógios de pontos biométricos e 30 scanners. Em média, mensalmente, são realizados 800 atendimentos.

Reparação de impressoras (matriciais, lasers, jato de tinta) e scanners, sejam fiscais, de rede, USB, incluindo substituição de fitas, cartuchos, toners, limpezas, descongestionamento de papéis ou afins.

Responsável por cabeamento Estruturado de redes UTP/STP cat5, cat5e e cat6. Além da instalação de fibras óticas e conexões com DIO.

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



Reparação de desktops e notebooks, que incluem ajustes de conexões físicas, substituições de memórias, placas, processadores, interfaces, coolers, cabos flats, ou afins. E, ainda, identificação de bad blocks nos discos rígidos, ou realização de upgrades para adequação do trabalho desempenhado pelo usuário ou para prover melhorias com bases nas atualizações tecnológicas. Instalação, atualização, configuração e resolução de problemas de Sistemas Operacionais Windows 8/7/XP, Windows Vista, e Linux DETRANIX (baseado em CentOS).

Instalação e configuração de LibreOffice, suíte completa de ferramentas para elaboração de documentos, planilhas, apresentações e cálculos.

Monitoramento das Câmeras CFTV, incluindo a adequação dos mosaicos através das telas exibíveis e painéis de monitoramento.

Realizar a análise de microfilmagem e armazenamento em local adequado.

Instalação de equipamentos, como bridge firewalls, firewalls, switches ou outros ativos de redes,

Realizar expedição, recepção e emissão de documentos.

**Terceiro Nível:** gestão, planejamento, implementação e resoluções de problemas em servidores, ativos de rede, Segurança da Informação, plataformas de gerência, banco de dados e apoio especializado aos demais Setores de TIC. Também contemplará as câmeras de segurança e controle ou identificação de acessos através de leitores de digitais.

Operação de Serviços aos Datacenters, responsável pela gestão de projetos, planejamento, implementação, monitoramento, resoluções de problemas em ativos de rede, segurança da informação, plataformas de gerência e apoio especializado aos demais níveis de atendimento. Responsável por cerca de 1.100 ativos de rede distribuídos por todo estado do Ceará que incluem servidores, switches, roteadores, pontos de acesso wireless, firewalls, modems e câmeras IP.

Soluções utilizam-se servidores Microsoft Windows 2003/2008 e Sistema Operacional Linux.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em roteadores e switches de diversos fabricantes, tais como: Cisco®, Huawei®, 3com®, Extreme®, H3C®, Netgear®, Datacom®.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Storage DELL e IBM, sendo contempladas em Fiber Channel e iSCSI utilizando HBA e interfaces de 10GbE.

Atividades desempenhadas nos Datacenters instalações, configurações, operações, manutenções corretivas e preventivas e documentações. Todos os recursos, sem exceção, apresentam documentações, orientando-se através do PCN (Plano de Continuidade de Negócios) e PRD (Plano de Recuperação de Desastres).

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





Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em sistema de backup Bacula utilizando HÁ Alta disponibilidade, execução de backups e restore.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Balanceamento de Carga e Proxy Reverso.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Banco de Dados, PostgreSQL 8 com capacidade de 150GB.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva no Baseline Geral de Servidores e Datacenters.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Certificados Digitais.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Controle de Acesso.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Correio Eletrônico, Postfix, Sendmail, Cyrus, Horde (webmail). Este serviço utiliza HA (Alta Disponibilidade).

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em DETRANIX (Linux Desktop).

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em DHCP utiliza HA (Alta Disponibilidade), DNS Bind, RNDG.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em IPTables, iproute2, firewall builder, ebtables bridge e scripts customizados. 200 firewalls instalados, que incluem recursos de HA (Alta Disponibilidade).

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Firewall de Aplicação Web (WAF), Filtro de Conteúdo WEB, utiliza HA (Alta Disponibilidade).

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em troca de arquivos FTP, vsftp.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), Apache, Samba, Win Bind e NFS.

Planejamento, acompanhamento, monitoramento e controle contínuo, implantação e encerramento de projetos e contratos.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em IPS/IDS (Sistema de Prevenção/Detecção de Intrusos), implementados com redundância e cluster.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Monitoramento de Redes, Nagios, Nagvis, Cacti, Zabbix, Pandora, Zenoss serviços utilizam HA (Alta Disponibilidade).

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Monitoramento de Câmeras utilizando plataforma de gerenciamento de câmeras IP e DVRs remotos.

Gerenciamento, configuração, operação, manutenção corretiva e preventiva em Processamentos de Lotes e Gateways de Comunicação, utilizando gateways de comunicação IBM® MainFrame, SNA, SNG, GCOM/ICOM, coletores bancários para transmissão e recebimento de quaisquer transações bancárias.

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





Gerenciamento, configuração, manutenção corretiva e preventiva em Registro e Acesso Biométrico utilizando software para coleta e registro biométrico Henry 7x.

Gerenciamento, configuração, manutenção corretiva e preventiva em Repositório de Instaladores e Pacotes, através de SpaceWalk Web e Windows Server Update Services (WSUS).

Gerenciamento, configuração, operação e manutenção corretiva e preventiva em Roteador, utilizam frame-relay, HDLC, PPP e MultiLabel Switching Protocol (MPLS).

Gerenciamento, configuração, operação e manutenção corretiva e preventiva em Virtualização de Servidores KVM e XEN. Este serviço utiliza HA (Alta Disponibilidade).

Gerenciamento, configuração, operação e manutenção corretiva e preventiva em OpenVPN, Iptables, OpenSWAN.

Gerenciamento, configuração, operação e manutenção corretiva e preventiva em Servidores de Arquivos, utilizando os serviços: Samba, NFS, NetBIOS e compartilhamento de dados.

Gerenciamento, operação e manutenção corretiva e preventiva em Storages e Tape Libraries, plataformas dos fabricantes: IBM® e DELL®, sendo contempladas por Fiber Channel e iSCSI.

Gerenciamento, operação e manutenção corretiva e preventiva em Switches Cisco Systems®, Extreme Networks®, HPN®, H3C®, 3Com®.

Gerenciamento, operação e manutenção corretiva e preventiva em Webservers utilizados no geral são: Apache, Tomcat, Nginx, Cassandra, IIS, Jetty, todos os serviços críticos de WEB utilizam HÁ (Alta Disponibilidade).

Gerenciamento, operação e manutenção corretiva e preventiva em Website Governamental do DETRAN-CE, utilizando: Joomla e integração de temas customizados com CSS/JQuery e banco de dados: MySQL.

Efetuar monitoramento e procedimentos de operação em servidores Intel.

Operar servidores de rede plataforma Intel e sistemas operacionais Windows 2003, 2008 Server e Linux;

Analisar logs de servidores e das rotinas e procedimentos de produção;

Executar rotinas de backup/restore de arquivos, volumes de disco e bases de dados;

Administrar as tarefas de backup;

Operar e Monitorar a unidade de fita robótica;

Monitorar as condições ambientais da sala de CPD, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak);

Operar e Monitorar os recursos e rotinas de impressão.

Gerenciar as informações armazenadas no ambiente de produção;

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



D. Quantidade média de Horas/UST:

DESCRIÇÃO	Qtde média de UST por Mês	Horas
Central de Serviços (Service Desk) - 1º Nível de atendimento	1.138	2.288
Operação de Serviços aos Usuários - 2º Nível de atendimento	1.367	2.640
Operação de Serviços em Soluções aos Datacenters - 3º Nível de atendimento	3.084	1.584
Total Mensal	5.589	6.512

E. Contratante:

<b>Razão Social:</b>	<b>CNPJ / MF</b>
Departamento Estadual de Trânsito de Ceará	07.135.668/0001-95
<b>Endereço:</b>	<b>Cidade / UF</b>
Av. Godofredo Maciel, 2900, Bairro Maraponga, CEP: 60712.001	Fortaleza - Ceará

F. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

<b>Nome:</b>	Francisco Augusto Andrade Maia	<b>Telefones:</b>
<b>Cargo:</b>	Núcleo de Tecnologia da Informação - Gerente	(81) 3101-5851
<b>E-Mail:</b>	augusto.maia@detran.ce.gov.br	

G. Manifestação 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.

Fortaleza - CE, 25/05/2016

GERENTE DE T.I.

Francisco Augusto Andrade Maia

<Reconhecer Firma>

Observação: Colocar VISTO em todas as pági

Páç



ESTADO DO CEARÁ  
Cartório Aguiar - 8º Tabelionato de Notas e Protesto  
Tabelião: Antônio Claudio Mota de Aguiar  
Av. Des. Moreira, 1800-A, Aldeota, Fortaleza, Ce - CEP: 60170-001  
Fone: 85 3466-7777 - Site: www.cartorioaguiar.com.br

Reconheço por SEMELHANÇA a firma de  
[9Kgzyf00]-FRANCISCO AUGUSTO ANDRADE MAIA.

Em testemunho da verdade - Valor Total dos Serviços R\$3.65  
Fortaleza, 30 de Maio de 2016 as 12:11:00 - Código do Ato: 002001  
Escrivente Autorizado: LORENA PAULA AGUIAR OLIVEIRA

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

**Organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível Remoto e Presencial.**

Atestamos, para fins de comprovação junto à COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO/ÓRGÃO relativamente ao Edital de **Pregão Eletrônico PROCESSO LICITATÓRIO Nº 479.2016.XII.PE.356.SAD** que a empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A, CNPJ 58.069.360/0001-20, 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:**

<b>Data da Assinatura:</b>	30/04/2015
<b>Vigência:</b>	03/05/2015 a 02/05/2017
<b>Número do contrato</b>	011/2015
<b>Valor Global:</b>	R\$ 1.513.516,92

**C. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO:**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte, aos usuários dos sistemas de informação, que apoiam as atividades da EMPREL, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização para consulta às informações e registros, das solicitações recebidas incluindo a implantação física, implantação de procedimentos operação e gestão continuada, através de atendimento de suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível do tipo remoto e presencial.

**D. SERVIÇOS PRESTADOS:**

\* Implantação de Central de Serviços de TIC:

- Organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços de TIC, incluindo o fornecimento de instalações físicas e mobiliários adequados à NR 17.
- Fornecimento de Solução de gestão de serviços (Ferramenta de Gestão de Chamados baseado nos processos do ITIL);

\* Serviços de Suporte Técnico aos Usuários (1º, 2º e 3º Nível - Remoto e Presencial):

- Suporte Técnico para solução de incidentes simples e problemas complexos especializados relativos aos componentes de serviços entregues aos usuários;
- Solicitação de informações e orientações sobre documentação técnica/normativa, bem como os diversos sistemas de informação da EMPREL;
- Suporte a realização de pesquisas de satisfação e de opinião junto aos usuários de sistemas de informação;



- \* Elaboração e Implantação Catálogo de Serviços:
  - Elaboração e Implantação do catalogo de serviços baseado nas necessidades do negócio que cada serviço atende e os resultados de negócios que suporta.
- \* Inventário:
  - Inventário automatizado de todo parque computacional da EMPREL e órgãos que são suportados.
- \* Manutenção preventiva/corretiva, suporte e ampliação da rede estruturada (LAN), bem como, redes elétricas estabilizadas.
- \* Gestão e Qualidade de Serviços:
  - Análise da Base de Conhecimento do Suporte Técnico;
  - Monitoria e Análise do Tráfego de Suporte Técnico;
  - Análise dos processos para implantação do ITIL, Governança de TIC (Cobit);
  - Atuação perante os princípios de:
    - o Responsabilidade;
    - o Estratégia;
    - o Aquisições;
    - o Desempenho;
    - o Conformidade;
    - o Comportamento Humano.
  - Em conformidade com NBR ISO 20000;
  - Definição de processos;
  - Definição de Indicadores de Gestão;
  - Marketing e divulgação da Central de Serviços de TIC;
  - Base de Dados Gerencial Business Intelligence (BI).
- \* Gerenciamento de Contratos de terceiros (internos e externos):
  - Contemplando a abertura de demandas para serviços executados por fornecedores (internos e externos);

## E. Quantitativos atendidos:

Descrição	Quantidade
Total de usuários cadastrados:	37.443
Total de usuários efetivamente atendidos:	6.670
Total de Estações de trabalho:	4.060
Total de chamados resolvidos (Anual):	25.213
Total de Localidades Atendidas:	25
Total de Cidades Atendidas:	01
Cidades Atendidas:	Recife / PE

## F. Contratante:

<b>Razão Social:</b>	<b>CNPJ / MF</b>
EMPREL - EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA	11.006.269/0001-00
<b>Endereço:</b>	<b>Cidade / UF</b>
Rua 21 de abril, 3370, Torrões, CEP: 50.761-350	Recife – PE

G. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

<b>Nome:</b>	Alexandre Herculano Moreira de Oliveira Júnior	<b>Telefones:</b>
<b>Cargo:</b>	Diretor de Relacionamento e Atendimento ao Cliente	(81) 3355-7000
<b>E-Mail:</b>	<a href="mailto:alexandre.herculano@recife.pe.gov.br">alexandre.herculano@recife.pe.gov.br</a>	(81) 99488-6289

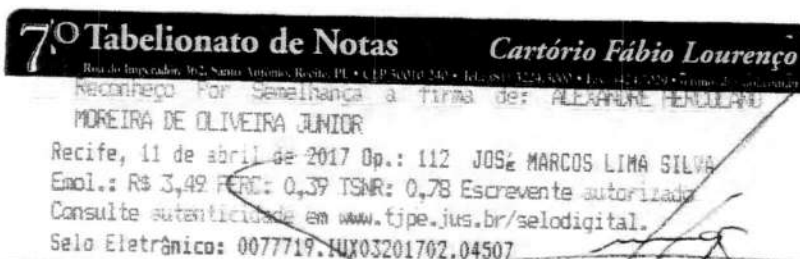
H. Manifestação Acerca do Desempenho dos Serviços:

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

Recife (PE), 05/04/2017



Alexandre Herculano Moreira de Oliveira Júnior  
Diretor de Relacionamento e Atendimento ao Cliente  
CPF: 511.893.724-87





## 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 abaixo:

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

**B) Elementos do Contrato:**

<b>Data da Assinatura:</b>	03 de maio de 2015
<b>Vigência:</b>	12 meses
<b>Número do Contrato</b>	011/2015

**C) OBJETO DO CONTRATO:**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte, aos usuários dos sistemas de informação, que apoiam as atividades da EMPREL, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização para consulta as informações e registros, das solicitações recebidas incluindo a implantação física, implantação de procedimentos operação e gestão continuada, através de atendimento de suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível do tipo remoto e presencial.

**D) Descrição dos serviços objeto do contrato/Serviços Prestados:**

Prestação de forma continuada e sem restrições de serviços de atendimento e suporte aos usuários dos sistemas de informação, empregando todos os recursos necessários à sua operacionalização, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, incluindo a implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada, através de atendimento remoto e presencial de 1º, 2º e 3º níveis (inclusive atendimento de 3º nível em campo).

Serviços de Suporte Técnico aos Usuários (1º, 2º e 3º Nível: Remoto e Presencial):

- Suporte Técnico para solução de incidentes simples e problemas complexos especializados relativos aos componentes de serviços entregues aos usuários;
- Solicitação de informações e orientações sobre documentação técnica/normativa, bem como os diversos sistemas de informação da EMPREL;
- Suporte a realização de pesquisas de satisfação e de opinião junto aos usuários de sistemas de informação;

Prestação de forma continuada e sem restrições de serviços de Atendimento e Suporte Técnico ao Usuário (interno e externo), Suporte a Infraestrutura e Gerenciamento de serviços de TI, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos em contrato.

- Os serviços são prestados através de solução apta a prestar serviços de Atendimento e Suporte Técnico ao Usuário e Suporte em Infraestrutura, aferidos com base em Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de acordo com as especificações, padrões técnicos de

desempenho e qualidade estabelecidos por SLA, mediante Ordens de Serviço (OS) EM ARQUITETURA web.

Implantação de Central de Serviços de TIC:

- Organização, desenvolvimento, implantação e operação de Central de Serviços de TIC, incluindo o fornecimento de instalações físicas e mobiliários adequados a NR 17.
- Fornecimento de Solução de gestão de serviços (Ferramenta de Gestão de Chamados baseado nos processos do ITIL):

Serviços em acordo com o ITIL - o guia das boas práticas em gerenciamento de serviços de TI, Service Desk ou Central de Serviços ocorre por ponto único de contato entre usuários dos serviços de TI da instituição e a área de TI da mesma. O contato se dá por Sistema multicanal (telefone, sistema computacional via internet, e-mail, intranet).

As tarefas são realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), tendo sido atingidos os seguintes resultados:

- Redução no número de falhas.
- Redução no tempo de resolução de falhas.
- Redução no tempo médio para reparo.
- Redução no tempo de conclusão das mudanças.
- Redução no número de alterações urgentes e altamente dispendiosas.
- Redução do custo total da propriedade (TCO - do inglês, total cost of ownership).

Prestação de forma continuada e sem restrições de serviços de atendimento ao usuário final utilizando ferramenta de GSTI, contemplando o atendimento de usuários baseado em suporte telefônico, implantação e operação de Central de Atendimento para atendimento de dúvidas e suporte aos usuários, utilizando processos em conformidade preconizado pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), contemplando suporte na modalidade remota em instalações próprias, com volume superior a 8.000 (oito mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

Implementação, estruturação e atualização do Catálogo de Serviços, análise de indicadores de desempenho e resultados, experiência em suporte de serviços

Processos envolvidos na prestação dos serviços:

- o Gerenciamento de Níveis de Serviço;
- o Gerenciamento de Catálogos de Serviços;
- o Gerenciamento da base de conhecimento;
- o Gerenciamento de Capacidade;
- o Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade do Serviço;
- o Service Desk;
- o Gerenciamento de Incidentes;



- Gerenciamento de Problemas;
- Cumprimento de Requisições.

\* Elaboração e Implantação Catálogo de Serviços:

- Elaboração e Implantação do catálogo de serviços baseado nas necessidades do negócio que cada serviço atende e os resultados de negócios que suporta.

\* Inventário:

- Inventário automatizado de todo parque computacional da EMPREL e órgãos que são suportados.

\* Manutenção preventiva/corretiva, suporte e ampliação da rede estruturada (LAN), bem como, redes elétricas estabilizadas.

\* Gestão e Qualidade de Serviços:

- Análise da Base de Conhecimento do Suporte Técnico;
- Monitoria e Análise do Tráfego de Suporte Técnico;
- Análise dos processos para implantação do ITIL, Governança de TIC (Cobit);
- Atuação perante os princípios de:
  - Responsabilidade;
  - Estratégia;
  - Aquisições;
  - Desempenho,
  - Conformidade,
  - Comportamento Humano.
- Em conformidade com NBR ISO 20000;
- Definição de processos;
- Definição de Indicadores de Gestão;
- Marketing e divulgação da Central de Serviços de TIC;
- Base de Dados Gerencial Business Intelligence (BI).

Prestação de forma continuada e sem restrições de serviços:

- Suporte tecnológico aos usuários de TI (central de atendimento com suporte presencial e remoto), envolvendo meios de comunicação e sistemas funcionais, por intermédio de Acordo de Níveis de Execução de procedimentos operacionais em conformidade com as boas práticas de mercado e documentações existentes.

- Em central de serviço com experiência na 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 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).
  - o Quantidade de PA'S: 24
  - o Quantidade de Atendentes: 26

<b>Unidade de Atendimento Técnico (1º Nível):</b>		
Canais de serviço: Telefone, email, e Intranet.		
Disponibilidade 12 x 5		
Quantidade media mensal de PA's	<b>12 horas</b>	<b>24 horas</b>
	02	00
Quantidade media mensal de Atendentes	<b>12 horas</b>	<b>24 horas</b>
	03	00
<b>Unidade de Suporte Remoto (2º Nível):</b>		
Canais de serviço: Sistema de Gestão de Atendimento, telefone, email, Intranet.		
Disponibilidade 12 x 5		
Quantidade media mensal de PA's		02
Quantidade media mensal de Atendentes		03
<b>Unidade de Suporte de Campo (3º Nível):</b>		
Canais de serviço: Sistema de Gestão de Atendimento.		
Disponibilidade 14 x 5		
Quantidade media mensal de PA's	<b>8 horas</b>	
	19	
➤ Perfil: Técnico de Manutenção de Microcomputadores		13
➤ Perfil: Técnico de Manutenção de Microcomputadores		06
Quantidade media mensal de Atendentes		19
<b>Unidade de Gestão e Qualidade:</b>		
Canais de serviço: Sistema de Gestão de Atendimento, telefone, e-mail.		
Disponibilidade 8 x 5		
Quantidade media mensal de PA's	<b>8 horas</b>	
	01	
➤ Perfil: Analista de Processos da Central de Serviços de TIC		01
Quantidade media mensal de Atendentes		01

- Apoio ao gerenciamento de serviços de TI, operação, implantação, customização e administração em Sistemas de Informação.
- Serviço de inventário em volume superior a 5.000 equipamentos;
- Desenvolvimento e apresentação mensal de relatórios gerenciais customizados em formato de Dashboards (Painéis de Controle) onde são demonstrados índices de disponibilidade do ambiente superior a 90%; e níveis de serviços na prestação de serviços em sistemas críticos

- Operação de infraestrutura, suporte à estações de trabalho, suporte a instalações físicas, instalação e movimentação de equipamentos e pontos lógicos e físicos, telessuporte, e em suporte técnico a usuários (1º, 2º e 3º níveis, inclusive suporte em campo) de rede corporativa de computadores, suporte técnico remoto e presencial nas instalações do cliente, de ambiente com mais de 4.000 (quatro mil) estações de trabalho/equipamentos (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração dos sistemas operacionais: família Windows, dos programas de automação de escritório: Microsoft Office 2010 e BR.Office 3, sistemas corporativos em plataforma cliente servidor e WEB, solução de incidentes e resolução/acompanhamento de problemas, atendendo os Acordo(s) de Níveis de Serviço (SLAs) superior a 90%.
- Instalação Customização e Implantação da Ferramenta de Gestão e execução do Service Desk;
- Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk com notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line;
- Implantação de ferramenta ITSM (IT Service Management) com as funcionalidades: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Catálogo de Serviço, Gerenciamento de acesso que possui interface web com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line, gerenciados por meio de ordens de serviço, notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento no ambiente de 1º, 2º e 3º Nível;
- Prestação de serviços de infraestrutura de TI com níveis acima de 90% de disponibilidade do ambiente e operação de central de monitoramento de ambiente de TI em regime de 8 horas x 5 dias na semana por meio de Níveis Mínimos de Serviços (NMS's);
- Implementação, instalação e manutenção da infraestrutura elétrica estabilizada 110V.
- Implementação, instalação e manutenção da infraestrutura lógica;
- Instalação, montagem e manutenção de racks de rede;
- Instalação, montagem e manutenção de quadros elétricos;
- Serviço de controle e monitoramento do atendimento aos chamados técnicos utilizando o sistema de controle de chamados (OTRS) possuindo diversos painéis de gestão.
- Suporte aos processos gerenciais e procedimentos operacionais de gestão do ambiente de TI, segundo as práticas ITIL, manutenção e controle de documentos relacionados às metodologias, processos e procedimentos padrão, e auditoria dos projetos da área de TI.

**E) Quantitativos atendidos:**

<b>Descrição</b>	<b>Quantidades</b>
Total de usuários cadastrados	37.443
Total de usuários efetivamente atendidos	6.670
Total de estações de trabalho	4.060
Total de chamados resolvidos (Anual)	25.213
Total de localidades atendidas	25
Total de Cidades Atendidas	01
Cidades Atendidas	Recife / PE



**F) Ambientes utilizados na prestação dos serviços:**

ITSM Stefanini (OTRS)

Saiku

SVX

Spiceworks

Sophie

**G) Contrato com Níveis de Serviços (SIM/NÃO)?**

Sim.

**H) 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.

**I) Nome / CNPJ/MF/ENDEREÇO do contratante:**

Razão Social:	CNPJ / MF
EMPREL – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA	11.006.269/0001-00
ENDEREÇO: Rua 21 de Abril, nº 3370 - Torrões – Recife/PE	

**J) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):**

<b>Nome:</b>	Alexandre Herculano Moreira de Oliveira Junior	<b>Telefones:</b>
<b>Cargo:</b>	Diretor de Planejamento e Atendimento ao Cliente	(81) 3355-7000
<b>E-Mail:</b>	alexandre.herculano@recife.pe.gov.br	(81) 99488-6289

Recife/PE, 04/01/2018



Alexandre Herculano Moreira de Oliveira Junior  
Diretor de Planejamento e Atendimento ao Cliente  
CPF: 511.893.724-87

7<sup>o</sup> Tabelionato de Notas

Cartório Fábio Lourenço

Rua do Imperador, 302, Santo Antônio, Recife, PE • CEP: 53010-240 • Tel.: (81) 3224-0000 • Fax: (81) 3224-7029 • [www.tabelionato7.com.br](http://www.tabelionato7.com.br)

Reconheço Por Semelhança a firma de: ALEXANDRE HERCULANO MOREIRA DE OLIVEIRA JUNIOR

Recife, 15/01/2018 10:53:57 Op.: 44 JOSÉ MARCOS LIMA SILVA

Emoi.: 3,59 FERC: 0,40 TCMF: 0,80 Escrevente autorizado

Consulte autenticidade em [www.tipe.jus.br/seledigital](http://www.tipe.jus.br/seledigital)

Selo Eletrônico: 0077719.VLX12201702.04854

STEFANINI CONS. E ASS. EM	
INFORMATICA S.A.	
RECEBIDO	
De:	Alke
Filial:	RECIFE
Data:	22/02/2013
Hora:	16:00
Nome:	Wesley

## ADENDO A UM ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Para fins de complementação às informações constantes no Atestado de Capacidade Técnica de nossa emissão, datado de 05/04/2017, para a empresa abaixo citada, declaramos as seguintes informações complementares:

**A. Nome e CNPJ/MF do contratante:**

**Razão Social:** EMPREL - EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA  
**CNPJ /MF:** 11.006.269/0001-00

**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:**

**Pregão Presencial:** 12/2013  
**Contrato:** 011/2015  
**Início do Contrato:** 03/05/2015  
**Vigência:** 12 meses

**D. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO:**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte, aos usuários dos sistemas de informação, que apoiam as atividades da EMPREL, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização para consulta as informações e registros, das solicitações recebidas incluindo a implantação física, implantação de procedimentos operação e gestão continuada, através de atendimento de suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível do tipo remoto e presencial.

**E. Informações Complementares:**

Implementação, instalação e manutenção da infraestrutura elétrica estabilizada 110V.  
Implementação, instalação e manutenção da infraestrutura lógica;  
Instalação, montagem e manutenção de racks de rede;  
Instalação, montagem e manutenção de quadros elétricos;  
Serviço de controle e monitoramento do atendimento aos chamados técnicos utilizando o sistema de controle de chamados (OTRS) possuindo diversos painéis de gestão.  
Suporte aos processos gerenciais e procedimentos operacionais de gestão do ambiente de TI, segundo as práticas ITIL, manutenção e controle de documentos relacionados às metodologias, processos e procedimentos padrão, e auditoria dos projetos da área de TI.

**F. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):**

**Nome:** Alexandre Herculano Moreira de Oliveira Junior  
**Cargo:** Diretor de Planejamento e Atendimento ao Cliente  
**Telefone:** (81) 3355-7000  
**E-mail:** [alexandre\\_herculano@recife.pe.gov.br](mailto:alexandre_herculano@recife.pe.gov.br)

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



Recife (PE), 12/05/2017



**Alexandre Herculano Moreira de Oliveira Junior**  
Diretor de Relacionamento e Atendimento ao Cliente  
CPF: 511.893.724-87

**7º Tabelionato de Notas**

**Cartório Fábio Lourenço**

Rua do Imperador, 962, Santo Antônio, Recife, PE • CEP 50110-240 • Tel: (81) 3224.3000 • Fax: 3424.7029 • [scritorio@notario.com.br](mailto:scritorio@notario.com.br)

Reconheço Por Semelhança a firma de: ALEXANDRE HERCULANO  
MOREIRA DE OLIVEIRA JUNIOR

Recife, 15 de maio de 2017 Op.: 117 VIVIANE RIBEIRO DOS SANTOS

Emol.: R\$ 3,49 FERC: 0,39 TSNR: 0,78 Escrevente autorizado

Consulte autenticidade em [www.tjpe.jus.br/selodigital](http://www.tjpe.jus.br/selodigital).

~~Selo Eletrônico: 0077719.KHN04201702.03847~~

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



FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE

Setor de Rádio e Televisão Norte (SRTVN) - Quadra 701 - Lote D, Edifício PO 700 - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70719-040  
 Telefone: (61) 3314-6619 e Fax: @fax\_unidade@ - http://www.funasa.gov.br/

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 25100.008841/2018-03

Interessado: STEFANINI ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A

Atestamos que a empresa STEFANINI - CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A, situada à Av. Marginal, nº 156, Bairro Centro, CEP: 13.820-000 - São Paulo/SP, Telefone nº (11) 2176-4936, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.069.360/0001-20 Contratação de empresa de Tecnologia da Informação que contemple uma Central de Serviços - Service Desk para a manutenção de equipamentos, atendimento e suporte técnico remoto e presencial às solicitações dos usuários referentes aos ativos de TI, bem como aos sistemas de informação com pontualidade e competência que o porte do projeto requereu no ambiente da Fundação Nacional de Saúde - FUNASA, inscrito no CNPJ 26.989.350/0001-16, situada no Edifício PO 700, Sede da Presidência da FUNASA, SRTVN, Quadra 701, Lote D, Asa Norte, Brasília-DF, conforme abaixo:

<b>Instrumento Contratual</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição Sumária</b>
Contrato nº 01/2016  Processo nº 25100.025490/2014-63	Início do Contrato - 23/03/2016 a 23/03/2017  1º Termo Aditivo - 22/03/2017 a 22/03/2018  2º Termo Aditivo - 23/03/2018 a 23/08/2018  3º Termo Aditivo 23/0/2019 a 23/02/2020	Contratação de empresa de Tecnologia da Informação que contemple uma Central de Serviços - Service Desk para a manutenção de equipamentos, atendimento e suporte técnico remoto e presencial às solicitações dos usuários referentes aos ativos de TI, bem como aos sistemas de informação da CONTRATANTE, durante o período de 12 (doze) meses, conforme especificações constantes do Termo de Referência, Anexo I, parte integrante do edital e demais anexos, como se transcritos estivessem.  São considerados equipamentos de TI: microcomputadores, monitores, scanners, estabilizadores, nobreaks, impressoras, projetores, webcams e demais acessórios de TI. Os usuários são aqueles que utilizam a rede de TI nas dependências da CONTRATANTE.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor do Contrato: R\$ 5.041.321,92</li> <li>• Prazo de Execução: 23/02/2019 a 23/02/2020</li> <li>• Responsável Técnico: Bruna Marcucci Pedro Advogada, RG nº 44124890, expedida pela SSP/SP e do CPF nº 368.992.128-70</li> </ul>



## 1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS OBJETO DO CONTRATO / SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação sem restrição e de modo satisfatório de serviços técnicos especializados contemplando a Central de Serviços/Service Desk para a manutenção de equipamentos, atendimento, suporte técnico remoto e presencial aos usuários referentes aos ativos de TI, bem como aos sistemas de informação e apoio às atividades de teleatendimento e fornecimento de postos de serviços para a realização dos serviços contratados, fazendo uso da base de conhecimento informatizada, contendo questões mais comuns e suas respostas, resolvendo e respondendo as solicitações, dúvidas e questões reportadas pelos usuários, com agilidade nas respostas, possibilitando a padronização dos serviços, bem como orientar, esclarecer sobre produtos, serviços e sistemas, proceder com ações de oferta, pesquisas, retenção, cobrança etc.

Suporte técnico de tecnologia da informação, mensurados por complexidade, em conformidade com as melhores práticas do mercado, tais como ITILv3, Cobit 5, ISO, com abrangência nacional, utilizando sistema informatizado de gestão de atendimentos em arquitetura web, disponibilizando interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line, tendo o gerenciamento por meio de utilização de Acordo Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), com volume superior a 7.793 usuários ativos.

Instalação, de ativos de rede, incluindo switches e roteadores;

Atendimento através de níveis de serviço, com atendimento remoto e presencial para um parque computacional com no mínimo 4.758 estações de trabalho em conformidade com modelo ITIL;

Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk com notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line.

Utilização de plataforma de distribuição e instalação remota de softwares e sistema operacional.

Análise de indicadores de disponibilidade e melhoria de processos, com base no respectivo Nível de Serviço;

Serviços de Service Desk / Help Desk / Telesserviço de informações/orientações aos usuários e realização de abordagens sobre produtos, sistemas e serviços por meio de ligações recebidas e geradas utilizando o telefone como meio de contato.

Atendimentos de chamados de atendimento de sistemas de negócio.

Acesso remoto das estações de trabalho através de acesso via Skype.

Implantação, manutenção e atualização da base de conhecimento.

Manutenções físicas em computadores, impressoras e notebooks que requeiram substituição de peças, não cobertos por garantia, cujas peças sejam disponibilizadas pela contratante;

Suporte aos sistemas e aplicações em uso na FUNASA;

Supervisão e gestão dos serviços.

Atendimento com suporte técnico presencial com volume superior a 9371 requisições/chamados de serviço por mês, totalizando 129.000 (cento e dez mil) horas por ano, contemplando o uso de base de conhecimento e com percentual mínimo de 99% de chamados solucionados dentro do prazo previsto.

Prestação de serviço de suporte técnico presencial compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software em ambiente Windows, ferramentas de automação de escritório e em navegadores web, bem como parametrização e configuração de softwares aplicativos utilizados pelo órgão;

Serviços de Central de Serviços (Help Desk/Service Desk), utilizando ferramentas de solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), com regime de atendimento remoto de abrangência nacional e presencial, para ambiente de TI, contemplando atendimento remoto para 7.793 usuários e

atendimento presencial para 4.758 desktops, 657 impressoras e 680 notebooks conectadas em uma única rede corporativa;

O atendimento é realizado na modalidade multicanais, ou seja, ligações telefônicas ativas e receptivas, internet, e "e-mail", mensagens eletrônicas ou outro meio de comunicação demandado pelo cliente, realizando, também, a abertura de ocorrências para resposta às solicitações dos usuários por parte da equipe de 2º nível, após a qualificação e identificação desta necessidade, a fim de tratar os casos excepcionais que não puderam ser conduzidos e finalizados em tempo de atendimento com o usuário em 1º nível. As ocorrências são imediatamente disponibilizadas e encaminhadas à equipe de 2º nível, pelo sistema informatizado.

Realizar análise preditiva de eventos e incidentes em todo o ambiente utilizando as ferramentas de monitoração disponíveis.

## 2. **INSTALAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK)**

Serviço de Implantação, parametrização, configuração, customização e manutenção de solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), incluindo as atividades de desenho/mapeamento, validação dos fluxos e implementação dos seguintes processos ITILv3: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento (base de conhecimento), Gerenciamento de Portfólio de Serviços, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Eventos contemplando o suporte, manutenção e customização da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

A Central de Serviços está localizada nas instalações físicas da Stefanini em Brasília.

Disponibilização e manter a infraestrutura necessária ao funcionamento da Central de Serviços para suporte técnico remoto, compreendendo instalações físicas e mobiliários em conformidade com a NR 17 do MTE e seus anexos, bem como pessoal especializado, hardware, software, rede física e lógica;

Os serviços compreendem a execução continuada das atividades de "teleatendimento" e "atendimento local", abrangendo a orientação, esclarecimento de dúvidas e solução de problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, produtos corporativos e soluções disponíveis nos sistemas utilizados na FUNASA e nas estações de trabalho, bem como, atender e registrar pedidos de informações, na modalidade de atendimento remoto em Brasília e atendimento presencial na Presidência da FUNASA e nas Superintendências Estaduais.

Procedimentos de atendimento aderentes à Política de Segurança da Informação e Comunicações da FUNASA, bem como suas Normas Complementares.

Execução dos serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial, ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013.

O objetivo do Service Desk é prover aos usuários dos serviços de TI um Ponto Único de Contato – PUC (ou Single Point of Contact – SPOC), vital para uma comunicação efetiva entre os usuários e a área de TI. A missão principal do Service Desk é o restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto nos negócios causados por falhas de TI. Para que os serviços do Service Desk sejam de qualidade são utilizadas as melhores práticas utilizadas no mercado, como ITILv3 e CobiT 5 para que sejam alcançadas todas as expectativas do cliente, interno ou externo à TI, Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE devem ser previamente estabelecidos.

Os atendimentos disponibilizados aos usuários de TI são de segunda a sexta-feira, para o suporte técnico remoto e presencial, no horário de 07h às 19h;

Os atendimentos Vips (níveis hierárquicos estratégicos) ocorrerão sempre na forma presencial, respeitados os níveis de serviços Vip;

Todos os serviços prestados são executados mediante Ordens de Serviço – OS (chamados e/ou atendimentos).

Elaboração e apresentação à equipe da FUNASA, mensalmente, relatório dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados;

Coordenar a execução de pesquisas periódicas de satisfação do usuário.

Automatizar o recebimento de email para abertura de chamados.

#### **Atividades desenvolvidas pela Central de Serviços, suporte técnico remoto (Primeiro nível):**

- Realizar os atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
- Analisar as demandas dos usuários baseadas em conhecimentos adquiridos no plano de capacitação e consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
- Utilizar base de conhecimentos (scripts, documentação e respostas padronizadas);
- Registrar em sistema aplicativo de gestão de atendimento os dados dos usuários e suas demandas;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Finalizar todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema;
- Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- Prestar esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto ao uso dos sistemas de informações e recursos de TI utilizados pelos usuários;
- Realizar a abertura, registro e encaminhamento de solicitações que necessitem de suporte técnico presencial.
- Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias nos sistemas e recursos de TI.
- Realizar o acolhimento, registro e encaminhamento de reclamações, sugestões e elogios dos usuários em relação aos sistemas e recursos de TI.
- Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela FUNASA;
- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas de informações da FUNASA;
- Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- Efetuar o registro de todos os atendimentos, ocorrências e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais sobre os tipos de atendimentos, perfis, falhas e suas causas, eventos comportamentais de usuários e principais necessidades por usuário.
- Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- Realizar pesquisa mensal com os usuários dos chamados concluídos para aferir o índice de satisfação destes em relação aos serviços de atendimento recebidos, devendo ser definido junto à FUNASA os critérios, escopo e mecanismos a serem utilizados na pesquisa.
- Divulgar as campanhas de interesse da FUNASA.
- Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de atendimento e suporte, de acordo com as necessidades do serviço.
- Executar intervenção remota em estação de trabalho dos usuários da FUNASA, mediante autorização para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos.
- Gerenciar em tempo real a fila de solicitações dos usuários (interações, requisições e incidentes) e atuar nos casos excepcionais de acordo com a prioridade do usuário ou da complexidade do atendimento.

#### **Atividades desenvolvidas pela Central de Serviços, suporte técnico presencial (Sistemas):**

- Propor procedimentos de documentação, fluxos de operação e implantação de sistemas.
- Fornecer uma visão clara aos membros da organização sobre impactos e mudanças nos sistemas.



- Efetuar, quando solicitado, testes nos sistemas a serem implantados com objetivo de detectar erros.
- Fazer levantamento da estrutura física e organizar as equipes para realização de treinamentos tanto na Presidência quanto nas Superintendências Estaduais.
- Cadastramento, alterações/reativações de senhas, exclusão e suporte técnico aos sistemas utilizados na FUNASA – atendimento diário para a Presidência e Superintendências Estaduais.
- Registro, encaminhamento e acompanhamento, junto a área de desenvolvimento, das inconsistências dos sistemas da FUNASA, detectadas através da demanda de reclamações.
- Acompanhamento e suporte na implantação dos sistemas utilizados na FUNASA.
- Elaboração dos manuais de sistemas utilizados na FUNASA.
- Disponibilizar aos usuários dos sistemas da FUNASA um catálogo de consultas rápidas com informações sobre os sistemas.
- O atendimento ao usuário final de sistemas será realizado por meio remoto, telefônico e presencial.

#### **Atividades desenvolvidas pela Central de Serviços, suporte técnico presencial (Segundo Nível):**

- Realizar os atendimentos técnicos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados.
- Esclarecimento de dúvidas dos usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na FUNASA.
- Orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral.
- Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento de equipamentos e componentes de informática e aparelhos em geral.
- Instalação, configuração e teste de software em microcomputadores e servidores das redes locais.
- Instalação, remoção, configuração e movimentação de equipamentos de um local para outro, incluindo as unidades descentralizadas e a sede das Superintendências Estaduais.
- Apoio na recepção, montagem e teste de equipamentos adquiridos ou devolvidos e emissão de laudo técnico.
- Diagnóstico e emissão de laudo técnico de falhas em equipamentos, microcomputadores e periféricos.
- Instalação e configuração de impressoras, scanners, plotters e equipamentos correlatos à TI.
- Realizar inventário de equipamentos de TI na Presidência, Superintendências Estaduais e unidades descentralizadas.
- Realizar pesquisas de mercado de novas tecnologias em sites de fabricantes e/ou fornecedores, bem como diretamente nos fornecedores de serviços ou equipamentos.
- Elaborar e emitir Pareceres Técnicos (ou Notas Técnicas) sempre que solicitado, seja para conclusão técnica acerca de algum questionamento, seja para realizar comparativo de determinada tecnologia em detrimento a outra.
- Executar outras atividades correlatas, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte técnico presencial, de acordo com as necessidades do serviço.
- Agendar, configurar, monitorar e acompanhar todo o sistema de videoconferência e seus respectivos equipamentos.
- Prestar auxílio técnico nos eventos institucionais da Funasa.
- Realizar a instalação e configuração de smartphone, dispositivos móveis, tablets e seus respectivos acessórios.
- Planejar o desenvolvimento do serviço, a execução das atividades e orientar as equipes para que prestação de serviço seja realizada em conformidade com os procedimentos definidos, níveis de serviço, horário de funcionamento dos serviços e a escala de trabalho dos profissionais.

#### **Base de conhecimento**

- Manutenção e atualização da Base de Conhecimento da FUNASA, tendo em vista a evolução e necessidades de alterações ocorridas nas regras e procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento dos ativos de TI e sistemas de informação.

### 3. SISTEMA DE TELEFONIA DO SERVICE DESK (TELEFONIA)

O sistema de telefonia do Service Desk disponibilizado atende aos requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

- Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.
- Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre técnicos e usuários.
- Permitir a transferência da preferência de atendimento das unidades de suporte remoto para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.
- Realizar auditoria em tempo real e nas ligações gravadas, para avaliação da conduta, abordagem, nível técnico e as informações fornecidas aos usuários.

### 4. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

- Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.
- Serviço automático de recebimento e envio de fax.
- Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- Programação orientada a objetos.
- A Contratada deverá disponibilizar recurso de gravação digital de 100% das ligações, contendo no mínimo as seguintes características:
  1. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som.
  2. Possibilitar a gravação de no mínimo 20 (vinte) horas de mensagens de diálogos mantidos entre atendentes e usuários.
  3. Permitir a seleção dos modos de gravação, sendo estes: Gravação Full, Gravação Seletiva por Posição de Atendimento e Horário.
  4. Possuir integração CTI com o PABX / DAC.
  5. Permitir que as gravações sejam salvas em formato comprimido e reproduzidas através de "players" padrão de mercado.

Armazenar, no mínimo, os últimos 3 meses de diálogos com acesso on-line através da interface de busca.

Prestação dos serviços utilizando sistema de telefonia atendendo aos requisitos e características técnicas:

- Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.
- Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
- Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.
- Permitir a transferência da preferência de atendimento das unidades de suporte remoto para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.

### 5. QUALIDADE E ADEQUAÇÃO

A metodologia de avaliação da qualidade e adequação da solução de tecnologia da informação às especificações funcionais e tecnológicas terá como base o Nível Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE), onde foram estabelecidas as metas a serem alcançadas, a forma de acompanhamento, as faixas de ajuste no pagamento e as sanções.

Além disso, são utilizadas as melhores práticas de mercado como ITIL, COBIT, ISO, dentre outras relacionadas à prestação de serviço de Service Desk.



6.

**VOLUMETRIA ATENDIDA**

Descrição do Atendimento	Quantidade de Atendimentos	Quantidade de Horas
	Mês	Mês
Atendimento Remoto (1º Nível)	1.637	9072
Atendimento Sistemas (2º Nível)	1.487	6048
Atendimento Presencial (2º Nível)	8.541	122976
<b>TOTAL</b>	<b>11.665</b>	-
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>112.370</b>	-

**Volume mensal de chamados presenciais na Presidência**

SUEST (ESTADO)	MÉDIA MENSAL	
	QUANTIDADE CHAMADOS PRESENCIAL	QUANTIDADE CHAMADOS REMOTO/SISTEMAS
AC	507	28
AL	356	41
AM	491	38
AP	126	26
BA	511	83
CE	271	57

SUEST (ESTADO)	MÉDIA MENSAL	
	QUANTIDADE CHAMADOS PRESENCIAL	QUANTIDADE CHAMADOS REMOTO/SISTEMAS
ES	172	35
GO	219	52
MA	243	44
MG	490	90
MT	300	27
MS	296	54
PA	582	41
PB	896	30
PR	588	49
PE	223	73
PI	224	45
RJ	422	41
RN	170	47
RS	167	51
RO	385	29
RR	159	25
SC	348	43

SUEST (ESTADO)	MÉDIA MENSAL	
	QUANTIDADE CHAMADOS PRESENCIAL	QUANTIDADE CHAMADOS REMOTO/SISTEMAS
SP	269	62
SE	213	33
TO	196	28
<b>TOTAL DE CHAMADOS</b>	<b>8.824</b>	<b>1.172</b>

7. **EQUIPE DE ATENDIMENTO**

Profissional	Quantidade	Horas/Mês
Atendimento Remoto (1º Nível)	6	6
Atendimento Sistemas (2º Nível)	3	8
Atendimento Presencial (2º Nível)	61	8
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	

Quantidade de Profissionais (Atendimento presencial)			
SUEST (ESTADO)	Quantidade	SUEST (ESTADO)	Quantidade
AC	2	PB	2
AL	2	PR	2

AM	2	PE	2
AP	2	PI	2
BA	2	RJ	2
CE	2	RN	2
ES	2	RS	2
GO	2	RO	2
MA	2	RR	2
MG	3	SC	2
MT	2	SP	2
MS	2	SE	2
PA	3	TO	2
Presidência	13		
<b>TOTAL</b>			<b>67</b>

## 8. AMBIENTE

Quadro de Recursos de Hardware por Estado						
SUEST	Hardware					Usuários
	Notebooks	Desktops	Impressoras	Scanners	Servidores	
AC	19	96	23	2	2	183
AL	14	103	23	2	2	200

<b>AM</b>	14	125	23	2	2	364
<b>AP</b>	16	105	23	2	2	183
<b>BA</b>	23	112	23	2	2	348
<b>CE</b>	28	113	23	2	2	421
<b>DF</b>	229	1057	117	5	74	1571
<b>ES</b>	15	112	18	2	2	118
<b>GO</b>	15	98	23	2	2	259
<b>MA</b>	14	105	18	2	2	254
<b>MG</b>	30	183	28	2	2	424
<b>MS</b>	25	125	18	2	2	263
<b>MT</b>	21	109	18	2	2	297
<b>PA</b>	20	208	28	2	2	354
<b>PB</b>	15	106	23	2	2	221
<b>PE</b>	17	125	28	2	2	270
<b>PI</b>	12	118	18	2	2	203
<b>PR</b>	20	125	28	2	2	190
<b>RJ</b>	18	112	18	2	2	292
<b>RN</b>	17	121	28	2	2	242
<b>RO</b>	18	107	18	2	2	263
<b>RR</b>	12	112	18	2	2	225



<b>RS</b>	12	115	23	2	2	152
<b>SC</b>	14	115	18	2	2	101
<b>SE</b>	12	108	18	2	2	123
<b>SP</b>	16	115	18	2	2	134
<b>TO</b>	14	103	18	2	2	138
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>	<b>4.133</b>	<b>657</b>	<b>57</b>	<b>126</b>	<b>7.793</b>

<b>ATIVO</b>	<b>QUANTIDADE (EM PRODUÇÃO)</b>	<b>FABRICANTE</b>
Switches de Acesso	272	Extreme
Switches de Core	2	Extreme
Servidores de Rede	71	Dell
Roteadores	48	Cisco
Switches Fiber Channel	2	Brocade
Appliance Firewall	2	Fortinet
Appliance Anti-SPAM	2	Symantec
Storage	27	EMC
Fitoteca Robotizada de Backup	1	Tandberg Data
Access Points	45	Extreme
Switch de Gerência dos AccessPoints	2	Extreme

ATIVO	QUANTIDADE (EM PRODUÇÃO)	FABRICANTE
Estações de Vídeo Conferência	29	Tandberg
Servidores nas SUESTS	52	IBM
<b>Total</b>	<b>529</b>	

9. **RELAÇÃO DOS SISTEMAS DA FUNASA**

SISTEMAS DE PROPRIEDADE DE TERCEIROS			
Nº	SIGLA DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA	FINALIDADE
1	AAF	Audit Automation Facilities	Acompanhar gerencialmente a execução de auditorias externas e internas.
2	ASIWEB	Sistema de Gestão de Almoarifado e Patrimônio	Permite a gestão e controle de procedimentos referentes ao recebimento, guarda, conservação, distribuição e controle de almoarifado, restrita por perfil, com rotinas parametrizáveis de autorização.
3	ASIWEB	Sistema de Gestão de Compras, Contratos, Execução Financeira dos Contratos, Ata de Registro de Preços e Controle de Bens Imóveis	Controle de procedimentos referentes às rotinas de gestão de Contratos, atas de registro de preços e gestão de bens imóveis
4	ComprasNet	ComprasNet	Subsidiar pesquisas e consultas de editais licitatórios de outros órgãos, bem como documentação para apoio na elaboração de documentos para contratação.
5	SCDP	Sistema de Concessão	Sistema para solicitações e controle de

		de Diárias e Passagens	diárias e passagens utilizado pela Administração Pública Federal.
6	SIAFI	Sistema Integrado de administração financeira	Programação orçamentária e financeira, execução orçamentária e financeira e contabilidade.
7	SIAFI GERENCIAL	Sistema Integrado de administração financeira gerencial	Extração de dados gerenciais do SIAFI Operacional.
8	SIAPE	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos	Acompanhamento da vida funcional do servidor, dados pessoais e financeiros.
9	SIASG	Sistema integrado de administração de recursos gerais	Operacionalizar internamente o funcionamento sistêmico das atividades inerentes ao Sistema de Serviços Gerais – SISG.
10	SICONV	Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse	Reúne e processa informações sobre as transferências de recursos do Governo Federal para os órgãos públicos e privados sem fins lucrativos.

### SISTEMAS MANTIDOS PELA FUNASA

Nº	SIGLA DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA	FINALIDADE
1	ADMINUSER	Sistema de Administração de Usuários	Cadastrar e gerenciar as permissões de acessos na rede Funasa.
2	AGENDA	Sistema de Agenda Eletrônica	Agenda para controle de compromissos.
3	CSPU	Cadastro de Sistemas e Permissões aos Usuários	Cadastrar e gerenciar as permissões de acessos aos sistemas web da FUNASA.

<b>SISTEMAS MANTIDOS PELA FUNASA</b>			
4	ESP	Aplicativo de Extrato Simulado de Poupança	Realizar os cálculos referentes aos rendimentos da poupança do dinheiro repassado aos municípios.
5	IDENTIDADE	Sistema de impressão de credenciamento dos servidores da Funasa	Emitir e imprimir as identidades funcionais dos servidores da FUNASA.
6	LICITAÇÃO	Sistema de Licitação	Acompanhamento das licitações abertas em nível de FUNASA Presidência e SUEST.
7	PESQUISA	Sistema para Cadastro de Pesquisas	Utilizado para cadastro de projetos de pesquisa que participam de seleção para serem executados.
8	PPGF	Sistema de Pareceres da Procuradoria Geral Federal	Acompanhar Pareceres da Procuradoria Geral Federal da FUNASA.
9	SCDWEB	Sistema de Controle de Documentos	Processo de controle de documentos que tramitam no âmbito da Funasa.
10	SCR	Sistema de Controle da Rede	Controlar os links da Embratel.
11	SIARH	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos	Tem como objetivo gerenciar o cadastro dos servidores e colaboradores.
12	SICAD	Sistema de Cadastro e Acompanhamento de Diligências.	Acompanhar as diligências no âmbito da Funasa.
13	SICAVI	Sistema de Controle de Acesso de Visitantes	Controlar a entrada e saída de visitantes e funcionários que estejam sem o crachá na FUNASA.
14	SICOTWEB	Sistema de Controle de Transporte - WEB	Controlar a frota de veículos da FUNASA Presidência e SUESTs.

<b>SISTEMAS MANTIDOS PELA FUNASA</b>			
15	SIDOC	Sistema Inteligente de Documentos	Viabiliza o armazenamento digital, a preservação e gestão da memória documental e do conhecimento institucional na Presidência da FUNASA.
16	SIGA	Sistema Integrado de Ações da FUNASA	Centralizar todas os sistemas utilizados nas atividades finalísticas da FUNASA, logo ele engloba o SIGOB, SISCON e SIGESAN, desse modo o usuário pode realizar todas as suas atividades em um único sistema.
17	SIGESAN	Sistema Gerencial de Acompanhamento de Projetos de Saneamento	Cadastrar e acompanhar no sistema o desenvolvimento das obras de saneamento.
18	SIGOB	Sistema Integrado de Gerenciamento de Obras	Integrar todos os sistemas que fazem o acompanhamento do convênio e obras realizadas.
19	SISAD	Sistema de Avaliação de Desempenho	Avaliação individual dos servidores para pontuação da gratificação de desempenho.
20	SISCON	Sistema de Convênios	Facilitar e sistematizar o processo de celebração de convênios de saneamento entre a FUNASA e as entidades proponentes e o Ministério das Cidades e entidades proponentes.
21	SISMOC	Sistema Integrado de Monitoramento de Convênios	Incrementar o grau de transparência das ações da FUNASA e do relacionamento com a sociedade. Em tempo real, os interessados poderão acompanhar os convênios, obras e relatórios dos engenheiros da FUNASA.
22	SITE DA FUNASA	Site institucional da FUNASA disponibilizado informações da Funasa.	Site institucional da FUNASA disponibilizado informações da Funasa.
23	SPGO	Sistema de Planejamento e Gestão Orçamentária	Acompanhar o planejamento e gestão orçamentária.



Declaramos, outrossim, que a STEFANINI - CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A, atendeu aos padrões exigidos em relação aos prazos, produtos, serviços e suporte, com adequados índices de capacidade profissional.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alcantara Veloso Mota, Coordenador-Geral de Modernização e de Tecnologia da Informação - Substituto**, em 27/03/2019, às 15:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.funasa.gov.br/consulta>, informando o código verificador **1115237** e o código CRC **1861A3A0**.



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

### SERVIÇOS DE MONITORAÇÃO

Declaramos, para os fins de participação em licitações públicas que, até a presente data, a empresa abaixo citada presta de forma satisfatória os serviços de informática conforme detalhamento abaixo:

#### A. Contratada

Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A.  
CNPJ/MF Nº 58.069360/0001-20

#### B. Elementos do contrato

Número do contrato	xxxxx
Data de assinatura	01/05/2015
Prazo de vigência	01/05/2015 à 30/04/2017

#### C. Descrição do objeto do contrato

Prestação dos serviços de Monitoração à infraestrutura de TI, monitoração dos servidores, serviços e elementos de rede será feita através do software System Center Operations Manager (SCOM) da Microsoft e Open Manager.

#### D. Descrição dos serviços prestados

Serviços de monitoração à infraestrutura de TI, monitoração dos servidores, ativos, redes, segurança, storages, links/internet VPN, libraries, banco de dados, serviços e aplicações será feita através da ferramenta Zabbix da Stefanini, integrada com a ferramenta Microsoft SCOM da GloboSat e System Center Operations Manager.

Os serviços são executados 24 horas por dia, 7 dias na semana e 365 dias por ano.

Os trabalhos serão realizados pelas equipes alocadas no site da Stefanini, e terão as seguintes responsabilidades:

- Monitorar a plataforma de TI do banco;
- Atuação de forma proativa evitando indisponibilidades;
- Monitorar as indisponibilidades no ambiente e realizar os devidos acionamentos;
- Registrar na ferramenta de tickets de indisponibilidades e eventos;
- Classificar o registro através da análise de impacto;
- Encaminhar os tickets para as equipes de suporte N3 da GloboSat;
- Manter ativo o plano de comunicação durante toda a tratativa do ticket;
- Realizar o escalonamento, quando necessário;
- Executar atividades de suporte de primeiro nível (execução de Scripts) ao Monitoração pelas equipes de suporte N3 da GloboSat;
- Desenvolver scripts com apoio e corresponsabilidade da GloboSat;
- Seguir os procedimentos de segurança da informação e executar scripts de incidentes reportados pelas ferramentas de SIEM GloboSat;
- Validar a normalização do ambiente antes do encerramento da chamada;
- Encerrar ticket de Incidentes e Eventos identificados pela monitoração;

# GLOBOSAT

- Reportar aos responsáveis pelas ferramentas de monitoração sobre possíveis problemas ou necessidade de ajustes nas mesmas; e
- Produzir relatórios gerenciais sobre os atendimentos realizados pelo Monitoramento.

## Escopo Monitoração

Monitoração em três níveis com automação de eventos, escalação automatizada baseada nos SLA's & relatórios;

- Revisão dos níveis de monitoração e relacionamento;
- Suporte para Reconfiguração de Thresholds na ferramenta;
- Scheduling de Jobs e backups (executa o script, monitora a saída e toma a ação em am do resultado);
- Melhorias na base de conhecimento;
- Gestão do Ambiente de Monitoração;
- 1º e 2º Nível de Combate Técnico na GloboSat;
- Gestão do Ambiente do Monitoração;
- Desenvolver novos scripts e procedimentos, com apoio e corresponsabilidade da GloboSat, para incidentes desconhecidos e/ou problemas.
- Monitoração Básica:
  - ✓ Todos os elementos (Rede, SO, Hardware, telefonia, facilites, Link, Aplicação, Sistema de gravação e Virtualização)
- Monitoração Performance:
  - ✓ 100% Produção
  - ✓ 100% Projetos
- Monitoração Avançada:
  - ✓ Ambiente de Negócio

## Ferramenta de Monitoração Zabbix

Monitoramento em tempo real de alta performance, significa que dezenas de milhares de servidores, máquinas virtuais e dispositivos de rede podem ser monitorados simultaneamente. Junto com o armazenamento dos dados, recursos de visualização também estão disponíveis (descritivos, mapas, gráficos, telas, etc.), bem como formas flexíveis de análise dos dados com o objetivo de alertar e automatizar a TI.

Algumas características do Zabbix:

- Solução All-in-one;
- Monitores de desempenho e disponibilidade de redes, aplicativos e recursos de nuvem;
- Suporta desde pequenos até grandes ambientes distribuídos;
- Suporta grande variedade de arquiteturas;
- Envio de notificações ou execução de comandos remotos em caso de problemas reais ou potenciais;
- Gráficos personalizados e mapas de rede;
- Fornece opções de monitoramento distribuídos com o uso de proxies Zabbix.

## E. AMBIENTE SUPORTADO

REDE E SEGURANÇA		
ITEM/MODELO	LOCALIDADE	QUANTIDADE
Blue Coat - Proxy SG 800	RJ	1

# GLOBOSAT

Cisco access-point	RJ	54
Cisco access-point	SP	14
Cisco Call Manager	RJ	3
Cisco Contact Center - Appliance	RJ	1
Cisco Fax Server	RJ	1
Cisco ISE-VM-K9	RJ	1
Cisco NEXUS (04 VDCs + VDC Admin	RJ	1
Cisco NEXUS (01 VDCs por caixa)	RJ	1
Cisco Router	RJ	4
Cisco Router	SP	2
Cisco Switch Catalyst	RJ	123
Cisco Switch Catalyst	SP	21
Cisco Switch Core	RJ	4
Cisco Telepresence	RJ	2
Cisco Telepresence	SP	2
Cisco Unity - Appliance	RJ	1
Cisco Video Communication Server Control	RJ	1
Cisco Video Communication Server Expressway	RJ	1
Cisco Voice gateway	RJ	4
Cisco Voice gateway	SP	4
Cisco wireless Controller	RJ	1
Gigamon - Gigavue H Series - AG-48X4Q/48x	RJ	1
Policom - Vídeo Conferência	RJ	7
Policom - Vídeo Conferência	SP	3
Firewall Fortigate	SP/RJ	22
Firewall Palo Alto	SP/RJ	4
Forti Analyzer Fortigate	RJ	1
<b>TOTAL</b>		<b>286</b>

SERVIDORES		
Servidores Físico/Virtual	Localidade	Quantidade
Servidor Físico	RJ	126
Servidor Físico HOST dos Virtuais	RJ	27
Servidor Virtual	RJ	295
Servidor Físico	SP	5
Servidor Físico HOST dos Virtuais	SP	3
Servidor Virtual	SP	8
Servidor Físico	GLOBO.COM	21
Servidor Virtual	AMAZON	12
Servidor Virtual	AZURE	11
<b>TOTAL</b>		<b>508</b>

SERVIDORES		
Storages	Localidade	Quantidade
Storage DELL/HP	RJ	7

# GLOBOSAT

Storage HP	SP	2
Storage DELL	GLOBO.COM	2
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>

<b>Links Internet/VPN</b>		
<b>Conectividade</b>	<b>Localidade</b>	<b>Quantidade</b>
Links Internet	RJ	9
GSAT x GCOM	RJ	2
GSAT RJ x GSAT SP	RJ	2
Links Internet	SP	2
GSAT SP x GSAT BARRA FUNDA (SP2)	SP	1
VPNS	SP/RJ	150
<b>TOTAL</b>		<b>166</b>

<b>Librarys</b>		
<b>Library</b>	<b>Localidade</b>	<b>Quantidade</b>
HP LTO 4	RJ	1
HP LTO 6	RJ	1
B6200 (D2D)	RJ	2
HP LTO 6	SP	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

<b>Banco de dados</b>		
<b>Base de Dados/Instancias</b>	<b>Localidade</b>	<b>Quantidade</b>
Oracle	RJ/SP	26
SQL Server	RJ/SP	30
<b>TOTAL</b>		<b>56</b>

<b>Todos os Servidores</b>		
<b>Serviço</b>	<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
FRONTEND	SHAREPOINT	8
SQL SERVER		3
WEB APLICACION		6
SMTTP RELAY	Servidor	1
ACTIVE DIRECTORY (AD)	Servidor	6
DFS - EXECUTAVEL SISTEMAS	Servidor	2
WSUS	Servidor	1
Servidor de Arquivo	Servidor	1
Servidor de Impressão	Servidor	4
EMAIL NA NUVEM (OFFICE 365)	Mensageria	2.500 Caixas
LYNC NA NUVEM	Mensageria	
DIRSYNC	Servidor	1
Citrix	Servidor	21
LICENÇAS DATASUL	Servidor	1
Sistema SIMPANA	Servidor de Backup	8.000 JOBS



# GLOBOSAT

PORTAL HELP DESK	Servidor	1
URL SITES GLOBO.COM	URLs - Web	28
TELECINE PLAY	Autenticação Web	6
PFC.COM	Autenticação Web	6
COMBATE.COM	Autenticação Web	6
GLOBOSAT PLAY	Autenticação Web	6
<b>TOTAL</b>		<b>286</b>

## F. Quantidade de profissionais alocados

PERFIL	QUANTIDADE	Horas/Mensal
Analista	8	720
Supervisor	1	176
Coordenador	1	176

## G. Manifestação 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.

## H. Contratante

<b>Razão Social</b>	GLOBOSAT PROGRAMADORA LTDA
<b>CNPJ/MF</b>	00.811.990/0001-48
<b>Endereço</b>	Avenida das Américas, nº 1650, BL 05, Barra da Tijuca
<b>Cidade / DF</b>	Rio de Janeiro

## I. Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):

<b>Nome</b>	Rodrigo Oliveira
<b>Matrícula</b>	00000695
<b>Cargo</b>	ANALISTA DE OPERAÇÕES DE TI III
<b>Telefone</b>	+552121457666
<b>E-mail</b>	roliveira@globosat.com.br

Rio de Janeiro, 13 de dezembro de 2017.



Rodrigo Oliveira\00000695  
ANALISTA DE OPERAÇÕES DE TI III

## 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 22 de junho de 2018, e assinado pelo Sr. Davison Ferreira, 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:	26/04/2017
Data de Início	02/05/2017
Vigência:	12 (doze) meses contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo.
Número do Contrato:	Nº 093/2017 - HCB
Valor Mensal:	R\$ 747.984,00

**C) Objeto do Contrato:**

Contratação de serviços especializados de suporte continuado ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC no Hospital da Criança de Brasília José Alencar, com a prestação de serviços especializados envolvendo soluções baseadas em processos, melhores práticas de mercado, modelos definidos e padronizados, procedimentos operacionais interligados, confiáveis e continuados, com foco no crescimento, no aumento de maturidade e disponibilidade do ambiente tecnológico de informação e comunicação em execução no HCB - Hospital da Criança de Brasília José Alencar.

**D) Descrição dos Serviços Prestados:**

**SERVICE DESK**

Prestação de serviços de Service Desk, em regime de SLA, com volumetria total de 19.000 (dezenove mil) atendimentos em até um ano, executando os seguintes serviços:

- Serviços de suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, com utilização de central de serviços, atendendo a 1.500 (um mil e quinhentos) usuários em ambiente distribuído em pelo menos 10 (dez) municípios distintos.
- Suporte ao usuário na plataforma Office 365 (correio eletrônico, suite principal e aplicativos adicionais) em uma rede com 1.500 (um mil e quinhentos) usuários.
- Administração e suporte a ferramenta de gestão de serviços de TI, que possua certificação Pink Verify em pelo menos 11 (onze) processos ITIL, e que atenda 1.500 (um mil e quinhentos) usuários com 1.000 (mil) estações de trabalho e implemente pelo menos 5 (cinco) disciplinas ITIL.
- Implantação e customização da ferramenta CA SDM (Service Desk Manager), versão 14/ superior, em





- Definição e manutenção de rotinas e procedimentos para prevenção a ataques.
- Realização de análises de riscos com definição de planos para mitigá-los.
- Monitoramento de aspectos relacionados à segurança: técnicas de invasão, mapeamento de falhas de segurança em equipamentos de rede, detecção de vulnerabilidades em sistemas operacionais, servidores e aplicações.

**BANCO DE DADOS**

Prestação de serviços de Banco de Dados, com volumetria de 1.000 (um mil) atendimentos em um ano ou 6.000 (seis mil) horas de esforço.

- Administração e suporte a banco de dados relacional SQL Server 2008 (ou superior) e Oracle 11g (ou superior).
- Administração e suporte a banco de dados em alta disponibilidade utilizando solução em cluster ou virtualização.
- Administração e suporte a banco de dados com volume de armazenamento superior a 10 TB (dez terabytes) em uma mesma base de dados (VLDB - very large database).
- Administração e suporte a ferramenta de BI (Business Intelligence) e a ferramenta de ETL (Extract Transform Load).
- Administração e suporte a appliance de banco de dados com 20 TB (vinte terabytes).

**PRODUÇÃO E MONITORAMENTO**

Prestação de serviços de Produção e Monitoramento, com volumetria de 1.500 (mil e quinhentos) atendimentos em um ano ou 4.000 (quatro mil) horas de esforço.

- Administração e suporte a ferramenta de backup e restore, com gestão e salvaguarda de dados de 80 (oitenta) servidores.
- Administração e suporte a VTL (Virtual Tape Library) com 15 TB (quinze terabytes) líquidos de armazenamento.
- Administração e suporte a robô de fitas automatizado (tape library) com 04 (quatro) drives e 120 (cento e vinte) cartuchos.
- Administração e suporte a ferramenta de controle e automação da produção com gestão de 200 (duzentas) cargas ou jobs.
- Administração e suporte a ferramenta de gestão de ambiente, com monitoramento efetivo da rede e gestão de 80 (oitenta) servidores.

**PRODUÇÃO E MONITORAMENTO**

Prestação de serviços na área de Arquitetura de Sistemas, com 1.000 (mil) atendimentos em até um ano ou 8.000 (oito mil) horas de esforço por ano.

- Consultoria e suporte à equipe de desenvolvimento.
- Desenvolvimento e manutenção de componentes genéricos, comuns a diversos sistemas ou serviços.

- Desenvolvimento de serviços baseados em SOA, webservice ou webapis.
- Definição de boas práticas de programação e de padrões de projeto de software.
- Auditoria de código fonte de sistemas.

**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.

**G) Contratante:**

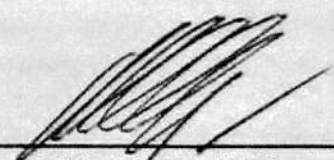
<b>Razão Social</b>	HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR por intermédio do INSTITUTO DO CÂNCER INFANTIL E PEDIATRIA ESPECIALIZADA- ICIPE
<b>CNPJ/MF</b>	10.942.995/0001-63
<b>Endereço</b>	SAIN, Lote 4B -Asa Norte - Brasília/DF, CEP: 70.071-900
<b>Telefone</b>	61 3025-8470 / 3025-8710

**H) Responsável pela Declaração (Signatário do Contratante):**

<b>NOME:</b>	Renilson Rehem
<b>CARGO:</b>	Superintendente Executivo – HCB
<b>MATRÍCULA</b>	3
<b>E-MAIL:</b>	renilson.rehem@org.hcb.com
<b>TELEFONE</b>	(61) 3025-8709

Brasília, 26 de março de 2020

  
FISCAL DO CONTRATO

  
RENILSON REHEM  
SUPERINTENDENTE EXECUTIVO  
ICIPE/HCB  
CONTRATANTE





A criança merece o melhor

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR  
Gerência de Tecnologia da Informação  
Infraestrutura de TI

Atestado de Capacidade Técnica n.º 8/2021 - HCB-  
ICIPE/SUPEX/DIRAD/GTI/SIN

Brasília-DF, 27 de julho de  
2021.

**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	07/01/2020
Data de Início	07/01/2020
Vigência	12 (doze) meses contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo.
1º Aditivo	07/01/2020 a 06/01/2021
2º Aditivo	07/01/2021 a 06/01/2022
Número do Contrato	002/2020 – HCB
CHAMAMENTO	nº. 461/2019

## C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Contratação de serviços técnicos especializado em suporte continuado na área de Tecnologia da Informação para suprir necessidades de atendimento a usuários, monitoramento e melhoria de ambientes tecnológicos junto à Gerência de Tecnologia da Informação-GTI no Hospital da Criança de Brasília José Alencar – HCB.

## D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Atendimento e assistência técnica aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos equipamentos, envolvendo inclusive manutenções preventivas de informática, sendo essas atividades essenciais para a continuidade dos processos institucionais.

Suporte à operação e administração de recursos da rede, inclusive aqueles contratados juntos a terceiros, planejamento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte Técnico (Service Desk), para prover o HCB com serviços de suporte técnico remoto e presencial, que irá proporcionar um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços.

Suporte, monitoramento e melhoria nos ambientes e sistemas em atendimentos realizados com níveis de excelência e em caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades.

Prestação de serviços com foco na modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

Manutenção e a ampliação da base de conhecimento.

Implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços.

Sustentação de infraestrutura e suporte técnico.

Aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.

Gestão de atendimentos e satisfação de usuários.

Sustentação e monitoria de ambientes tecnológicos de infraestrutura e de sistemas em tempo real.

Garantia de Alta Disponibilidade.

Monitoria de ambientes tecnológicos físicos e virtuais contemplando análise de Vulnerabilidades, Implantação e manutenção de Firewall, gestão de antivírus, monitoria de ativos, inventário de equipamentos, configuração diversos equipamentos de rede, instalação e manutenção de servidores, gestão e documentação de redes, além de ações de prevenção para aumentar vida útil desses e garantir qualidade.

Suporte por meio da execução das atividades rotineiras, e outras sob demanda de atendimento aos usuários do parque computacional, implementação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação e comunicação, provendo recursos que possibilitem o acesso aos sistemas de informação com segurança na sua rede de computadores, de forma, que os serviços estejam sempre disponíveis atendendo as demandas institucionais.

Aumentar o nível de segurança do ambiente computacional em contraponto ao crescente número de acessos, garantindo a integridade, disponibilidade e a confidencialidade de informações e dados do negócio.

Garantia de disponibilidade de todos os ambientes físicos e virtuais que contenham aplicações e

banco de dados instalados e em operação.

Gestão da sustentação, administração, operação e suporte em relação aos prestadores de serviços.

Implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDDB - Configuration Management Database).

Gestão de todos os serviços prestados, por demanda, com qualidade de serviços.

Prestação de serviços especializados envolvendo soluções baseadas em processos, melhores práticas de mercado, modelos definidos e padronizados, procedimentos operacionais interligados, confiáveis e continuados, com foco no crescimento, no aumento do nível maturidade de processos e qualidade, alta disponibilidade do ambiente tecnológico de informação e comunicação em execução no HCB - Hospital da Criança de Brasília José Alencar, constituídos por diversas soluções e fabricantes, com transferência de tecnologia e especificações técnicas contidas neste termo de referência.

Realização de serviços de suporte ao usuário, monitoração, alta disponibilidade de ambientes tecnológicos e sustentação da infraestrutura utilizando boas práticas do mercado.

Os serviços são medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência e Catálogo de Serviços.

A composição do parque - expressa pela quantidade de equipamentos computacionais e aplicações em uso atualmente, tais como: estações de trabalho, notebooks, tablet's, dispositivos móveis associados, servidores, usuários, serviços e sistemas operacionais e aplicativos, ativos de rede, topologia da rede, tecnologias de conectividade, estruturas de armazenamento de grande volume de dados, condições de disponibilidade da infraestrutura física, entre outros existentes no parque computacional atual.

Disponibilização e implementação de uma Unidade de Resposta Audível (URA), de forma a permitir o atendimento automático das ligações que permita várias automações no seu atendimento via telefone, como o sanamento de dúvidas simples entre outras, disponibilizando de opções que visam manter a disponibilidade do atendimento em regime de 24 horas, 7 dias por semana, incluindo feriados.

Realização de processos de auditoria nos atendimentos realizados em todos os níveis de atendimento, desde a forma de atendimento até a qualidade no processo e descrições de ações em cada nível, evidenciando o controle desse processo formalmente através de um relatório mensal a ser disponibilizado para a validação.

Execução de testes, ações e procedimentos básicos para restabelecimento de serviços críticos, mediante orientações em resposta a alertas e indisponibilidades apontadas por consoles, dashboards e ferramenta de monitoração.

Implementação de solução WEB informatizada de atendimento para os usuários via rede interna.

Implantação de ferramenta para acesso remoto.

Realização de pesquisa de satisfação dos usuários em cada atendimento com uso de ferramenta de fácil preenchimento.

## GOVERNANÇA DE TI

Compreendido como um conjunto de práticas e padrões assumidos pelos gestores, técnicos e usuários

de TI, com o objetivo de garantir controles efetivos, ampliar os processos de segurança e desempenho, tudo voltado para produzir resultados que atendam às necessidades institucionais atuais dos usuários da área de TI, tais como: definição dos horários de disponibilidade, de horários úteis e não úteis, tempo de resposta e de níveis mínimos de disponibilidade, conformidade do SLA original, definição das condições para as intervenções programadas, entre outros existentes no modelo de gestão e governança que está sendo trabalhado na instituição.

Contribuir para maximização dos objetivos e estratégias de negócios da instituição, adicionando valores aos serviços, baseados em um conjunto de estruturas e processos que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades da instituição e os serviços entregues utilizando mecanismos de acompanhamento e controle adotados pelo mercado, como os chamados de frameworks, que trazem consigo práticas adotadas para a Governança de TI:

- CobiT® - Contrai Objectives for Information and related Technology;
- ITIL V3- Information Technology Infrastructure Library
- ISO/IEC 27001/27002 (Information Security Management);
- PMBOK (Project Management Base of Knowledge);

Estas ações são necessárias para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance no ambiente por meio da implementação de processos de suporte evolutivo. São necessárias para garantir a disponibilidade exigida no Acordo de Níveis de Serviços (SLA), tais como: estudos de viabilidade e de capacity planning, especificação de requisitos, implementação e migração de novas tecnologias, remanejamento de dados, otimização de desempenho - tuning, implementação de melhoria de processos, definição e integração de soluções de negócios, implementação de soluções de colaboração, soluções de datawarehouse, estudos de apoio à política de segurança de informações, entre outras ações de melhoria contínua e evolutiva.

## **TORRE DE CENTRAL DE SERVIÇOS 1º e 2º Níveis**

Tarefas de atendimento remoto e presencial, incluindo tarefas como suporte ao usuário, registro e categorização do chamado, execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão, que mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

Os serviços prestados englobam todo escopo de atendimento ao usuário, ciclo de vida de chamados, gestão de ativos, monitoria e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade, gestão de recursos para execução dos serviços, sendo cada um deles classificados em atividades específicas e em regimes diferenciados para atender a demanda da instituição.

A central de serviços concentrará todos os chamados e funciona como ponto único de contato único de contato para os usuários de TI, recebendo todas as demandas e distribuindo para níveis técnicos que compõem a Central de Serviços, registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

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

Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia.



Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos.

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

Atualizar a base FAQ (Frequently Asked Questions) para autoatendimento dos usuários.

Instalar e configurar ativos de rede de segurança, solucionar problemas e realizar nos mesmos do ambiente de TI da instituição.

Elaborar, controlar e manter atualizada documentação soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital e seus componentes (regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros).

Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes.

Configurar e remanejar ramais digitais, analógicos e IP.

Instalar, desinstalar, remanejar e configurar de softwares básicos, aplicativos e sistemas corporativos em microcomputadores de usuários do HCB;

Atendimento a usuários, esclarecimento de dúvidas, suporte a aplicações e softwares, suporte em hardware de TI, execução procedimento de uma central de Service Desk.

Disponibilização, gestão e suporte de solução para acesso remoto a computadores e notebooks.

Atendimento de 1º Nível em regime de 24x7x365 (24 horas por dia, durante os 7 dias da semana nos 365 dias do ano).

Atendimento de 2º Nível realizado presencialmente nas dependências da contratante com alocação de equipe das 06:00 horas até às 22:00 horas da noite nos 7 dias da semana, aos finais de semana um técnico no período de 06:00 às 22:00.

## **TORRE DE SUPORTE ESPECIALIZADO 3º Nível**

Tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão, que mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

Sustentação - Caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, garantida, podendo ser contínuo ou sob demanda.

Sustentação do ambiente, atendimento de requisições, resolução de incidentes e problemas, atendimento das necessidades corretivas imediatas do ambiente, tais como: aplicação de soluções de contorno e mudanças operacionais do ambiente computacional, ações relacionadas as atividades operacionais de sustentação do dia a dia como suporte ao ambiente, atendimento ao usuário, entre outras.

Prestação de serviços continuados de sustentação de infraestrutura de TI.

Evolução do ambiente, atividades que implicam em melhoria contínua, em inovações tecnológicas e atendimento a mudanças evolutivas do ambiente computacional.

Sustentação e administração de serviços de administração, operação e suporte a servidores, ambientes de produção e microinformática e plataformas de sistemas operacionais, com objetivo de prover a sustentação do ambiente de TI e o apoio ao suporte técnico remoto e presencial.

Disponibilização, gestão, configuração e suporte de soluções de monitoramento de infraestrutura de TI.



Disponibilização, gestão, configuração, integração e suporte de tecnologias de automação, predição, regressão, análise analítica e correlação de processo e eventos de TI.

Gestão e suporte de soluções Microsoft.

Gestão e suporte de bancos de dados SQL Server.

Gestão e suporte de servidores de aplicação.

Gestão e suporte de ativos de rede.

**Suporte a SISTEMAS E SERVIÇOS** sustentação e administração 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 TI.

**Suporte a INFRAESTRUTURA** sustentação e administração 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 TI.

**Suporte a REDES E COMUNICAÇÃO** sustentação e administração 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.

**Suporte a APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS:** sustentação e administração e suporte especializado 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 TI.

**Suporte à SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO** sustentação e administração 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 TI.

## TORRE DE DEMANDAS/ PROJETOS

Tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço (OS) a ser gerada.

Evolução/demanda/Projeto - Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico.

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 treinamento 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.

## A. SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM)

Fornecimento, sustentação, suporte, implementação e implantação de todos os processos, configuração, customização, parametrização de solução sistêmica integrada para gerenciamento de qualquer requisição de serviços ou fluxo de trabalho para gestão dos processos de gerenciamento de serviços - de acordo com a biblioteca do ITIL V3 e a ISO 20.000.

Implantação, implementação da solução para o gerenciamento de serviços de TI, Cloud4biz (Citsmart) (Versão: Helium Release 2.0.0 | Builder 1.3.6.3) (ITSM), certificada por órgão credenciado da "PinkVERIFY™ Toolsets" (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant nos seguintes processos:

- Gerenciamento de Portfólio
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Nível de Serviços
- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- Gerenciamento de Eventos
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento de Liberação
- Gestão integrada (Compras, Contratos, Projetos)

## B. SERVIÇO DE TELEFONIA

O sistema de telefonia do Service Desk disponibilizado atende aos requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

- Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos;

## Serviços de URA

Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;

Disponibilização de recurso de gravação digital de 100% das ligações, contendo no mínimo as seguintes características:

- Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som;
- Possuir integração CTI com o PABX / DAC;

## Solução de Monitoramento

Implantação, customização e parametrização para atender os requisitos:

- Serviço Especializado de Monitoramento e Disponibilidade deve proporcionar a automação inteligente para gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas através da coleta de eventos das soluções e aplicativos de monitoramento da infraestrutura interna do ambiente de TI.
- Permitir alertas por vários meios de comunicação como SMS, e-mail e abertura de chamados no sistema de ITSM.
- Integração nativa com o serviço de autenticação de usuários baseado no protocolo Lightweight Directory Access Protocol - LDAP suportando Microsoft Active Directory e OpenLDAP.
- Dashboards para solução de Monitoramento.
- Acessibilidade/Interface para solução de Monitoramento.

## C. INDICADORES

Para nortear a gestão desses processos e definições estratégicas de melhorias da Central de Serviços alinhadas aos objetivos estratégicos da instituição vamos utilizar alguns dos vários indicadores de processos e desempenho sendo eles:

- Indicador de eficiência
- Indicador de eficácia
- Indicadores de Capacidade
- Indicadores de Qualidade

Torres Serviço	Subitem Serviço	Descrição dos serviços	Horas Dia	Horas Mês	Equipe	Horas mensais	Horas anuais
Central de Serviços	Central de Serviços técnicos	Primeiro atendimento Técnico (remoto)	8	240	3	720	8.640

(Níveis 1 e 2)	Suporte técnico	Suporte técnico ao ambiente e usuários (remoto/ presencial)	8	240	10	2.400	28.800
Suporte especializado (nível 3)	Suporte sistemas e serviços	Suporte a sistemas e Serviços Windows e Linux (presencial)	8	184	1	184	2.208
	Suporte sistemas HIS	Suporte a sistemas e His (presencial)	8	184	1	184	2.208
	Suporte redes e Comunicação	Suporte a links, ativos de Rede e infraestrutura Física de comunicação remoto / presencial	4	92	1	92	1.104
	Suporte a Infraestrutura	Suporte à Infraestrutura de Servidores, Virtualização, Armazenamento de Dados e backup (presencial)	8	184	1	184	2.208
	Suporte a Aplicações e banco De dados	Suporte à Infraestrutura de Aplicações (web e cliente servidor) E banco de Dados remoto/ Presencial	8	184	1	184	2.208
	Suporte a Segurança da Informação	Suporte à infraestrutura de segurança perimetral e corporativa remoto/presencial	4	92	1	92	1.104
	Demanda/ Projeto	Demanda/ Projeto	Atividades não rotineiras com tempo Previsto para início e termino	8	184	1	184

O presente documento digital foi contido 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, CNS: 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

TOTAL	20	4.132	49.584
-------	----	-------	--------

## I. AMBIENTE TECNOLÓGICO

PLATAFORMA DE SOFTWARE	
SISTEMAS OPERACIONAIS	
Servidores	Quantidade
Windows Server Data Center 2008, 2012 e 2016;	4
	25
	43
Linux Ubuntu;	10
Hyper-V, versão Windows Server 2008;	1
VMWare ESXi, versão 6.0.	6
Estações Clientes	Quantidade
Windows 7, 8, 8.1 e 10;	200
	2
	0
	600
Dispositivos Móveis IOS; Android OS.	30
	15
Servidores e clientes web	Quantidade



IIS (Internet Information Server) Web Server;	6
Apache Web Server;	10
Internet Explorer;	6
Mozilla Firefox;	5
Microsoft Edge;	700
Google Chrome.	700
Sistemas gerenciadores de banco de dados)	Quantidade
Microsoft SQL Server;	8
Oracle;	3
MySQL;	6
Firebird;	2
Servidores de autenticação	Quantidade
MS Active Directory	2000 contas e e-mail institucionais
Serviços de mensageria e colaboração	
WhatsApp, Telegram, Skype e MSN;	1000
Protocolo IM AP;	5
TCP/IP;	1000
Protocolo POP3.	2000
Microsoft Exchange	6
Ferramentas de apoio ao desenvolvimento	

MS Office;	500
MS Visio;	15
MS Project;	5
MS SharePoint;	1
Adobe CS3, CSS Suíte e Adobe Cloud;	4
Corei XS, X6, X8 Suíte;	2
Autocad 2014 e 2018;	2
Ferramentas de backup	
Cobian;	2
Bareos;	0
Commvault;	1
Solução de antivírus/ antispysware	
Kaspersky	2
Outros softwares ou serviços	100
Windows Deployment Services - MDS;	2
Windows Server Update Services - WSUS;	1
Windows File Server;	2
Windows Print Server;	4
Ferramentas de documentação;	2

Firewall Aker (Appliances) ;

1

PLATAFORMA DE HARDWARE	
EQUIPAMENTOS DE REDE	QUANTIDADE
Switches de acesso do fabricante D-Link XStack DGS-3426P;	2
Switches CORE, TOR e Acesso do fabricante Brocade Ruckus;	4
Swiche Fiber Chanel Brocade DS6505B	66
Access Point D-Link Wireless DWLXSOO;	6
Access Point Aerohive;	45
Firewall AKER;	2
Roteador Cisco ;	3
Link Principal e Redundante de Internet .	3
SERVIDORES	
Servidores HP Proliant DL38SP;	03
Servidores <b>HP</b> Proliant DL 180;	01
Servidores <b>DELL</b> PowerEdge R830;	03
Servidores LENOVO SR850;	01
Servidores Virtuais;	100
SILOS DE ARMAZENAGEM	

Storage HP P2000;	2
Storage EMC UNITY300 HYBRID	2
Biblioteca de fitas HP storage Works MSL2024.	-
150 Terabytes.	-
SISTEMA DE TELEFONIA	
Central digital NEC UNIVERGE 8300	1
Telefones digitais NEC	20
Telefones analógicos	300
Telefones VOIP	400
Links digitais externos (operadora atual: VIVO-GVT)	2
Servidores HP Proliant	4
Storage Micra/Supermicro;	-
Câmeras Avigilon e Hikvision	-
Rede estruturada em fibra óptica e cabeamento em par trançado Cat Se separada da rede corporativa de	-
REDE	-
ARQUITETURA LAN	-
Ethernet 40GbBaseT, 20GbBaseT, 10GbBaseT, 1000BaseT; 100BaseT e 10BaseT.	-

Protocolo TCP/IP;	-
ARQUITETURA SAN	-
Ethernet 16GbBaseT.	-
LINKS COM REDES EXTERNAS	-
Link dedicado em fibra óptica com a rede da Secretaria de Saúde do DF;	2.500 pontos
Link dedicado em fibra óptica para acesso à Internet de 200Mbps (operadora atual: NWI);	-

Dispõe de uma estrutura de rede para comunicação de dados e voz com as seguintes características:

- Infraestrutura implantada em cabeamento estruturado em fibra, par trançado Cat 5e e 6, totalizando aproximadamente 2500 pontos físicos;
- 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 multi SSIDs, um para os usuários do HCB e outro para os visitantes.

Dispõe de uma estrutura de servidores e softwares de gerenciamento e configuração para:

- Bancos de Dados Corporativos;
- Servidores de Arquivos;
- Servidores de Segurança;
- Servidores Web;
- Servidores de Aplicação;
- Servidores de Acesso Remoto VPN;
- Servidores de Gerência de Redes;
- Backup e Armazenagem;
- Gerência de Serviços.
- Sistemas HIS (MV Soul);
- Sistema SGP (Senior);

Utiliza 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 (Antivírus, Firewall, IDS e Antispam);
- Acesso à Internet;
- Rede sem fio (Wireless);
- Sistemas corporativos diversos da CONTRATANTE

### 1. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A empresa contratada será responsável 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;

### 2. 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;

### 3. 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:

1. Número da OS;
2. Número do contrato;
3. Data e hora da abertura OS;
4. Descrição dos serviços objeto da OS;
5. Objetivo dos serviços a serem alcançados;
6. Métricas, restrições, premissas à execução dos serviços;
7. Dimensionamento estimado da OS em horas;
8. Período de execução, com datas de início e término previstos
9. Assinatura de autorização;

#### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS

Atendimento das demandas dos usuários demandantes dos serviços, recebidas por e-mail, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários, a partir de consultas ao Sistema Integrado de Gestão de Atendimento e Base de Conhecimento.

#### 5. 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;

#### 6. CONTRATANTE

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

#### 7. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO

<b>NOME</b>	Alexandre Reis
<b>MATRÍCULA</b>	45

CARGO	Gerente de Tecnologia de Informação
CIDADE/UF	Brasília / DF
TELEFONE	(61) 3025-8710
E-MAIL	alexandre.reis@hcb.org.br



Documento assinado eletronicamente por **HELIO CEZAR ZGIET SILVEIRA - Matr.0000215-6, Diretor(a) Administrativo(a)**, em 28/07/2021, às 09:31, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE CAMPOS DOS REIS - Matr.0000004-5, Gerente de Tecnologia da Informação**, em 28/07/2021, às 12:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0verificador=66671371](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=66671371) código CRC= **C8BF261C**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

AENW 3, Lote A - Bairro Noroeste - CEP 70.684-831 - DF

61 30258710

04024-00008197/2021-69

Doc. SEI/GDF 66671371

**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	26/04/2017
Data de Início	02/05/2017
Vigência	12 (doze) meses contados da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo.
1º Aditivo	26/04/2018 a 25/04/2019
2º Aditivo	26/04/2019 a 25/10/2019
3º Aditivo	25/10/2019 a 24/02/2020
Número do Contrato	Nº 093/2017 – HCB
Valor Anual	747.984,00

**C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO**

Contratação de serviços especializados de suporte continuado ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Hospital da Criança de Brasília José Alencar, com a prestação de serviços especializados envolvendo soluções baseadas em processos, melhores práticas de mercado, modelos definidos e padronizados, procedimentos operacionais interligados, confiáveis e continuados, com foco no crescimento, no aumento de maturidade e disponibilidade do ambiente tecnológico de informação e comunicação em execução no HCB - Hospital da Criança de Brasília José Alencar.

**D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Prestação de serviços especializados envolvendo soluções baseadas em processos, melhores práticas de mercado, modelos definidos e padronizados, procedimentos operacionais interligados, confiáveis e continuados, com foco no crescimento, no aumento do nível maturidade de processos e qualidade, alta disponibilidade do ambiente tecnológico de informação e comunicação em execução no HCB - Hospital da Criança de Brasília José Alencar, constituídos por diversas soluções e fabricantes, com transferência de tecnologia e especificações técnicas contidas neste termo de referência.

Realização de serviços de suporte ao usuário, monitoração, alta disponibilidade de ambientes tecnológicos e sustentação da infraestrutura utilizando boas práticas do mercado. Serviços medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação conforme definições de responsabilidades presentes neste Termo de Referência e Catálogo de Serviços.

Manutenção e a ampliação da base de conhecimento.

Implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços.

Sustentação de infraestrutura e suporte técnico.

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, CNS: 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

Aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.  
Gestão de atendimentos e satisfação de usuários.  
Sustentação e monitoria de ambientes tecnológicos de infraestrutura e de sistemas em tempo real.

Garantia de Alta Disponibilidade.

Monitoria de ambientes tecnológicos físicos e virtuais contemplando análise de Vulnerabilidades, Implantação e manutenção de Firewall, gestão de antivírus, monitoria de ativos, inventário de equipamentos, configuração diversos equipamentos de rede, instalação e manutenção de servidores, gestão e documentação de redes, além de ações de prevenção para aumentar vida útil desses e garantir qualidade.

Atendimento eficaz aos usuários de sistemas e infraestrutura tecnológica do Hospital, com escalonamento de chamados conforme nível de complexidade e criticidade de resolução de problemas, incidentes e requisições.

Suporte por meio da execução das atividades rotineiras, e outras sob demanda de atendimento aos usuários do parque computacional, implementação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação e comunicação, provendo recursos que possibilitem o acesso aos sistemas de informação com segurança na sua rede de computadores, de forma, que os serviços estejam sempre disponíveis atendendo as demandas institucionais.

Garantir o nível de segurança do ambiente computacional em contraponto ao crescente número de acessos, garantindo a integridade, disponibilidade e a confidencialidade de informações e dados do negócio.

Atendimento ao usuário mantendo os ANS (Acordo de Níveis de Serviço) oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de informática.

Gerar estatísticas de dados quantitativos e qualitativos dos atendimentos, para garantir a qualidade dos atendimentos e melhorar o grau de satisfação dos usuários e gestores com a prestação dos serviços com mais rápida e eficiência, dando maior auxílio para que diretorias alcancem suas metas alinhadas aos objetivos estratégicos da instituição.

Atendimento e contribuição para maximização dos objetivos e estratégias de negócios da instituição, adicionando valores aos serviços, baseados em um conjunto de estruturas e processos que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades da instituição e os serviços entregues utilizando mecanismos de acompanhamento e controle adotados pelo mercado, que trazem consigo práticas adotadas para a Governança de TI: CobIT® 5, ITIL v3, PMI, ISO/IEC 27001/27002 e PMBOK 6ª.

Os serviços prestados englobam todo escopo de atendimento ao usuário, ciclo de vida de chamados, gestão de ativos, monitoria e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade, gestão de recursos para execução dos serviços, sendo cada um deles classificados em atividades específicas e em regimes diferenciados para atender a demanda da instituição.

Os serviços são prestados através de uma Central de Serviços com atendimento remoto e presencial, incluindo tarefas como suporte ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catálogo de serviços.

A central de serviços funciona como ponto único de contato para os usuários de TI, recebendo todas as demandas e distribuindo para níveis técnicos que compõem a Central de Serviços, registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

Realização de auditoria nos atendimentos realizados em todos os níveis de atendimento, desde a forma de atendimento até a qualidade no processo e descrições de ações em cada nível,



evidenciando o controle desse processo formalmente através de um relatório mensal disponibilizado para a validação.

Implementação de solução WEB informatizada de atendimento para os usuários via rede interna.

Sustentação de infraestrutura, sistemas e equipamentos de informática segundo a IN04, Planejar/implantar e coordenar a infraestrutura de rede (Switches Ruckus roteadores Ciscos, Access Point D-link e Aerohive) e Firewall AKER, storage (HP e EMC-DELL).

Implantar/gerenciar sistemas (Microsoft Windows 2008, 2012 e 2016 (Active Director, DNS, DHCP, RDS (TS), FTP, SQL, HYPER-V, Cluste, DFRSName, File server, File Printer, Exchange Server 2012, Servidor de Imagens - WDS, WSUS e WPS), Antivírus Kaspersky, Sistema de Controle Biblioteca - BIBLIVRE), Central PABX NEC.

Instalação/configuração, suporte, parametrização, dos Sistemas Hospitalar (Pixon, Ayra, Pacs, Senior e MV).

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, Aerohive), links de comunicação convergente (da dos, voz e vídeo).

Sustentação e administração de ambiente físico de rede convergente (da dos, 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. Sustentação, administração e tratamento de incidentes de infraestrutura de rede corporativa com servidores HP E DELL em plataforma Microsoft e Linux configurados em alta disponibilidade com armazenamento de dados em grandes volumes, incluindo tecnologias redundantes para subsistemas de discos físicos (RAID) com uso de soluções de storage (HP E DELL).

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 (Hyper V).

Sustentação e administração de ferramentas de automação de backup e recuperação de desastres.

Tratamento de incidentes de serviços de infraestrutura de rede (IP, TCP /UDP, VLAN, BGP, RIP e OSPF), ativos de rede (roteadores e switches RUCKUS E DLINK), redes sem fio (D-LINK, AEROHIVE).

Sustentação e administração de ambiente físico de rede convergente (dados, voz e vídeo), como infraestrutura de cabeamento, passivos (patch\panel, organizadores, racks) de rede. Intermediação de problemas e soluções com outros fornecedores de rede e comunicação.

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).

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

Implantação e acompanhamento de processos informatizados, analisar, manter e prover plena utilização dos processos e sistemas hospitalares.

Cadastramento, parametrização e suporte do Sistema SOULMV e MV2000.

### **Administração do Backup**

Administração, configuração, manutenção, suporte e implementação de solução de backup corporativo para cliente Windows e Linux, Máquinas Virtuais, objetos de Active Directory, correio eletrônico Exchange e banco de dados Oracle, SQL Server, Mysql e PostgreSQL utilizando

a ferramenta Commvault com armazenamento de dados em Nuvem utilizando a tecnologia de armazenamento Amazon S3.

- Criação de políticas e regras de backup.
- Administração, manutenção e sustentação do ambiente de backup.
- Execução de processo de governança e melhoria contínua do ambiente.
- Inclusão, remoção e Alteração de Rotinas de Backup.
- Criação, documentação, alteração e revisão das configurações e exclusão de Dataset.
- Criação, documentação, alteração, revisão e exclusão de JOBs.
- Criação, alteração, revisão e exclusão de scripts para replicação de dados.
- Realocação de Espaço Físico em Backup.
- Execução de Rotinas de Backup.
- Restauração de Backups.
- Criação de rotinas de backup de banco de dados.
- Inclusão, remoção ou Alteração de Rotinas de Backup.

### Descrição da Atividades:

#### CENTRAL DE SERVIÇOS

Funciona como um ponto único de contato, entre os usuários e as equipes de suporte e manutenção dos sistemas e serviços, razão pela qual esta função requer equipes dedicadas ao atendimento tempestivo das solicitações, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade desejados.

Registrar todas as solicitações de serviços, incluindo aquelas classificadas como requisições de serviços e também os casos que são categorizados como incidentes.

Prestar suporte técnico de primeiro nível através de canais de atendimento telefônico e via chat, visando restaurar, da forma mais rápida possível, o acesso dos usuários internos e externos aos serviços de TIC, encaminhando aos próximos níveis de atendimento os casos elegíveis.

Fornecer aos usuários informações sobre tratamento das solicitações registradas.

Tarefas de atendimento remoto e presencial, incluindo tarefas como suporte ao usuário, registro e categorização do chamado, execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão, que mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

#### Atendimento de 1º Nível

O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento;

Escala de regime 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).

Realizar acompanhamento de todo ciclo de vida de chamados, escalando-os quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;

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

Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia.

Realizar abertura e acompanhamento de Chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia.

Seguir roteiros e scripts de teleatendimento ativo e receptivo.

- Identificar-se ao cliente
- Ouvir mensagem do cliente
- Confirmar dados
- Consultar histórico
- Realizar triagem e direcionar atendimento
- Esclarecer dúvidas e fornecer informações
- Argumentar com o cliente
- Agendar retorno (follow-up)
- Finalizar contato

Atender usuários de produtos e ou serviços via teleatendimento

- Identificar necessidades do interlocutor
- Identificar problemas
- Orientar o usuário e oferecer soluções
- Consultar manuais
- Consultar área técnica
- Consultar supervisor
- Solicitar providências técnicas junto à área competente
- Finalizar pendência técnica e pendências de serviços

Prestar serviços técnicos e especializados

- Dar atendimento a usuários da internet
- Orientar a utilização de equipamentos de informática
- Diagnosticar falhas de funcionamento de equipamentos
- Prestar suporte técnico a aplicativos (software)
- Orientar a utilização de aplicativos (software)
- Orientar usuário de telefonia
- Acionar serviços emergenciais
- Abrir chamados técnicos (ordens de serviços)

Realizar pesquisas em tempo real, por telefone

- Convencer o entrevistado à participação na pesquisa
- Pesquisar perfil do entrevistado
- Indagar a satisfação do cliente sobre serviços prestados
- Fazer acompanhamento pós-atendimento (follow-up)
- Aplicar questionário
- Registrar respostas em formulário eletrônico

### Atendimento de 2º Nível

O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.

Serviço realizado presencialmente nas dependências da contratante com alocação de equipe de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 06h (seis) horas

às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela STEFANINI para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

Realizar a manutenção preventiva em equipamentos e limpeza da estação de trabalho infectada.

Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI.

Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos.

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

Atualizar a base FAQ (Frequently Asked Questions) para autoatendimento dos usuários.

Instalar e configurar ativos de rede de segurança, solucionar problemas e realizar nos mesmos do ambiente de TI da instituição.

Implementar novos ativos, serviços e recursos na rede.

Executar testes proativos nos ativos de rede de segurança de TI.

Elaborar, controlar e manter atualizada documentação soluções de IPS, Firewall, AntiSpam, Antivírus, IDM, Certificação Digital e seus componentes (regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros).

Realizar configurações e instalações diversas em ativos de rede.

Realizar configurações/parametrizações em sistemas e aplicativos em bases de produção, simulação e treinamentos das aplicações.

Realizar sobre equipamentos de TI (desktops e notebooks): a manutenção corretiva e preventiva em hardware, substituição de periféricos e/ou componentes, resolução de falhas de comunicação/funcionamento em periféricos e/ou componentes.

Configurar e remanejar ramais digitais, analógicos e IP.

Instalar, desinstalar, remanejar e configurar de softwares básicos, aplicativos e sistemas corporativos em microcomputadores de usuários do HCB;

Instalação e manutenção avançada de sistemas Windows e Linux.

Suporte técnico presencial a usuários de TI e sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TI, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em redes de dados, que utilizam sistemas operacionais Windows 7 e Windows 10, além de pacotes de aplicativos de produtividade, como o MS Office, aplicativos clientes de correio eletrônico, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.

#### Monitorar sistemas

- Monitorar recursos de entrada, saída e armazenamento de dados
- Monitorar disponibilidade e desempenho de aplicativos
- Monitorar registros de erros e consumo de CPU

#### Administrar processamento de dados

- Administrar cronograma de atividades planejadas
- Administrar schedule (agenda de tarefas)
- Otimizar recursos disponíveis
- Administrar tarefas e providenciar correção de erros de tarefas

#### Assegurar funcionamento do hardware e software

- Inicializar e desativar sistemas e aplicativos
- Configurar e reconfigurar hardware
- Realizar limpezas periódicas em equipamentos
- Alimentar equipamentos com suprimentos



- Identificar falhas em hardware e software
- Sanar pequenas falhas de hardware
- Requisitar manutenção preventiva e corretiva de hardware e software
- Efetuar controle de peças e suprimentos
- Assegurar funcionamento e acionar equipamento reserva (standby)

#### Atender cliente e usuário

- Disponibilizar recursos operacionais
- Planejar atendimento a cliente e usuário
- Orientar cliente e usuário na utilização de hardware e software
- Executar checagem inicial de solicitação
- Conduzir solicitação de suporte e reprocessar tarefas de acordo com solicitação
- Reparar, recuperar e transferir arquivos, programas e relatórios

#### Inspeccionar ambiente físico de trabalho

- Sugerir mudanças na disposição de equipamentos
- Organizar cabeamento

#### SUPORTE ESPECIALIZADO

Tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão, que mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

Suporte a sistemas e serviços windows e Linux (presencial).

Suporte a sistemas HIS (presencial).

Suporte a links, ativos de rede e infraestrutura física de comunicação (remoto / presencial).

Suporte a infraestrutura de servidores, virtualização, armazenamento de dados e backup (presencial).

Suporte a infraestrutura de aplicações (web e cliente-servidor) e banco de dados (remoto/presencial).

Suporte a infraestrutura de segurança perimetral e corporativa (remoto/ presencial).

#### Atendimento de 3º Nível

Sustentação do ambiente, atendimento de requisições, resolução de incidentes e problemas, atendimento das necessidades corretivas imediatas do ambiente, tais como: aplicação de soluções de contorno e mudanças operacionais do ambiente computacional, ações relacionadas as atividades operacionais de sustentação do dia a dia como suporte ao ambiente, atendimento ao usuário, entre outras.

Evolução do ambiente, atividades que implicam em melhoria contínua, em inovações tecnológicas e atendimento a mudanças evolutivas do ambiente computacional.

Sustentação e administração de serviços de administração, operação e suporte a servidores, ambientes de produção e microinformática e plataformas de sistemas operacionais, com objetivo de prover a sustentação do ambiente de TI e o apoio ao suporte técnico remoto e presencial.

**Suporte a SISTEMAS E SERVIÇOS:** 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 TI.

**Suporte a INFRAESTRUTURA:** 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 TI.

**Suporte a REDES E COMUNICAÇÃO:** 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 TI.

**Suporte a APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS:** atividades inerentes a sustentação e administração e suporte especializado 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 TI.

**Suporte à 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 TI.

#### DEMANDAS/ PROJETOS

Tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço (OS).

**Evolução/demanda/Projeto** - Caracterizados como melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico.

#### E. DESCRIÇÃO DAS SOLUÇÕES

Fornecimento de solução sistêmica integrada para gerenciar qualquer requisição de serviços e fluxo de trabalho para gestão dos processos de gerenciamento de serviços - de acordo com a biblioteca do ITIL V3 e a ISO 20.000.

Implantação, implementação de todos os processos, configuração, customização, parametrização e migração dos dados existentes, catálogo de serviços e base de conhecimento.



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

Função Service Desk/Central de Serviços, Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento da base de conhecimento, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Ativos de Serviços, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Versões, Gerenciamento da Continuidade do Serviço, Gerenciamento de Contratos de Fornecedores Internos Externos.

Gestão de projetos em conformidade com as práticas do PMI.

#### **F. URA -Unidade de Resposta Audível**

Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações.

Gravação digital de 100% das ligações.

Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som; Integração CTI com o PABX / DAC.

#### **G. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO**

Solução implantada, customizada e parametrizada pela contratada e atender os seguintes requisitos:

Automação inteligente para gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas através da coleta de eventos das soluções e aplicativos de monitoramento da infraestrutura interna do ambiente de TI.

Permitir alertas por vários meios de comunicação como SMS, e-mail e abertura de chamados no sistema de ITSM.

Interface web para administração e exibição de dados.

#### **H. 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;

#### **I. 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;

#### **J. 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;

**K. CANAIS DE ATENDIMENTO MULTIMEIOS**

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

Os canais de atendimento estão divulgados na página web da Central de Serviços.

**L. 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.

**M. 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 13 (treze) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, com disponibilidade diária das 06h (seis) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela STEFANINI para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

**N. INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO**

A composição do parque - expressa pela quantidade de equipamentos computacionais e aplicações em uso atualmente, tais como: estações de trabalho, notebooks, tablet's, dispositivos móveis associados, servidores, usuários, serviços e sistemas operacionais e aplicativos, ativos de rede, topologia da rede, tecnologias de conectividade, estruturas de armazenamento de grande volume de dados, condições de disponibilidade da infraestrutura física, entre outros existentes no parque computacional atual;

**PLATAFORMA DE SOFTWARE****SISTEMAS OPERACIONAIS:****Servidores:**

- (8) Windows Server Data Center 2008, 2012 e 2016;
- (10) Linux Ubuntu;
- (60) Hyper-V,
- (60) Windows Server 2008;

**Estações Clientes:**

- (781) Windows 7, 8, 8.1 e 10;
- (20) Notebook;

- (25) Scanners;
- (94) Impressoras;
- (275) Telefones Físicos (IP);
- (2.112) Pontos de Rede.

**SERVIDORES E CLIENTES WEB:**

(10) 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):**

- (2) Microsoft SQL Server 2016;
- (1) Oracle 11g;
- (2) MySQL;

**SERVIÇOS DE MENSAGERIA E COLABORAÇÃO:** WhatsApp, Telegrama e MSN; Protocolo IMAP; Protocolo SMTP; Protocolo POP3; Microsoft Exchange 2016.

**FERRAMENTAS DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO:** MS Office 2016; MS Visio; MS Project; MS SharePoint; Adobe CS3, CSS Suíte e Adobe Cloud; Corel XS, X6, X8 Suíte; Autocad 2014 e 2018;

**FERRAMENTAS DE BACKUP:** Arkeia, Cobian, Bareos, Commvault.

**SOLUÇÃO DE ANTIVÍRUS / ANTISPYWARE:** Kaspersky corporativo com console centralizada.

**OUTROS SOFTWARES OU SERVIÇOS:** Windows Deployment Services - MOS, Windows Server Update Services - WSUS, Windows File Server, Windows Print Server, Ferramentas de documentação, Firewall Aker (appliance).

**PLATAFORMA DE HARDWARE****EQUIPAMENTOS DE REDE:**

(20) Switches de acesso do fabricante D-Link XStack DGS-3426P, 48 portas gigabit com capacidade de operação em camada 2.

- 48 x RJ-45 10/100/1000BaseT;
- 4 (quatro) portas 10Gb SFP+ para conexão de transceivers SR, LR, SX e LX;

(01) Switches CORE, TOR e Acesso do fabricante Brocade Ruckus, Switch Fiber Chanel Brocade DS6505B.

(05) Access Point D-Link Wireless DWLX500, Access Point Aerohive,

(01) Firewall AKER,

(01) Roteador de borda Cisco,

(01) Link Principal e Redundante de Internet.

**SERVIDORES**

(03) Servidores HP Proliant DL38SP;

(01) Servidores HP Proliant DL 180;

(03) Servidores DELL PowerEdge R830;

(01) Servidores LENOVO SR850;

(100) Servidores Virtuais;

**SILOS DE ARMAZENAGEM:**

- (01) Storage HP P2000,
- (02) Storage EMC UNITY300 HYBRID,
- (01) Biblioteca de fitas HP storage Works MSL2024, backup & restore  
150 Terabytes.

**SISTEMA DE TELEFONIA:**

- Central digital NEC UNIVERGE 8300,
- (20) Telefones digitais NEC,
- (300) Telefones analógicos,
- (200) Telefones VOIP,
- Links digitais externos (operadora atual: VIVO-GVT)

**SISTEMA DE CFTV:**

- Servidores HP Proliant;
- Storage Micra;
- (350) Câmeras Avigilon e Hikvision;
- Rede estruturada em fibra óptica e cabeamento em par trançado Cat 5e separada da rede corporativa de dados e voz.

**REDE****ARQUITETURA LAN:**

- Ethernet 40GbBaseT, 20GbBaseT, 10GbBaseT, 1000BaseT; 100BaseT e 10BaseT.
- Protocolo TCP/IP;

**ARQUITETURA SAN**

- Ethernet 16GbBaseT.

**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 à Internet de 200Mbps (operadora atual: NWI);

Infraestrutura implantada em cabeamento estruturado em fibra, par trançado Cat 5e e 6, totalizando 2500 pontos físicos, 600 estações ativas,

- 2000 contas de Active Direct e 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 70% da área construída do estabelecimento, configurada com multi SSIDs, um para os usuários do HCB e outro para os visitantes.

Estrutura de servidores e softwares de gerenciamento e configuração para:

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



Gerência de Serviços.  
Sistemas HIS (MV Soul);  
Sistema SGP (Senior);

**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 (Antivírus, 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 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.

**O. 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;

**P. VOLUMETRIA ATENDIDA**

TORRES DE SERVIÇOS	Serviço	equipe	Qtde de Atendimentos anual	Horas Mensais	Horas Anuais
CENTRAL DE SERVIÇOS (Níveis 1 e 2)	Atendimento Remoto	03	1505	400	4800
	Atendimento Remoto e Presencial	05	10192	600	7200
SUPORTE ESPECIALIZADO (Nível 3)	Suporte a Sistemas, Windows e Linux	1	797	200	2.400
	Suporte a Redes, Comunicação, Link, Ativos de Rede, Infraestrutura física e lógica	1	389	100	1.200
	Suporte a infraestrutura de servidores, virtualização, armazenamento de dados e backup	1	571	100	1.200
	Suporte a infraestrutura de aplicações (web e cliente-servidor) e banco de dados	1	487	100	1.200
	Suporte a infraestrutura de segurança perimetral e corporativa	1	398	100	1.200
TOTAL			14.339	1.600	19.200

**Usuários Atendidos**

Descrição	Quantidade
Usuários Internos Normal	1207
Usuários Internos VIP	0
Usuários Externos	0
Total	1207

**Q. 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.

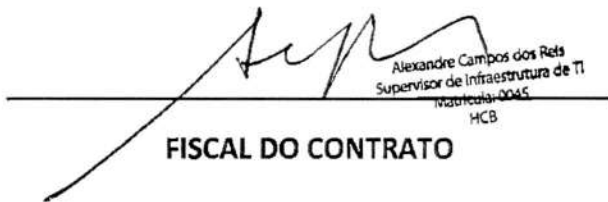
**R. CONTRATANTE**

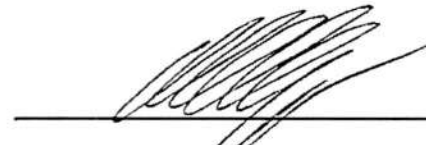
<b>RAZÃO SOCIAL</b>	HOSPITAL DA CRIANÇA DE BRASÍLIA JOSÉ ALENCAR por intermédio do INSTITUTO DO CÂNCER INFANTIL E PEDIATRIA ESPECIALIZADA – ICIPE
<b>CNPJ</b>	10.942.995/0001-63
<b>ENDEREÇO</b>	SAIN, Lote 4B – Asa Norte – Brasília/DF, CEP: 70.071-900
<b>TELEFONE</b>	(61) - 3025-8470

**S. RESPONSÁVEL PELA DECLARAÇÃO**

<b>NOME</b>	Alexandre Reis
<b>CARGO</b>	Coordenador de Tecnologia de Informação
<b>TELEFONE</b>	(61) 3025-8710
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:alexandre.reis@hcb.org.br">alexandre.reis@hcb.org.br</a>

Brasília-DF, 07/12/2019

  
Alexandre Campos dos Reis  
Supervisor de Infraestrutura de TI  
Matrícula: 0045  
HCB  
**FISCAL DO CONTRATO**

  
**RENILSON REHEM**  
**SUPERINTENDENTE EXECUTIVO**  
**ICIPE/HCB**  
**CONTRATANTE**

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

Table with 2 columns: Field (Data da Assinatura, Data de Início, Vigência, Número do Contrato, Valor Anual) and Value (26/04/2017, 02/05/2017, 12 (doze) meses..., Nº 093/2017 - HCB, 747.984,00)

C. DESCRIÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO

Contratação de serviços especializados de suporte continuado ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Hospital da Criança de Brasília José Alencar, com a prestação de serviços especializados envolvendo soluções baseadas em processos, melhores práticas de mercado, modelos definidos e padronizados, procedimentos operacionais interligados, confiáveis e continuados, com foco no crescimento, no aumento de maturidade e disponibilidade do ambiente tecnológico de informação e comunicação em execução no HCB - Hospital da Criança de Brasília José Alencar.

D. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Atendimento das demandas de TIC da estrutura interna e do sistema de usuários do Hospital da Criança de Brasília José Alencar - HCB, atendimento às áreas institucionais, de pesquisa, entidades vinculadas e/ou subordinadas, com qualidade e eficiência, com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, aumentando o grau de satisfação dos usuários da instituição com as soluções, produtos e serviços fornecidos pela área de TIC, ampliando a capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras do ambiente computacional, alinhado às metas e ao planejamento estratégico da TIC. Aumentar o nível de segurança do ambiente computacional em contraponto ao crescente número de acessos, garantindo a integridade, disponibilidade e a confidencialidade de informações e dados do negócio.

suporte aos objetivos institucionais do Hospital da Criança de Brasília José Alencar - HCB, por meio da execução das atividades rotineiras, e sob demanda, de atendimento aos usuários do parque computacional, implementação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação e comunicação, provendo recursos que possibilitem o acesso aos sistemas de informação com segurança na sua rede de computadores, de forma, que os serviços estejam sempre disponíveis atendendo as demandas institucionais.

Prestação de serviços à estrutura e aos projetos de TIC da instituição, profissionais e ambiente computacional eficazes, atendendo:

- a) A disponibilização de recursos e sistemas de informação estáveis e íntegros;

Handwritten signature

- b) O aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC;
- c) A garantia da disponibilidade da operação normal dos serviços;
- d) A evolução do atual modelo de gestão e o consequente aumento do nível de maturidade, por meio da governança de TIC;
- e) A independência tecnológica da instituição na gestão da sustentação, administração, operação e suporte em relação aos prestadores de serviços.

Como objetivos específicos à contratação promoverão:

- a) A entrega dos serviços através de catálogo de serviços e base de conhecimento;
- b) A implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database);
- c) Uma base de conhecimento (Knowledge Base) histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC;
- d) Base nas boas práticas preconizadas por modelos como ITIL v3, CobiT 5, PMBOK 6ª e ISO/IEC 27001/27002.

Implantação, atualização, configuração, manutenção e implementação do catálogo de Serviços da ferramenta de ITSM (OTRS), para gestão, monitoramento e controle de registros de eventos, requisições e incidentes.

Serviços de desenvolvimento, suporte evolutivo e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente.

#### Descrição da Atividades:

**Central de Serviços Técnicos:** Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através de fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.

Os serviços de atendimento remoto, da Central de Atendimento, são executados nas instalações da Stefanini, e os serviços de atendimento presencial nas instalações do HCB (incluindo a rede hospitalar a ser administrada)

**Suporte Técnico a Usuários:** Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Serviços Técnicos, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.

#### E. CENTRAL DE SERVIÇOS TÉCNICOS - ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL

Planejar, implantar e operacionalizar a Central de Atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3;

Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de TIC do CONTRATANTE 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 uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;

Registrar no sistema de Gestão de Serviços as informações sobre as requisições/chamados de forma a possibilitar o encaminhamento da solução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;

Acompanhar a resolução de todos os chamados/incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Atendimento deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;

Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

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, podendo ser utilizado o sistema próprio da CONTRATANTE, caso esta última decida. Havendo necessidade, será indicado o treinamento, bem como provimento das informações de acesso à ajuda/manuais da ferramenta aos usuários para completa orientação na abertura e classificação das requisições/chamados;

#### **Do serviço de atendimento 1º nível:**

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;

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

Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;

Encaminhar para o serviço de atendimento 2º Nível, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa;

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 CONTRATANTE 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 suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços;

Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo CONTRATANTE;

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

#### **F. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS – ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL**

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;