



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Atestado de Capacidade Técnica

Porto Alegre, 09 de julho de 2021.

A SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, com sede na Avenida Mauá, 1155, Bairro Centro Histórico, na cidade de Porto Alegre, RS, ATESTA para os devidos fins que a empresa INTEROP Informática Ltda, CNPJ 86.703.337/0001-80, sediada à Rua João Manoel, 50, 5º andar, Porto Alegre, RS, executou e executa desde fevereiro de 2010 até a presente data os serviços abaixo especificados:

1. Números dos Contratos de Serviços firmados: 10/01/004, 16/01/008, 16/01/049, 17/01/16, 17/01/61, 18/01/011, 18/01/065, 18/01/092, 19/01/023 e 19/04/026.
2. Objeto/Descrição dos Contratos: prestação de serviços de suporte técnico em informática, níveis 1, 2 e 3, para o ambiente de Tecnologia de Informação desta Secretaria, incluindo administração e suporte especializado a rede e servidores do Data Center e do Ambiente Computacional.
3. Período: desde Fevereiro/2010, estando vigente na presente data.
4. Detalhamento e Quantitativos dos Serviços Prestados:
 - 4.1. Mais de 200.000 HST (Horas de Serviço Técnico) em serviços de TI, incluindo:
 - 4.1.1. Atividades de Monitoração, Administração e Suporte a redes;
 - 4.1.2. Suporte remoto e presencial através de central de serviços visando a solução de dúvidas, incidentes e problemas de software e hardware, executando mais de 20.000 HSTs de suporte e atendimento ao usuário;
 - 4.1.3. Suporte técnico ao ambiente de produção o qual roda simultaneamente mais de 50 sistemas de aplicações sobre ambiente Windows Server 2008 e superiores;
 - 4.1.4. Atividades de Service Desk e de Gestão de Incidentes, compreendendo o processo de acompanhamento e solução do incidente, até o seu encerramento, seguindo processos aderentes as melhores práticas do ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library);
 - 4.1.5. Apoio em processos da fase de Operação de Serviços baseada no Framework ITIL V3, e sua execução, abrangendo Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço, Função Central de Serviços, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Continuidade de Serviço de TI, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Função de Gerenciamento Técnico e Função de Operações de TI;

4.1.6. Atendimento a usuários através de scripts e alimentação de base de conhecimento para os serviços de infraestrutura e suporte aos usuários com mais de 18.000 chamados por ano;

4.1.7. Suporte a mais de 2.500 usuários de microinformática;

4.1.8. Serviços de suporte técnico de campo, com atendimento presencial aos usuários de informática;

4.1.9. Os Serviços de Monitoramento do Ambiente de TIC são prestados em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana).

4.1.10. Administração, suporte e implantação de ambiente computacional para mais de 2.500 estações de trabalho em rede;

4.1.11. Monitoramento, suporte e administração de banco de dados;

4.1.12. Administração e Suporte de Servidores de Aplicações;

4.1.13. Administração e suporte de servidores com tecnologias Windows Server 2008 e superiores, Performance e otimização de ambiente Linux (Debian, Ubuntu, CentOS), e Apache2 e IIS 7 e superiores;

4.1.14. Administração, suporte e implantação de ambiente de alta disponibilidade utilizando cluster em ambientes Windows 2008 e superior, incluindo clusterização de armazenamento;

4.1.15. Administração, suporte e implantação a ferramenta de colaboração corporativa Sharepoint versão 2010 e superior;

4.1.16. Administração e operação dos Datacenters;

4.1.17. Administração e Gerenciamento de Servidores;

4.1.18. Administração, suporte, implantação e Gerenciamento de Servidores de Arquivos (file servers) utilizando tecnologia Microsoft;

4.1.19. Administração e Gerenciamento de Servidores de Conteúdo;

4.1.20. Administração e Gerenciamento de Servidores WEB;

4.1.21. Administração e Gerenciamento de contas de E-MAIL;

4.1.22. Administração, suporte e implantação de ferramenta de mensageria Microsoft Exchange, versão 2013 e superior em alta disponibilidade com mais de 3.000 caixas de e-mail com suporte a clientes de dispositivos móveis e integração com LDAP.

4.1.23. Administração, suporte e implantação de serviços de diretório Active Directory (AD) com mais de 10 DCs (controladores de domínio), com diretivas de grupo (GPO – Group Policy Object), e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);

4.1.24. Administração, suporte e implantação dos serviços de aplicações Web: Internet Information Services (IIS), suportando aplicações .Net e Java Script;

4.1.25. Apoio na administração e Gerenciamento de Segurança Computacional;

4.1.26. Apoio na administração e operação de ambiente de datacenter com mais de 4 firewalls por software;

4.1.27. Administração e suporte de ferramentas de proxies e filtros de conteúdo para mais 2.500 usuários;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

- 4.1.28. Administração e suporte em certificação digital;
- 4.1.29. Apoio à administração e operação de datacenters com dois Sistemas de Prevenção de Intrusão (IPS);
- 4.1.30. Administração e operação de antivírus para mais de 3.000 ativos;
- 4.1.31. Ações de proteção e segurança contra infecções nas Estações e Servidores;
- 4.1.32. Administração, operação, suporte, configuração e gerenciamento do Storages, com mais de 1.700 TeraBytes de espaço de dados armazenados de fabricantes EMC/DELL, IBM, HP e Huawei;
- 4.1.33. Apoio à Administração de switches de SAN Brocade;
- 4.1.34. Administração de Banco de Dados SQLServer 2012 em plataforma Windows Server em ambiente de alta disponibilidade e tolerância a falhas;
- 4.1.35. Administração e Gerenciamento da BLADE;
- 4.1.36. Administração, Operação e Gerenciamento de Ambientes Virtuais;
- 4.1.37. Administração, suporte e implantação de sistemas operacionais baseados em Windows Server versões 2012 e superior, e Linux com mais de 100 servidores físicos e mais de 300 servidores virtuais;
- 4.1.38. Administração, suporte e implantação de ambiente de desktops virtuais e servidores de aplicações virtualizadas, utilizando VDI;
- 4.1.39. Apoio à Administração e suporte a ferramenta de ETL;
- 4.1.40. Administração e Gerenciamento de Softwares, Patches e FIX's;
- 4.1.41. Administração, operação, suporte e Gerenciamento de BACKUPS e RESTORES com a ferramenta de backup Netbackup versão 7, automatizando volume de backup mensal superior a 300 Tbytes girando mais de 120 fitas, em biblioteca de backup com mais de 2 drivers, conectada a SAN, e mais de 300 Tbytes protegidos com recursos de snapshot, deduplicação e restore granular de máquinas virtuais;
- 4.1.42. Administração e Gerenciamento de Redes e Serviços de IP;
- 4.1.43. Administração e suporte no gerenciamento ambiente wireless mais de duas controladoras e mais de 100 Access Points gerenciáveis.
- 4.1.44. Apoio na Administração e operação de mais de 4 equipamentos de balanceamento de carga de servidores nos dois datacenters da SEFAZ;
- 4.1.45. Administração e operação de switches e equipamentos dos fabricantes HP e Cisco em ambiente de datacenter que possui switches cores com acesso de Rede LAN em Layer 3 e mais de 300 switches distribuídos e mais de 150 switches distribuídos;
- 4.1.46. Suporte e manutenção de redes locais (LANs), redes locais sem fio (WLANs) redes de longa distância (WANs), incluindo instalação, manutenção e substituição de equipamentos de conectividade de rede;
- 4.1.47. Suporte e administração de quatro instâncias de Firewall clusterizados em alta disponibilidade;
- 4.1.48. Apoio a validação lógica e certificação de cabeamento estruturado;
- 4.1.49. Realização de movimentação física (move) de equipamentos entre datacenters;
- 4.1.50. Elaboração e manutenção de Bayfaces de racks e ambientes (Datacenter, Salas Cofre, Shafts de lógica) utilizando-se Microsoft Visio versão 2010;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

4.1.51. Apoio na Administração e Gerenciamento de Videoconferências e Voip para mais de 2.000 usuários/dispositivos;

4.1.52. Apoio a administração e Gerenciamento de Servidores de Banco de Dados com mais de 20 instâncias de SGBD baseado em tecnologia SQL-Server com mais de 31 TeraBytes;

4.1.53. Suporte, Administração e Configuração de Servidores de Banco de Dados de apoio a decisão (BI) baseado em tecnologia PostgreSQL/Greenplum com mais de 70 TeraBytes;

4.1.54. Supervisão NOC – Núcleo de Operações e Controle (Monitoramento do ambiente computacional) 24x7;

4.1.55. Implantação, configuração, administração e suporte das ferramentas que compõem o System Center da Microsoft SCCM e SCOM versões 2012 e superior; o System Center é utilizado para gestão de ativos e através dele são desempenhadas as atividades de controle e gestão de inventário dos ativos de hardware e software, de controle de configuração e de distribuição de imagens e atualizações de software.

4.1.56. Execução de mais de 2.000 HSTs em gerenciamento de serviços utilizando a plataforma System Center Service Manager;

4.1.57. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com a solução de rede lógica Microsoft Active Directory;

4.1.58. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com os serviços de rede DNS, File Server, Servidor de Impressão, NLB; Administração, monitoramento e diagnóstico de incidentes do ambiente computacional com o sistema operacional Windows Server 2008 R2 e superiores;

4.1.59. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com os sistemas operacionais Linux;

4.1.60. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com as tecnologias Microsoft IIS, PHP, Apache Tomcat e Apache HTTPD;

4.1.61. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com Microsoft SharePoint Server;

4.1.62. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com Microsoft Exchange;

4.1.63. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional com Microsoft Skype for Business e Teams;

4.1.64. Administração, monitoramento, diagnóstico de incidentes e suporte do ambiente computacional Microsoft Configurations (antivírus, distribuição de patches, imagens, softwares e aplicativos);

4.1.65. Administração de Ambiente Computacional com a solução de monitoramento compreendendo OpMon, Zabbix e Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) abrangendo mais de 50.000 ICs (itens de configuração);

4.1.66. Administração e operação de Ambiente Computacional com a solução de virtualização Hyper-V 2012 e superior;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

4.1.67. Os serviços de suporte e sustentação vêm atingindo um nível médio de disponibilidade dos serviços e sistemas críticos superior a 99%, superando ao nível de serviço contratado que é de no mínimo 98%;

4.1.68. Administração de rede local com mais de 2.500 estações conectadas na rede;

4.1.69. Administração de Solução de Segurança de Perímetro (Firewall, IPS, Filtro de Conteúdo, Antivírus, AntiSpam);

4.1.70. Atividades de operação e monitoração de equipamentos, compreendendo controle e operação de servidores, recursos de rede, sistemas e softwares ambientais, monitoramento, detecção e registro de incidentes, e execução de atividades de salvamento de dados(backup);

4.1.71. Informamos ainda que os serviços foram e são desempenhados em média por 16 profissionais, a maior parte com curso superior na área de informática, qualificados e certificados nas respectivas tecnologias nas quais atuam, e a supervisão dos serviços conta com Preposto formal atuando de maneira presencial na execução do contrato;

4.1.72. Apoio na administração e suporte a ferramenta de Gerenciamento de Serviço de TI;

4.1.73. Atividades de gerenciamento integrado de TIC para os serviços de suporte Nível I e II, monitoramento de infraestrutura de TIC, com a geração e acompanhamento de relatórios e indicadores de nível de serviço, executados por profissional (is) certificado (s) ITIL na gestão de serviços de TIC, com a execução de mais de 2.000 HSTs de gerenciamento de serviços;

4.1.74. Atividades de operação e monitoração de equipamentos, compreendendo controle e operação de servidores, recursos de rede, sistemas e softwares ambientais, monitoramento, detecção e registro de incidentes, e execução de atividades de cópia de segurança (backup) e recuperação de dados (restore) baseado nas melhores práticas do ITIL;

4.1.75. Atividades de suporte e apoio aos processos gerenciais e procedimentos operacionais de gestão do ambiente de TI, segundo as melhores práticas recomendadas pelo padrão ITIL, compreendendo a manutenção e controle de todos os documentos relacionados às metodologias, processos e procedimentos padrão, e auditoria dos projetos da área de TI;

4.1.76. Serviços de apoio a processos e contratos administrativos da área de TI;

4.1.77. Execução de mais de 1.000 HSTs (horas de serviço técnico) em gerenciamento e acompanhamento de projetos;

4.1.78. Apoio em processos da fase de Desenho de Serviços baseada no Framework ITIL V3, realizando atividades da Coordenação do desenho, Gerenciamento de disponibilidade e Gerenciamento de segurança da informação;

4.1.79. Apoio em processos da fase de Transição de Serviços baseada no Framework ITIL V3, realizando atividades do Planejamento e suporte da transição, Gerenciamento da mudança e Gerenciamento de liberação e implantação.

4.1.80. Prestação de serviços de Suporte técnico para Microsoft Office 365 com mais de 2.000 HSTs;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

4.1.81. Prestação de mais de 4.000 HSTs de serviços técnicos especializados de suporte em CloudSolutions e Segurança da Informação em ambiente com Microsoft Azure e Microsoft 365;

4.1.82. Prestação de mais de 4.000 HSTs de serviços técnicos especializados de suporte Infraestrutura On premise e Cloud;

4.1.83. Prestação de mais de 2.000 HSTs em serviços relacionados à segurança da informação;

4.1.84. Prestação de serviços de migração de mais de 2.500 contas de e-mail para o Microsoft 365.

Atestamos, ainda, que os serviços foram e são executados com resultados plenamente satisfatórios, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.


ANDRÉ RENATO FACCHINI,
Auditor-Fiscal da Receita Estadual
SEFAZ RS - Id. Func. 3209741
Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Secretaria da Fazenda do Estado do RS
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação
Av. Mauá, 1155, 3º andar, sala 308 A
Centro Histórico
Porto Alegre RS - CNPJ: 87.958.674/0001-81

DECLARAÇÃO DE SERVIÇOS

A **AGCO** do Brasil Máquinas e Implementos Agrícolas LTDA, CNPJ: 55.962.369/0014- 91, com sede na Av. Guilherme Schell, 10260 — Bairro São Luís, na cidade de Canoas — RS, **ATESTA**, para devidos fins que a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ 86.703.337/0001-80, sediada à Rua General João Manoel, 50, 5º andar, Porto Alegre — RS, presta os serviços abaixo especificados através do Contrato nº 134522-2014, cujo objeto trata de Prestação de Serviços Técnicos Especializados em Infraestrutura de TI aos Datacenters da AGCO na América Latina.

- Serviços de suporte à infraestrutura e Data Center: 42.240 UST;
- Serviços de suporte à operação de serviços de TIC: 6.336 UST;
- Serviços de suporte à redes de computadores e conectividade: 6.336 UST;
- Serviços de operações e monitoramento de soluções web: 8.448 UST;
- Serviços de suporte de sistemas e novas tecnologias: 2.112 UST;
- Serviços de apoio à gestão de TIC: 8.448 UST;

O ambiente tecnológico suportado possui mais de 2000 (dois mil) usuários e mais de 500 servidores, com gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento presencial; serviços de monitoramento de redes, em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana); serviços de administração, configuração, manutenção em Redes LAN baseada em Sistemas Operacionais para Servidores Windows em ambiente com mais de 200 (duzentos) servidores; serviços de suporte dos sistemas operacionais Microsoft Windows 7, 8 e versões atuais; serviços de consultoria especializada qualificada em mapeamento/revisão de processos com base na biblioteca ITIL compreendendo os seguintes processos ITIL: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Nível de Serviço e Função Central de Serviços, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Continuidade de Serviço de TI, Gerenciamento de Catálogo de Serviço; serviços especializados em gerenciamento de projetos mais de 5.000 UST, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos (MGP) em 08 (oito) áreas de conhecimento, conforme o PMBOK 5.0. A metodologia fora aplicada para o projeto (anexo) Migração Windows 2008 para 2012. serviços especializados em manutenção de infraestrutura de TI (bancos de dados, redes e segurança da informação);

Atestamos, ainda, que os serviços estão sendo executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Canoas, 12/12/2019.


Nome: Bruno Strapazzon

Cargo: Supervisor de Tecnologia da Informação

e-mail: bruno.strapazzon@agcocorp.com - Telefone: (51) 3462-7392



A SUCHY & GIOZZA ADVOGADOS, endereço Av. BRASIL, 922 - Porto Alegre/RS, inscrito no CNPJ sob nº 02.063.966/0001-01 ATESTA para os devidos fins, que a empresa INTEROP INFORMATICA LTDA, com sede na Av./Rua GENERAL JOÃO MANOEL 50 - 5º ANDAR - CENTRO HISTORICO, PORTO ALEGRE - RS, CEP 90010030, inscrita no CNPJ-MF sob nº 86.703.337/0001-80 executou os serviços, abaixo especificados através do Contrato nº 1159/2009 e aditivos, vigente entre março de 2009 até fevereiro de 2019 para um ambiente mais 500 (quinhentos) usuários em 5 distintos estados da federação (RS, SC, PR, SP, RJ).

Assim, declaramos que a empresa supra atuou na prestação dos serviços de:

- *suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3;
- *Suporte remoto e local a mais de 300 (trezentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;
- *Implementação e execução de mais 2 (dois) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM) – OTRS;
- *Execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC para gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana) em mais de 20 (vinte) servidores físicos e aproximadamente 40 (quarenta) servidores virtuais contendo serviços incluindo ambientes em cluster; 48 (quarenta e oito) equipamentos tipo (switch/router), links WAN e configuração usando BGP, rede sem fio com 1 controladora e 12 access points;
- *Serviço de atendimento de aproximadamente de 11000 (onze mil) chamados anuais relacionados à demandas de TIC; serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, contendo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web.
- *Serviços de instalação, configuração, gerenciamento, suporte técnico e sustentação de serviços Microsoft: Active Directory, DHCP, DNS, Exchange. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento, suporte técnico e sustentação de ambiente de correio eletrônico com mais de 500 (quinhentas) contas.
- *Serviços de instalação, configuração, gerenciamento, suporte técnico e sustentação de serviços de virtualização na plataforma VMWare e Hyper-V com administração de ambiente com no mínimo 35 (trinta e cinco) servidores virtuais;
- *Serviços de instalação, configuração, administração, suporte técnico e manutenção, de no mínimo 05 (cinco) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação IIS, JBoss, Apache, Tomcat.
- *Serviços de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, suporte técnico, monitoramento e operação de solução de Backup usando Tape Library e software ArcServe;
- *Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação do Banco Microsoft SQL Server 2012 e superiores e MySQL 5.6.
- *Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações e uso de microsserviços baseados em containers docker com orquestração em kubernetes.
- *Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de NAS.
- *Serviços consultivos para elaboração e desenho de soluções de infraestrutura de TIC;

Atestamos, ainda, que os serviços estão foram executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a data de finalização do contrato, fatos que desabonassem a conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre, 15-3-2021.

Gustavo Suchy – sócio Diretor

Telefone: 51-999810844

Av. Brasil N° 922, B. Navegantes - POA/RS - CEP 90230-060

A large, stylized handwritten signature in blue ink is positioned over the text. The signature is fluid and cursive, with a prominent loop at the top and a long, sweeping underline that extends across the address line.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90110-230 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

ATESTADO - SERVIÇO DE LICITAÇÕES

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Nos termos da Ordem de Serviço nº 02/2008-P, atestamos, para os devidos fins, que a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, 5º andar, Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90.010-030, inscrita no CNPJ sob nº 86.703.337/0001-80, presta, satisfatoriamente, os serviços descritos a seguir, para o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, CNPJ nº 89.522.064/0001-66.

CONTRATO Nº 172/2019-DEC

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 100/2019-DEC

PROCESSO SEI Nº 8.2018.0211/000099-6

OBJETO: Prestação de serviços relacionados à Função de Central de Serviços de TIC (Nível 1) e ao Serviço de Suporte Técnico de Campo (Nível 2), segundo as boas práticas adotadas pelas normas ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e ITIL V.3 (Information Technology Infrastructure Library v.3), além da norma ISO 27001 (Segurança da Informação); do Serviço de Gerenciamento e Automatização da Central de Serviços; todos cobertos por garantia de manutenção, atualização e prorrogáveis por um período de até 60 (sessenta) meses, obedecendo todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos, conforme tabela e consoante Termo de Referência anexo ao presente Atestado:

PERÍODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: 29/08/2019 a 31/07/2021.

Lote	Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	1	<p>Serviços de Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2</p> <p>Prestação de serviços de Service Desk/Field Service, através de central de serviços operando em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias da semana). Help Desk/Service Desk/ com atendimento remoto, por meio de central telefônica, e-mail e web, a mais de 15.000 usuários e estações de trabalho, atendimento presencial a mais de 15.000 usuários e estações de trabalho; manutenção, operação, suporte e administração de ativos e serviços de rede com mais de 15.000 pontos; operação da ferramenta de service desk CA SDM (em fase de descontinuação) e operação e administração da ferramenta Citsmart/Run2Biz;</p> <p>O atendimento remoto e presencial é prestado concomitantemente e atualmente para 187 localidades em 165 municípios onde existem comarcas deste Tribunal.</p>	mês	23

		<p>São atendidos pela Central de Serviços em média 11.000 tickets ou chamados por mês e os serviços de atendimento de campo, ou seja, presencial N2 (volante) desta equipe giram em torno de 1.600 tickets mensais.</p> <p>Os atendimentos são realizados por 94 profissionais. (De acordo com organograma encaminhado ao contratante mensalmente).</p> <p>Os serviços são prestados conforme as práticas da biblioteca ITIL V3 e regulados por Acordo de Nível de Serviço. O percentual de fechamento de chamados no 1º nível de atendimento é superior a 60%. (Cláusula 2.1.5.2.15)</p>		
2		<p>Serviço de Gerenciamento e Automação da Central de Serviços</p> <p>Gerenciamento e automação da Central de Serviços de Atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk, utilizando ferramenta ITSM, com fundamentos ITIL v3 em 6 (seis) processos:</p> <p>1 - Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições; 2 - Gerenciamento do Catálogo de Serviços; 3 - Gerenciamento do Conhecimento; 4 - Gerenciamento de Problemas; 5 - Gerenciamento de Mudanças; 6 - Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço.</p> <p>Também há fornecimento de solução de Assistente Virtual Inteligente (chatbot), com o objetivo de atender um mínimo de 15.000 (quinze mil) usuários, contemplando a instalação, configuração e customização, bem como registro de mais de 200.000 (duzentos mil) contatos em um período de 23 (vinte e três) meses de contrato.</p>	mês	23

PRAZO DE VIGÊNCIA: 36 (trinta e seis) meses, a contar da publicação da respectiva publicação da Súmula do Contrato no Diário da Justiça Eletrônico, podendo ser prorrogado, a critério da Administração, até o limite de 60 (sessenta) meses.

1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 172/2019-DEC

OBJETO: Constitui objeto do presente termo aditivo a alteração de cláusulas, mediante a substituição do índice IGP-M para o IPCA para fins da correção monetária, prevista no item 3.5 da Cláusula Terceira - Do Preço e do Pagamento, e da atualização do valor da garantia contratual, previsto na Cláusula Nona - Da Garantia Contratual, alínea "d" do item 9.1.1, itens 9.3 e 9.13, de acordo com o Despacho DSO-SGCLOG (2035700) e Decisão Administrativa constantes dos autos.

É anexo deste Atestado o Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 100/2019-DEC.

Penalidades aplicadas ao fornecedor no contrato acima: Conforme Edital SGCLOG-SPEN 2926792, disponibilizado no Diário da Justiça Eletrônico de 06/07/2021.



Documento assinado eletronicamente por **Selma Vitt Salinez, Diretor(a) de Departamento**, em 17/08/2021, às 15:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Ananda Paula Silva Matte, Chefe de Serviço**, em 17/08/2021, às 16:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3029692** e o código CRC **FF8E51F7**.



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços relacionados à Função de Central de Serviços de TIC (Nível 1) e ao Serviço de Suporte Técnico de Campo (Nível 2), segundo as boas práticas adotadas pelas normas ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e ITIL V.3 (*Information Technology Infrastructure Library* v.3), além da norma ISO 27001 (Segurança da Informação); do Serviço de Gerenciamento e Automatização da Central de Serviços; todos cobertos por garantia de manutenção, atualização e prorrogáveis por um período de até 60 (sessenta) meses.

Lote	Item	Código	Descrição	Unidade	Quantidade
1	1		Serviços de Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2	mês	36
	2		Serviço de Gerenciamento e Automatização da Central de Serviços	mês	36

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DO OBJETO

2.1. LOTE 1 – ITEM 1 - SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO NÍVEL 1 E NÍVEL 2

2.1.1. MODELO DE EXECUÇÃO

2.1.1.1 Os serviços deste item serão prestados por um período de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogados, conforme disposto no artigo 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93, por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

2.1.1.2 A presente contratação objetiva o atendimento tempestivo a demandas de TIC dos usuários deste Poder Judiciário do RS, as quais, por sua vez, não podem ser planejadas ou quantificadas previamente, por serem oriundas de dúvidas, requisições ou falhas envolvendo as soluções de TIC oferecidas pelo TJRS. Por sua vez, espera-se que a contratada disponha de equipes técnicas qualificadas e permanentes para o atendimento destas demandas em um quantitativo adequado visando o perfeito atendimento.

2.1.1.3 De uma forma geral, o atendimento a ser contratado envolverá: rotinas periódicas, orientações e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e também o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações dos usuários por meio de uma Central de Serviços de TIC (N1) e também por meio do Atendimento de Suporte Técnico de Campo (N2).

2.1.1.4 O dimensionamento do objeto da presente licitação será baseado na expectativa do número de chamados existentes em cada uma das especialidades de atendimento deste Poder Judiciário, e atendendo a todos os indicadores de nível de serviço. Assim, não estará vinculado à mera alocação de mão-de-obra. Cabe ressaltar que a estimativa total de chamados e os níveis de serviço estarão devidamente descritos neste Termo de Referência.

2.1.1.5 A planilha para composição dos preços é apresentada no Anexo II - Modelo de Proposta, e será baseada, conforme já mencionado, na expectativa de chamados a ser apresentada neste documento.



2.1.1.6 Referente ao item anterior, a proposta de preços deverá prever, sem alterações nos custos desta contratação, uma variação de até 20% na expectativa do número de chamados a serem atendidos e sem prejuízos ao atingimento dos indicadores de nível de serviço contratados.

2.1.1.7 Os pagamentos mensais estarão sujeitos ao atingimento de metas pela contratada. Assim, a proposta deverá prever o custo para o atendimento destes chamados considerando-se o atingimento de todos os indicadores de nível de serviço exigidos.

2.1.1.8 O método de trabalho de execução do contrato é baseado no conceito de delegação de responsabilidade, sendo o Contratante responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos aos serviços entregues, e a Contratada responsável pela execução dos mesmos e pela gestão de todos os recursos humanos e físicos necessários.

2.1.2. INSTALAÇÕES FÍSICAS, INFRAESTRUTURA E MOBILIZAÇÃO

2.1.2.1 O Contratante, no momento da elaboração deste Termo de Referência, possui 182 (cento e oitenta e dois) locais físicos distintos, distribuídos entre as diversas regiões e cidades do Estado do Rio Grande do Sul. A sede do Contratante está localizada na cidade de Porto Alegre, correspondendo ao Tribunal de Justiça.

2.1.2.2 Este número de localidades poderá variar no decorrer do período da contratação. Logo, deverá a Contratada adaptar-se a tais mudanças durante estes respectivos períodos.

2.1.2.3 Em números precisos, o Contratante possui localidades distribuídas em 17 (dezessete) regiões geográficas, cada uma com a sua correspondente cidade sede. A **Tabela 1**, a seguir, ilustra as regiões geográficas definidas, bem como as cidades sede de cada uma destas regiões. A relação completa, contendo todas as localidades de cada uma das respectivas regiões geográficas, cidades e endereços, pode ser visualizada no Anexo I deste Termo de Referência.

2.1.2.4 No Anexo I, constam, também, as atuais 5 (cinco) penitenciárias onde ocorrem audiências por videoconferência, as quais serão incluídas como locais físicos de atendimento. Ainda, em acordo com as atualizações do site da SUSEPE¹, outras penitenciárias poderão ser incluídas neste serviço de atendimento, conforme a necessidade.

2.1.2.5 Denomina-se cidade sede aquela onde se concentra o maior número de atendimentos na região e onde se obtém uma boa distribuição em termos da distância desta cidade a cada uma das demais cidades da respectiva região.

Região Geográfica	Cidade Sede	Número de Localidades
Central I	Santa Cruz do Sul	9
Central II	Santa Maria	9
Leste / Litoral	Osório	8
Leste / Metropolitana – Delta do Jacuí/Gravataí	Porto Alegre	13
Leste / Metropolitana – Rio dos Sinos	Porto Alegre	9
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	18
Leste / Vale do Paranhana/Cai	Porto Alegre	7
Leste / Vale do Taquari	Lajeado	9
Nordeste / Serra	Caxias do Sul	17
Nordeste / Planalto Médio I	Erechim	8
Nordeste / Planalto Médio II	Ijuí	9
Nordeste / Planalto Médio III	Palmeira das Missões	15

¹ http://www.susepe.rs.gov.br/conteudo.php?cod_menu=7



Região Geográfica	Cidade Sede	Número de Localidades
Nordeste / Planalto Médio IV	Passo Fundo	11
Nordeste / Planalto Médio V	Santa Rosa	12
Oeste I	Alegrete	10
Oeste II	Bagé	6
Sul	Pelotas	12

Tabela 1 – Regiões Geográficas e Cidades Sede

2.1.2.6 Tratando-se dos locais de atendimento, poderão ocorrer, ainda, em cada uma das cidades apresentadas no Anexo I, necessidades muito eventuais e não fixadas no Prédio do Foro, as quais deverão ser atendidas por esta contratação, como exemplo: Serviços Judiciais Itinerantes, Seções de Julgamento em Escolas e Universidades, Postos do Judiciário em Feiras e Eventos, como Expointer, Feira do Livro, dentre outros eventos não frequentes.

2.1.2.7 Instalações físicas a serem utilizadas pela Contratada

2.1.2.7.1 O ambiente físico a ser utilizado pela Contratada seguirá duas abordagens distintas, sendo um ambiente específico para os Técnicos de Nível 1 (Central de Serviços) e outro ambiente diferenciado, dedicado, por sua vez, aos demais perfis de profissionais e aos Técnicos de Nível 2 (Suporte Técnico de Campo).

2.1.2.7.2 Caberá à Contratada a total responsabilidade pela montagem completa dos ambientes de atendimento (Nível 1 e Nível 2) e dos demais profissionais, os quais, sob sua tutela, executarão as respectivas atividades no decorrer desta contratação.

2.1.2.7.3 Ambos os ambientes montados pela Contratada deverão seguir, rigorosamente, a norma regulamentadora denominada NR-17, a qual contempla a descrição completa destes respectivos ambientes, nos mais variados aspectos.

2.1.2.7.4 Os ambientes associados aos Técnicos de Atendimento de N1 (Central de Serviços) de todas as Equipes serão montados e mantidos pela Contratada nas dependências do Contratante. Estes locais, a serem definidos durante a implantação, estarão distribuídos nos prédios da região geográfica denominada “Leste/Porto Alegre”, conforme Anexo I do Termo de Referência. Nestes locais, realizar-se-á o primeiro atendimento seja este telefônico, por chat, acesso remoto, atendimentos advindos de redes sociais ou apps, dentre outras formas de atendimento de primeiro nível.

2.1.2.7.5 Como já mencionado, os ambientes associados aos Técnicos de Atendimento de Nível 1 (Central de Serviços) estarão localizados e distribuídos nas dependências da Contratante na região geográfica “Leste/Porto Alegre” em um ambiente conforme segue.

2.1.2.7.6 Referente à estrutura física das Centrais de Serviços, a mesma estará centralizada no que se denomina P.A. (sigla de “Ponto de Atendimento”). Um P.A., por sua vez, consiste de um arcabouço composto de todos os componentes necessários para a realização dos atendimentos aos usuários. Os elementos que compõem um P.A., por sua vez, podem ser visualizados nas descrições realizadas a partir dos itens seguintes:

2.1.2.7.6.1 Mobiliário: fornecido pela Contratada, composto de cadeira com regulagens padronizadas de altura e encosto, bem como mesa com altura e tamanho padrões para a execução dos trabalhos e divisórias entre os diversos P.A.s, de forma a permitir um isolamento acústico mínimo que não atrapalhe os atendimentos simultâneos, especialmente se forem considerados atendimentos telefônicos.

2.1.2.7.6.2 Estação de Trabalho: fornecida pelo Contratante, abrangendo itens como cabos de energia/comunicação, monitor de vídeo, teclado, mouse e gabinete com configuração mínima adequada para um bom e ágil desempenho das atividades relacionadas ao Nível 1 de atendimento.



2.1.2.7.6.3 Aparelho Telefônico: fornecido pelo Contratante, consistindo de um aparelho de tecnologia IP, com identificador de chamadas, tendo o ramal compartilhado com o número global da Central de Serviços (caracterizando, assim, o ponto único de contato). Tal aparelho possuirá um monofônico, novo e individual, este fornecido pela Contratada, do tipo “tiara” e uma função do tipo “não perturbe” (a fim de que o respectivo aparelho não receba chamadas nos momentos em que o respectivo P.A. esteja desativado ou em que o respectivo colaborador esteja realizando outras atividades de atendimento – entretanto, tal função deverá ser monitorada com ênfase pelo líder de equipe, de forma a coibir mau uso da respectiva função), bem como as funções de “encaminhamento de chamadas”, “chamada em espera”, “desligamento de microfone/alto-falante”, dentre outras funcionalidades semelhantes – todas estas, analogamente, deverão possuir monitoramento constante do líder de equipe, também para coibir o mau uso.

2.1.2.7.7 Considerando a estrutura tecnológica do ambiente ao qual a Central de Serviços estará instalada, é importante reforçar que a mesma visa garantir um alto nível de disponibilidade, de forma a atender plenamente o cenário a ser contratado. Sobre os elementos que compõem esta respectiva estrutura tecnológica, podem ser elencados os itens a seguir.

2.1.2.7.8 Topologia de telefonia que deve ser utilizada pela Contratada de forma restrita aos serviços a serem prestados. Neste aspecto, cabe ressaltar que o Contratante já possui, atualmente, uma contratação à parte para os serviços de operação e manutenção de sua respectiva plataforma de telefonia. Logo, tais serviços não serão de responsabilidade da Contratada.

2.1.2.7.9 No contexto da estrutura de atendimento telefônico, a Contratada utilizará uma U.R.A. (sigla que corresponde à "Unidade de Resposta Audível"), disponibilizada pelo Contratante. Neste sentido, tal unidade será responsável por uma espécie de "primeira orientação" aos usuários do Contratante, onde as mensagens eletrônicas e os menus de atendimento deverão ser definidos de forma simples, clara e sistemática pela Contratada e configurados, na U.R.A., pelo Contratante.

2.1.2.7.10 Ainda no contexto da estrutura de atendimento telefônico, a Contratada utilizará um D.A.C. (Distribuidor Automático de Chamadas) disponibilizado pelo Contratante. Este respectivo distribuidor possui o intuito de encaminhar as chamadas telefônicas para atendentes pré-determinados da Contratada, considerando os níveis de disponibilidade e as respectivas Equipes de Atendimento. Desta forma, poderá ser promovida uma melhor distribuição dos atendimentos a cada conjunto de Técnicos de N1 de cada uma das equipes como será visto posteriormente.

2.1.2.7.11 Quanto ao Ambiente Físico dos Técnicos de Nível 2 (Suporte Técnico de Campo):

2.1.2.7.11.1 A Contratada deverá manter Técnicos de Nível 2, para fins da prestação do Serviço de Suporte Técnico de Campo, necessariamente e com presença física em cada uma das 17 (dezesete) regiões geográficas definidas.

2.1.2.7.11.2 A critério do Contratante, nestas respectivas regiões, os Técnicos de Suporte de Nível 2 poderão ser alocados nas dependências da Contratada ou nas dependências do Contratante.

2.1.2.7.11.3 Para os casos de alocação física nas dependências do Contratante, esta ocorrerá em suas cidades sedes, em cada prédio ou Fórum correspondente. Neste caso, caberá ao Contratante a disponibilização de mobiliário aos Técnicos de Atendimento de N2, sendo que a montagem do ambiente e a respectiva alocação física destes profissionais caberá à Contratada.

2.1.2.7.11.4 Para os casos de alocação física nas dependências da Contratada, esta poderá ocorrer também nas cidades sedes ou, ainda, em outra cidade da respectiva região, cuja presença física já seja oferecida pela Contratada. Igualmente, será de responsabilidade da Contratada a montagem e a manutenção deste ambiente, bem como o fornecimento dos equipamentos necessários como computadores, telefones, etc.



2.1.2.7.12 O dimensionamento do quantitativo de Técnicos de Suporte de Nível 2 necessários em cada uma Regiões Geográficas deverá ser realizado de forma que sejam atendidos todos os acordos de níveis de serviço e de qualidade envolvidos.

2.1.2.7.13 No caso particular da região geográfica “Leste/Porto Alegre”, a alocação física dos profissionais Técnicos de Nível 2 ocorrerá necessariamente nas dependências do Contratante, sendo que esta alocação exigirá a presença física em cada um dos prédios ou localidades desta respectiva região, conforme será visto posteriormente.

2.1.2.7.14 Para as demais regiões, a alocação dos profissionais Técnicos de N2, conforme já mencionado, poderá ocorrer nas dependências do Contratante ou da Contratada, a qual deverá informar, para cada cidade, podendo ser a mesma cidade sede da Contratante, as seguintes informações:

2.1.2.7.14.1 Endereço completo (nome, telefone e e-mail do técnico).

2.1.2.7.14.2 Relação de técnicos, com acréscimos e substituições efetuadas ao longo do contrato.

2.1.2.7.15 A Contratada possuirá o prazo de 3 (três) meses, a partir do pedido formal de entrega, para a montagem completa de ambos os ambientes, a saber: Nível 1 (nas dependências do Contratante) e Nível 2 (nas dependências do Contratante ou da Contratada). O não cumprimento deste respectivo prazo sujeitará a Contratada às sanções previstas posteriormente neste mesmo documento, salvo casos fortuitos e alheios à Contratada, mediante prévia avaliação do Contratante.

2.1.2.7.16 As equipes e suas respectivas alocações físicas serão apresentadas de forma ainda mais detalhada no subitem 2.1.3.10 (na seção equipes da contratada).

2.1.2.8 Infraestrutura de TIC do Contratante

2.1.2.8.1 Para uma melhor contextualização quanto à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do RS, segue neste item as principais tecnologias empregadas pelo Contratante na oferta de seus serviços de TIC, não restrita a essas, podendo, no decorrer do contrato, serem incluídas outras tecnologias de natureza similar, conforme segue:

2.1.2.8.1.1 Infraestrutura de Data-center – Apresentada no Anexo III - A deste Termo de Referência

2.1.2.8.1.2 Infraestrutura de Servidores – Apresentada no Anexo III – B deste Termo de Referência

2.1.2.8.1.3 Infraestrutura de Desktop – Apresentada no Anexo III - C deste Termo de Referência

2.1.2.8.1.4 Infraestrutura de Conectividade – Apresentada no Anexo III - D deste Termo de Referência

2.1.2.8.1.5 Sistemas Aplicativos - Apresentados no Anexo III - E deste Termo de Referência

2.1.2.8.1.6 Sistemas Corporativos - Apresentados no Anexo III - F deste Termo de Referência

2.1.2.9 Processos e Gerenciamento de Serviços (ITSM).

2.1.2.9.1 Ainda, para uma melhor contextualização, segue igualmente descritos os processos de Gerenciamento de Serviços (ITSM) existentes. Cabe destacar que os processos de atendimento e de gestão não estarão restritos aos apresentados neste Termo de Referência, podendo no decorrer desta contratação, serem modificados ou ainda ampliados, conforme segue:

2.1.2.9.1.1 Resumo do Catálogo de Serviços - Apresentado no Anexo III - G deste Termo de Referência.

2.1.2.9.1.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes - Apresentado no Anexo III - H deste Termo de Referência.

2.1.2.9.2 Processo de Cumprimento de Requisições - Apresentado no Anexo III - I deste Termo de



Referência.

2.1.2.9.2.1 Processo de Gerenciamento de Mudanças - Apresentado no Anexo III - J deste Termo de Referência.

2.1.2.10 Plano de Mobilização

2.1.2.10.1 A critério da contratante, poderá haver um Período de Adaptação Física, não superior a 90 (noventa) dias, a contar do Pedido Formal de entrega;

2.1.2.10.2 Haverá um período de Adaptação aos Acordos de Níveis de Serviço, de 90 (noventa) dias, a contar do último dia do Período de Adaptação Física;

2.1.2.10.3 Até os primeiros 90 (noventa) dias deste contrato serão destinados ao que será definido de Período de Adaptação Física da empresa contratada;

2.1.2.10.4 Durante esta fase a contratada não fará jus ao pagamento integral dos serviços, sendo que tais valores ficarão restritos a 25% do Contratado para o Item 1 no primeiro mês, 50% no segundo mês, 75% no terceiro mês e, finalmente, alcançando 100% do valor contratado para o item 1 a partir do quarto mês de prestação dos serviços, caso a adaptação ocorra nesta amplitude de 90 (noventa) dias.

2.1.2.10.5 Esta escala é desejável para que seja possível a realização da transferência dos serviços prestados pela atual fornecedora à próxima empresa Contratada, com a maior antecedência possível.

2.1.2.10.6 O profissional a ser definido pela Contratada para atuar como Preposto da empresa, o qual também será o Gerente do Service Desk, deverá comparecer à reunião de alinhamento de expectativas. A reunião será realizada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados do Pedido Formal de Entrega, formulado pelo Contratante, após a assinatura do Contrato.

2.1.2.10.7 Nesta reunião de alinhamento, o profissional do item anterior será apresentado ao Gestor do Contrato do TJRS, quando serão definidas e encaminhadas as diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pela Contratada, inclusive a definição do Período de Adaptação Física.

2.1.2.10.8 A Contratada deverá elaborar, em até 10 (dez) dias, também a partir do Pedido Formal de Entrega, um plano de implantação dos serviços e o submeterá ao TJRS para aprovação. Este plano deverá incluir o cronograma de todas as atividades necessárias à implantação dos serviços.

2.1.2.10.9 Em até 45 (quarenta e cinco) dias do Pedido Formal de Entrega, a Contratada deverá dispor de profissionais qualificados, nas quantidades e perfis já definidos no Plano de Implantação, nas dependências da Contratante, capazes de assimilar os conhecimentos e a forma de trabalho da atual empresa prestadora dos serviços, concomitantemente ao serviço atualmente prestado.

2.1.2.10.10 Em até 60 (sessenta) dias do Pedido Formal de Entrega, a Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços de atendimento aos usuários, considerando um escopo reduzido de unidades funcionais do TJRS, em consonância com o cronograma de atividades apresentado no Plano de Implantação.

2.1.2.10.11 Decorrido o prazo de até 90 (noventa) dias a partir do Pedido Formal de Entrega, encerrar-se-á o Período de Adaptação Física da empresa e iniciam-se as atividades do contrato propriamente ditas, com atendimento a todos os usuários e locais descritos. Inicia-se também, neste momento, o período denominado de Adaptação aos Níveis de Serviço.

2.1.2.10.12 No período de Adaptação aos Níveis de Serviço, que será de 90 (noventa) dias, é oportunizada à empresa a realização dos ajustes necessários ao cumprimento e atingimento de todas as metas e indicadores de serviço descritos neste documento, conforme item 2.1.5.2.15.



2.1.2.10.13 Durante o Período de Adaptação aos Níveis de Serviço, não serão exigidos os indicadores em sua completude, sendo o momento oportuno para a realização dos ajustes necessários. Assim, os indicadores serão cobrados em uma escala crescente durante os meses, conforme disposto, a seguir:

2.1.2.10.13.1 Primeiro mês de Adaptação aos Níveis de Serviço: Indicadores (3 e 7).

2.1.2.10.13.2 Segundo mês de Adaptação aos Níveis de Serviço: Indicadores (2, 3, 6, 7 e 11).

2.1.2.10.13.3 Terceiro mês de Adaptação aos Níveis de Serviço: Indicadores (2, 3, 4, 6, 7, 11 e 12)

2.1.2.10.14 Durante todo este período de até 180 (cento e oitenta) dias de implantação, o qual inclui os Períodos de Adaptação Física e o Período de Adaptação aos Níveis de Serviço, a empresa Contratada deverá manter um profissional denominado de Gerente de Projetos para abertura, acompanhamento e finalização de todas as atividades envolvidas. Este profissional deverá manter todos os envolvidos comunicados, realizar as reuniões de acompanhamento e trabalhar orientado pelas melhores práticas descritas no PMBOK e recomendações do PMI (Project Management Institute). Este trabalho não poderá ser acumulado pelo Preposto e por outros integrantes da futura equipe de operação.

2.1.2.10.15 Este prazo de até 180 (cento e oitenta) dias será também o prazo total para as instalações que envolvem o fornecimento do Item 2 do Lote 1 (Serviço de Gerenciamento e Automatização da Central de Serviços), incluindo a implantação da Ferramenta de ITSM, demais Softwares e Integrações sistêmicas que se fizerem necessárias, conforme será visto posteriormente.

2.1.2.10.16 Encerrado o Período de Adaptação Física, a Contratada deverá apresentar uma carta de apresentação, juntamente com todos os documentos comprobatórios (certificados oficiais), contendo os respectivos dados pessoais e informações referentes à habilitação e qualificação técnica de todos os seus profissionais que serão alocados na execução dos serviços, conforme exigências dispostas no Anexo IV deste Termo de Referência.

2.1.2.10.17 Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação técnica e profissional, a Contratada deverá observar rigorosamente as exigências deste Termo de Referência. Caso a documentação não atenda a algum dos itens de qualificação exigidos dos profissionais, a Contratada deverá substituí-lo imediatamente e apresentar a documentação de um novo que atenda a todas as exigências.

2.1.2.10.18 Todos os documentos para comprovação de formação, capacitação e experiência profissional deverão ser apresentados em cópias digitalizadas. Caso necessário, o Contratante poderá, a fim de dirimir quaisquer dúvidas, solicitar vistas aos documentos originais, bem como poderá realizar diligências aos órgãos emissores de cada certidão ou documento.

2.1.2.10.19 Quaisquer alterações nos quantitativos de pessoal envolvidos nesta contratação, promovidas pela Contratada, deverão ser comunicadas ao TJRS com uma antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a fim de que sejam tomadas todas as providências relativas ao cancelamento dos acessos de cada um dos recursos.

2.1.2.10.20 Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação de profissionais da Contratada, tanto nos períodos de adaptação como no decorrer do contrato, serão de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo qualquer ônus ao Contratante.

2.1.2.10.21 Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a Contratada deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo Preposto da Contratada, de forma que o Contratante possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.



2.1.2.10.22 As equipes deverão ser dimensionadas pela Contratada de forma a atender as demandas de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos. Para tanto, salienta-se que a responsabilidade de formação da equipe de profissionais é única e exclusiva da Contratada.

2.1.2.10.23 Será da Contratada, ainda, qualquer responsabilidade pelo cumprimento de toda a legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do Contratante.

2.1.2.10.24 Na hipótese de não haver tempo hábil de 90 (noventa) dias para que seja realizada a Adaptação Física, será realizado um plano de mobilização simplificado, com a proporcional redução dos prazos das atividades previstas no item 2.1.2.10 (das atividades específicas da adaptação física), com o pagamento proporcional a cada etapa de mobilização concluída.

2.1.2.11 Desmobilização

2.1.2.11.1 Os 3 (três) últimos meses desta contratação serão denominados de Período de Desmobilização. O objetivo é o de possibilitar a transferência dos atuais serviços ao próximo prestador em vista do artigo 57, inc. II, da lei 8.666/93, o qual estabelece como 60 (sessenta) meses o prazo máximo para a prestação dos serviços de natureza continuada.

2.1.2.11.2 Neste Período de Desmobilização, a cada um dos 3 (três) últimos meses, será descontada uma parte do faturamento mensal da empresa contratada, a fim de que possibilite ao próximo fornecedor as condições necessárias para o início das atividades e incorporação dos atuais serviços prestados.

2.1.2.11.3 Durante o Período de Desmobilização, os indicadores de serviço não serão cobrados em sua completude, devendo ser mantidos, pela atual empresa Contratada, em todo o período de desmobilização, conforme item 2.1.5.2.15, apenas os indicadores (3, 4, 7, 11 e 12).

2.1.2.11.4 No antepenúltimo mês de prestação dos serviços, tendo em vista o mencionado Período de Desmobilização, a Contratada fará jus ao faturamento de 75% do valor contratado, devendo ainda manter os serviços em funcionamento e com compromisso de manter os indicadores de Nível de Serviço supracitados.

2.1.2.11.5 No penúltimo mês de prestação dos serviços, tendo em vista o Período de Desmobilização, a Contratada fará jus ao faturamento de 50% do valor contratado e com compromisso de manter os indicadores de Nível de Serviço supracitados.

2.1.2.11.6 Finalmente, no último mês de prestação dos serviços, caberá a contratada o pagamento de 25% do valor Contratado em vista da finalização dos serviços, devendo manter, ainda, os indicadores de Nível de Serviço supracitados.

2.1.3. EQUIPES DA CONTRATADA

2.1.3.1 A Contratada deverá possuir, minimamente, as seguintes equipes e profissionais relacionados no item 2.1.3.3, a seguir. Neste contexto, cabe destacar que a contratação não definirá a quantidade de profissionais a ser alocado em cada uma destas equipes, sendo que tal dimensionamento caberá a Contratada. Este quantitativo deverá ser baseado na estimativa de volume de chamados de cada uma destas respectivas equipes, a qual será apresentada, posteriormente, neste mesmo Termo de Referência.

2.1.3.2 Todas as Equipes aqui definidas deverão ter dedicação exclusiva às demandas deste Poder Judiciário, não sendo permitido qualquer tipo de compartilhamento de recursos com outros contratos ou prestação de serviços.

2.1.3.3 A Contratada deverá possuir, minimamente, a seguinte organização funcional para o atendimento do Contratante: 1 (uma) Equipe de Gestão, 2 (duas) Equipes de Apoio e 6 (seis) Equipes de Atendimento, completando assim um total de 9 (nove) equipes. Cabe ressaltar, ainda, que as certificações



profissionais necessárias a cada um desses profissionais estão descritas detalhadamente no Anexo IV deste Termo de Referência. A **figura 1** a seguir apresenta a estrutura funcional das equipes.

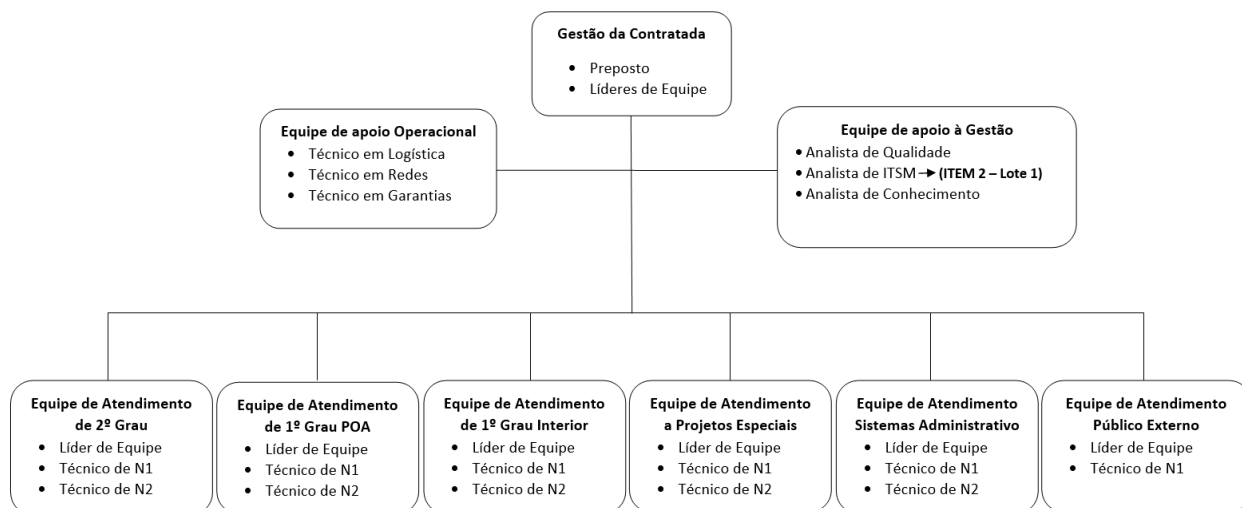


Figura 1 – Estrutura funcional das equipes

2.1.3.4 Equipes de Atendimento - Técnicos de Nível 1

2.1.3.4.1 O conjunto de todos os profissionais Técnicos de Nível 1 de todas as Equipes de Atendimento corresponde à Central de Serviços, a qual atuará como ponto único de contato dos usuários do Contratante. A central realizará o primeiro atendimento no que tange à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de manutenção e de insumos.

2.1.3.4.2 A Central de Serviços poderá operar completa em um mesmo local físico, subdividida internamente, conforme as especialidades, ou poderá operar de forma distribuída, em locais físicos distintos, de acordo com a alocação física de cada uma destas Equipes de Atendimento, conforme item 2.1.3.10.

2.1.3.4.3 Neste sentido, o perfil Técnico de N1 recebe e trata as demandas de incidentes e requisições dos usuários do Contratante, conforme a seleção realizada pelos usuários por meio da U.R.A. ou outro meio de acesso a Central de Serviços.

2.1.3.4.4 As atribuições da Central de Serviços correspondem, de maneira global, aos seguintes itens (não limitados aos mesmos).

2.1.3.4.5 Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, *chat*, apps, entre outros).

2.1.3.4.6 Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes aos seguintes estados do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, com a utilização de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.

2.1.3.4.7 Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pelo Contratante nos mais variados aspectos e situações.

2.1.3.4.8 Utilização e alimentação de uma base de conhecimento a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras ou até mesmo de evitar a sua criação.



2.1.3.4.9 Restauração da operação normal do serviço, dentro dos Acordos de Nível de Serviço previamente estabelecidos junto ao Contratante.

2.1.3.4.10 Atuação pró-ativa de forma a evitar a ocorrência de incidentes desnecessários no ambiente do Contratante e que possam acarretar em prejuízos à mesma.

2.1.3.4.11 Comunicação imediata ao nível superior de atendimento, bem como ao Contratante, no que tange a situações que dificultem ou impeçam o bom andamento das atividades de sua respectiva equipe.

2.1.3.4.12 Repasse dos atendimentos para os perfis de atendimento de nível superior – N2 de cada uma das equipes (também pertencentes à Contratada), segundo critérios pré-determinados e que impeçam o atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1 - sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.

2.1.3.4.13 Acionamento e acompanhamento de chamados referente a serviços executados pelos Contratos de Manutenção, Garantia e de Outsourcing mantidos pelo Contratante, devendo ser notificado o Contratante sobre os respectivos acionamentos e acompanhamentos realizados, através da atualização dos atendimentos mantidos no sistema de gestão de atendimentos/incidentes.

2.1.3.4.14 Todo este tratamento de Incidentes e Requisições pelas equipes da Contratada será realizado por meio da Ferramenta de ITSM a ser fornecida pela Contratada, conforme Item 2 do lote 1.

2.1.3.4.15 Quanto aos atendimentos de Nível 1, será possível a gravação de chamadas pela Contratada ou pelo Contratante, desde que obedecidos critérios e exigências relacionadas à Segurança da Informação.

2.1.3.4.16 Não serão contabilizadas ligações de retorno (*call back*) e também as ligações de solicitação de posicionamento de chamados.

2.1.3.4.17 O dimensionamento do quantitativo de profissionais Técnicos de Nível 1 das equipes será de responsabilidade da Contratada, em acordo com a expectativa de atendimentos apresentada na seção de Volumetria e Acordo de Níveis de Serviço deste documento.

2.1.3.5 Equipes de Atendimento - Técnicos de Nível 2

2.1.3.5.1 O conjunto de profissionais Técnicos de Nível 2 de todas as Equipes de Atendimento formam o Serviço de Suporte Técnico de Campo, o qual corresponde ao atendimento presencial a todos os usuários de TIC do Contratante, bem como as requisições de manutenção e de insumos. A prestação deste serviço deverá ser realizada igualmente com o uso da ferramenta de gestão de serviços de TIC fornecida e mantida pela Contratada, conforme Item 2 do lote 1.

2.1.3.5.2 A alocação física destes profissionais será em todas as Regiões Geográficas conforme definições contidas neste documento.

2.1.3.5.3 As atribuições do Serviço de Suporte Técnico de Campo correspondem, de maneira global, aos itens seguintes (não limitados aos mesmos).

2.1.3.5.4 Suporte ao usuário, no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo do Contratante, sem equivalentes no mercado, ao qual o Contratante realizará treinamentos) utilizados pelo Contratante, nas atividades do mesmo.

2.1.3.5.5 Suporte ao usuário no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, switches, roteadores, entre outros acessórios e ativos de rede), conforme as necessidades do Contratante.



2.1.3.5.6 Manutenção da infraestrutura do Contratante, considerando os aspectos de rede e cabeamento estruturado. Neste sentido, devem ser realizadas as atividades a seguir elencadas.

2.1.3.5.7 Instalação e remoção física e reorganização de *patch cords* instalados nos racks das salas de telecomunicações contidas nos diversos prédios do Contratante.

2.1.3.5.8 Instalação e desinstalação física de equipamentos de rede existentes (como switches, roteadores e servidores) em rack e shaft, com as respectivas atividades relacionadas (tais como organização de cabos, entre outras), sob supervisão técnica do Contratante.

2.1.3.5.9 Todos os materiais necessários para o desenvolvimento das atividades técnicas de todos os profissionais de Nível 2, tais como *patch cords*, conectores, cabos em geral e ferramentas serão de responsabilidade da Contratada.

2.1.3.5.10 As ferramentas necessárias para a realização dos atendimentos como Certificadores de Cabos, Multímetros, Chaves, ou qualquer outra ferramenta necessária ao perfeito diagnóstico e atendimento serão de total responsabilidade da Contratada.

2.1.3.5.11 Todos os atendimentos de Suporte Técnico de Campo Nível 2 deverão ser realizados com o preenchimento e anexação ao sistema de um Relatório de Atendimento Técnico (RAT), a ser preenchido pelo Técnico de N2, observando os procedimentos de diagnóstico padronizados, e assinado pelo usuário que recebeu o atendimento ou ainda por seu superior imediato.

2.1.3.5.12 Quanto ao RAT, este deverá conter no mínimo:

2.1.3.5.12.1 Número do incidente.

2.1.3.5.12.2 Nome do solicitante.

2.1.3.5.12.3 Diagnóstico técnico.

2.1.3.5.12.4 Solução aplicada.

2.1.3.5.12.5 Fotos e demais documentos que comprovem o diagnóstico e/ou a solução aplicada.

2.1.3.5.12.6 Assinatura do responsável.

2.1.3.5.12.7 O material necessário para os registros documentais e fotos a serem incluídas nas RATs, tais como aparelhos smartphones com conexão à Internet, serão de responsabilidade da contratada, não cabendo quaisquer ônus ao contratante.

2.1.3.5.13 Quanto aos atendimentos dos Técnicos de Nível 2, os mesmos deverão prever, também, o transporte dos equipamentos nas ocorrências de atendimentos denominados emergenciais. Os transportes ocorrerão a todas as localidades das diversas Regiões Geográficas do Estado e deverão ser acompanhados das respectivas guias de transferência patrimonial do Contratante.

2.1.3.5.13.1 Os atendimentos emergenciais serão realizados até um limite máximo de 20 (vinte) atendimentos mensais. Os equipamentos a serem transportados tratam-se de equipamentos de TI, tais como: Servidores, Desktops, Switches, Impressoras, Multifuncionais, dentre outros equipamentos similares e em quantidades de acordo com o chamado em atendimento. Como exemplo cita-se: um conjunto de vários Switches, Servidor mais um conjunto de Desktops, um conjunto de Impressoras, dentre outros, os quais deverão ser transportados até o destino, bem como recolhidos ao depósito, quando necessário.

2.1.3.5.13.2 Em relação aos itens anteriores, o transporte em atendimentos emergenciais a serem realizados pela Contratada deverá ser próprio, não sendo aceita a subcontratação deste serviço.

2.1.3.5.14 Os chamados que não forem possíveis de resolução em nível 2 deverão ser escalados para os demais níveis de atendimento especializados do TJRS. Onde, a cada um deles, deverá haver indicação



clara do diagnóstico e os motivos do encaminhamento.

2.1.3.5.15 O dimensionamento do quantitativo de profissionais Técnicos de Nível 2 será de responsabilidade da Contratada em acordo com a expectativa de atendimentos (Volumetria) e Níveis de Serviço a serem apresentados neste documento.

2.1.3.5.16 Todos os atendimentos realizados pelos Técnicos de N1, bem como pelos Técnicos de N2, deverão ser executados em acordo com os procedimentos operacionais padrão, devidamente documentados na base de conhecimento da Ferramenta de ITSM.

2.1.3.5.17 É vedado à Contratada a intervenção técnica em equipamentos particulares e que não sejam de propriedade do Contratante.

2.1.3.6 Equipes de Atendimento – Líderes de Equipe

2.1.3.6.1 Além dos Técnicos de N1 e N2, há ainda mais 1 (um) perfil de profissional que encerrará os 3 (três) perfis existentes em cada uma das equipes de atendimento, a saber:

2.1.3.6.2 Líder de Equipe: profissional responsável pela gestão interna de cada uma das Equipes de Atendimento. Cabe ressaltar que este líder corresponde ao mesmo líder indicado para composição da equipe de Gestão da Contratada. Logo, tais líderes participarão simultaneamente de ambas as equipes. Será também responsável pelos atendimentos que envolvam conhecimentos específicos e de maior complexidade. Atuará junto aos Técnicos de Nível 1 e de Nível 2 da Contratada apoiando-os na resolução e documentação destes respectivos atendimentos. Atuará, também, na modelagem da metodologia de trabalho da equipe. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional em cada equipe de atendimento.**

2.1.3.7 Equipe de Gestão

2.1.3.7.1 Esta será a equipe responsável pela gestão geral da Contratada em todos os aspectos, sejam estes de ordem técnica, administrativa ou de outra natureza. Será composta pelo Preposto, o qual será o responsável indicado pela Contratada para representá-la para todos os fins, e que também será o líder desta mesma equipe, e também pelos mesmos 6 (seis) líderes das Equipes de Atendimento.

2.1.3.7.2 Preposto: deverá responder, em todos os aspectos, pela execução do contrato, bem como pela gestão das equipes dedicadas ao Contratante. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional.**

2.1.3.7.3 Líderes de Equipe: deverão realizar a gestão interna de cada uma das respectivas equipes de atendimento conforme suas especializações. Juntamente com o preposto, estes 6 (seis) líderes completam a equipe de gestão. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional líder de cada equipe de atendimento.**

2.1.3.8 Equipe de Apoio Operacional

2.1.3.8.1 Esta equipe possui a principal função de apoiar todas as demais Equipes de Atendimento e também o Preposto nas suas atividades. Atuará nas funções de apoio técnico à logística, montando estratégias de melhor atendimento nas regiões do interior do estado, e apoiará também nas demais tarefas operacionais e técnicas, como apoio especializado em redes aos diversos técnicos de Nível 2 e também na gestão dos serviços de garantias e de outsourcing mantidos pelo Tribunal de Justiça.

2.1.3.8.2 Esta equipe será liderada diretamente pelo Preposto do contrato.

2.1.3.8.3 A equipe será composta por 3 (três) perfis de profissionais a saber:

2.1.3.8.4 Técnico em Logística: Realizará estratégias de logística de atendimentos a todas regiões geográficas do Estado do RS, fará o acompanhamento da distribuição de equipamentos e de atendimentos diversos. Deverá também ser o responsável direto pelos atendimentos emergenciais e que



envolvam o transporte de equipamentos, realizando o referido transporte, quando necessário, conforme descrito no item 2.1.3.5.13. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional**.

2.1.3.8.5 Técnico em Redes: Realizará as atividades técnicas pertinentes à conectividade em redes de computadores, apoiando, com sua maior especialização, os atendimentos dos diversos Técnicos de Suporte de Campo N2 distribuídos nas regiões geográficas. Este(s) profissional(is) realizará(ão), também, atendimentos específicos em redes, como configuração e instalação de switches, organização, montagem, desmontagem e limpeza de racks de equipamentos de redes, testes e diagnósticos de pontos lógicos, bem como outros atendimentos relacionados. Realizará, ainda, a instalação e configuração de servidores, switches, roteadores e demais equipamentos envolvendo redes de computadores, bem como o diagnóstico de problemas envolvendo a transmissão de dados via links de comunicação, identificando falhas, congestionamentos e outros problemas que envolvam o envio e o recebimento de pacotes de dados. Em acordo com o item 2.1.3.5.13, as atividades incluirão também o transporte de equipamentos em atendimentos emergenciais. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional**.

2.1.3.8.6 Técnico em Garantias: Encaminhará e acompanhará os atendimentos referentes às garantias de equipamentos ou atendimentos referentes aos serviços de outsourcing mantidos pelo Contratante, deverá acompanhar os prazos de atendimento e comunicar sempre que for observado falhas nestes atendimentos. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional**.

2.1.3.9 Equipe de Apoio à Gestão

2.1.3.9.1 Esta equipe terá a principal função de apoiar o Preposto e a contratação como um todo nas atividades de gestão, objetivando o atingimento de metas de qualidade e de nível de serviço exigidos neste Termo de Referência.

2.1.3.9.2 Esta equipe será composta por 3 (três) perfis de profissionais a saber:

2.1.3.9.3 Analista de Qualidade: Realizará estratégias para verificar a qualidade na prestação de todos serviços, realizando contatos com os usuários de forma a auferir a qualidade dos atendimentos, por amostragem, e reportando casos pontuais a fim de tomar providências em relação a chamados que o usuário reportou atendimentos insatisfatórios, sugerindo as medidas corretivas. Realizar, também, as estratégias e as pesquisas de satisfação dos atendimentos para confecção de relatórios gerenciais e painéis de gestão de qualidade. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional**.

2.1.3.9.4 Analista de ITSM: Estes profissionais pertencem ao **Item 2 do Lote 1**, cujos custos deverão ser orçados neste respectivo Item 2. Deverão administrar as ferramentas de ITSM, realizando parametrizações, configurações, cadastros e ajustes, configurar a interconexão de produtos que fazem parte da Solução de ITSM, incluindo a solução de automatização de atendimentos por *Chatbot* da Ferramenta de ITSM a ser fornecida pela Contratada. Criar relatórios, dashboards, exportações de dados, cargas, automatização de processos de workflow, pesquisas em bancos de dados, configurações de webservices, entre outras atividades de manipulação de dados, realizar configurações, implantação de novos serviços, curadoria, modelagem de serviços em relação ao Assistente Virtual Cognitivo, realizar ajustes, cadastros e configurações no Catálogo de Serviços. Quantitativo mínimo: **2 (dois) profissionais**.²

2.1.3.9.5 Analista de Conhecimento: Confeccionar os procedimentos operacionais padronizados (POPs), visando a padronização do trabalho das equipes da Contratada, realizar a leitura e confecção de documentação técnica para as equipes, com a respectiva inclusão na base de conhecimento, buscar em relação a chamados recorrentes, informações técnicas e procedimentos de trabalho junto às equipes do Contratante, de forma proativa, visando o aprimoramento dos procedimentos operacionais. Analisar atendimentos encerrados, com o intuito de verificar se as orientações e esclarecimentos aos usuários

² Este é o quantitativo mínimo para atendimento às necessidades, as quais encontram-se detalhadas no Item 2 do Lote 1.



estão sendo realizadas de forma adequada, prospecção do retorno dos atendimentos, buscando verificar a existência de padrões nos atendimentos solicitados pelo Contratante, criação, atualização e gerenciamento da base de conhecimento, para uso de ambas as equipes de atendimento (nível 1 e nível 2), confeccionar relatórios de uso sobre a base de conhecimento, propor melhorias na documentação, tutoriais, FAQs entre outros materiais disponíveis ao usuário. Quantitativo mínimo: **1 (um) profissional**.

2.1.3.10 Alocação Física das Equipes.

2.1.3.10.1 A **Tabela 2** a seguir apresenta a distribuição física dos profissionais em acordo com suas equipes.

Equipes da Contratada	Perfis Profissionais	Alocação Físicas dos Profissionais
Equipe de Gestão da Contratada	Preposto	Nas dependências da Contratante, em Prédios ou Localidades da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre"
	Líderes de Equipe	
Equipe de Apoio Operacional	Técnico em Logística	
	Técnico em Redes	
	Técnico em Garantias	
Equipe de Apoio à Gestão	Analista de Qualidade	
	Analista de ITSM	
	Analista de Conhecimento	
Equipe de Atendimento de 2º Grau	Líder de Equipe	
	Técnico de N1	
	Técnico de N2	
Equipe de Atendimento de 1º Grau POA	Líder de Equipe	Nas dependências da Contratante, em Prédios ou Localidades da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre"
	Técnico de N1	Nas dependências do <u>Contratante</u> , em pelo menos 10 (dez) dos prédios ou localidades da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre"
	Técnico de N2	
Equipe de Atendimento de 1º Grau Interior	Líder de Equipe	Nas dependências da Contratante, em Prédios ou Localidades da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre"
	Técnico de N1	Nas dependências da Contratante ou da Contratada, e em uma das cidades de cada uma das 17 (dezessete) Regiões Geográficas.
	Técnico de N2	
Equipe de Atendimento a Projetos Especiais	Líder de Equipe	Nas dependências da Contratante, em Prédios ou Localidades da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre"
	Técnico de N1	
	Técnico de N2	
Equipe de Atendimento a Sistemas Administrativos	Líder de Equipe	
	Técnico de N1	
	Técnico de N2	
Equipe de Atendimento ao Público Externo	Líder de Equipe	
	Técnico de N1	

Tabela 2 - Distribuição física dos profissionais.

2.1.3.11 Atendimentos específicos da Equipe de 2º Grau

2.1.3.11.1 A Equipe de 2º Grau será responsável pelos atendimentos relacionados ao 2º Grau de Jurisdição, mais especificamente, responsáveis pelos atendimentos aos seguintes órgãos do judiciário, não restrito aos mesmos:

2.1.3.11.1.1 Gabinetes de Desembargadores

2.1.3.11.1.2 Secretarias e Grupos de Câmaras Cíveis e Criminais



2.1.3.11.1.3 Salas de Sessão

2.1.3.11.1.4 Turmas Recursais

2.1.3.11.2 Os atendimentos desta Equipe estarão restritos a região geográfica “Leste/Porto Alegre”, e atenderão, além dos atendimentos relacionados com a Infraestrutura de TIC, sistemas específicos utilizados pelos usuários de 2º Grau, os quais a Contratada receberá treinamento específico e deverá incluir na base de conhecimento. Os principais sistemas judiciais a serem atendidos por esta equipe são relacionados a seguir:

2.1.3.11.2.1 Sistema Themis 2G

2.1.3.11.2.2 Sistema TJP – Procergs

2.1.3.11.2.3 Sistema E-proc

2.1.3.11.3 A equipe de atendimentos de 2º Grau deverá ainda executar as seguintes atividades que serão restritas aos Técnicos de Nível 2: Rondas nos andares e departamentos pré-estabelecidos, check-up em equipamentos de salas de sessão, substituições e recolhimento de equipamentos. Estas atividades poderão ser agendadas e possuirão ciclo semanal de execução.

2.1.3.12 Atendimentos específicos da Equipe de 1º Grau POA

2.1.3.12.1 A Equipe de 1º Grau de POA será responsável pelos atendimentos relacionados ao 1º Grau de Jurisdição localizados na Cidade de Porto Alegre, mais especificamente, responsáveis pelos atendimentos aos seguintes órgãos do Judiciário, não restrito aos mesmos:

2.1.3.12.1.1 Gabinetes de Juízes

2.1.3.12.1.2 Cartórios Cíveis e Criminais

2.1.3.12.1.3 Salas de Audiência

2.1.3.12.1.4 Demais setores ligados aos Foros da Capital

2.1.3.12.2 Os atendimentos desta Equipe estarão restritos a região geográfica “Leste/Porto Alegre”, e atenderão, além dos atendimentos relacionados com a Infraestrutura de TIC, sistemas específicos utilizados pelos usuários de 1º Grau de Porto Alegre, os quais a Contratada receberá treinamento específico e deverá incluir na base de conhecimento. Os principais sistemas judiciais a serem atendidos por esta equipe são relacionados a seguir:

2.1.3.12.2.1 Sistema Themis 1G

2.1.3.12.2.2 Sistema E-proc

2.1.3.12.2.3 Themis Admin

2.1.3.12.2.4 E-themis

2.1.3.12.2.5 SEI (Processo Eletrônico Administrativo)

2.1.3.13 Atendimentos específicos da Equipe de 1º Grau Interior

2.1.3.13.1 A Equipe de Atendimento do 1º Grau Interior será responsável pelos atendimentos relacionados ao 1º Grau de Jurisdição localizados no Interior do Estado do RS, mais especificamente, responsáveis pelos atendimentos dos seguintes órgãos do Judiciário das comarcas do interior, não restrito aos mesmos:

2.1.3.13.1.1 Gabinetes de Juízes



2.1.3.13.1.2 Cartórios Cíveis e Criminais

2.1.3.13.1.3 Salas de Audiência

2.1.3.13.1.4 Demais setores ligados aos Foros do Interior

2.1.3.13.2 Os atendimentos desta Equipe estarão distribuídos em todas as regiões geográficas, e atenderão, além dos atendimentos relacionados com a Infraestrutura de TIC, sistemas específicos utilizados pelos usuários de 1º Grau do Interior, os quais a Contratada receberá treinamento específico e deverá incluir na base de conhecimento. Os principais sistemas judiciais a serem atendidos por esta equipe são relacionados a seguir:

2.1.3.13.2.1 Sistema Themis 1G

2.1.3.13.2.2 E-themis

2.1.3.13.2.3 Sistema E-proc

2.1.3.13.2.4 SEI (Processo Eletrônico Administrativo)

2.1.3.14 Atendimentos específicos da Equipe de Projetos Especiais

2.1.3.14.1 A Equipe de Projetos Especiais será responsável pelos atendimentos relacionados a todos órgãos do Judiciário, e também ao atendimento de novos Sistemas Judiciais e Administrativos desenvolvidos e implantados na Infraestrutura de TIC deste Poder Judiciário.

2.1.3.14.2 A Contratada receberá treinamento específico sobre os novos sistemas, cujos atendimentos deverão ser incluídos na base de conhecimento.

2.1.3.15 Atendimentos específicos da Equipe de Sistemas Administrativos

2.1.3.15.1 A Equipe de Sistemas Administrativos será responsável pelos atendimentos relacionados aos Departamentos Administrativos do Poder Judiciário, mais especificamente, responsável pelos atendimentos dos seguintes órgãos, não restrito aos mesmos:

2.1.3.15.1.1 Direção Geral

2.1.3.15.1.2 Direções

2.1.3.15.1.3 Departamentos

2.1.3.15.1.4 Demais Setores

2.1.3.15.2 Os atendimentos desta Equipe estarão restritos à região geográfica “Leste/Porto Alegre”, e atenderão, além dos atendimentos relacionados com a Infraestrutura de TIC, sistemas específicos utilizados pelos usuários de Departamentos Administrativos, os quais a Contratada receberá treinamento específico e deverá incluir na base de conhecimento. Os principais sistemas judiciais a serem atendidos por esta equipe são relacionados a seguir:

2.1.3.15.2.1 SEI (Sistema Eletrônico de Informações)

2.1.3.15.2.2 ThemisAdmin

2.1.3.15.2.3 ERP Thema

2.1.3.16 Equipe de Atendimento ao Público Externo



2.1.3.16.1 A Equipe de Atendimento ao Público Externo será responsável pelo atendimento aos serviços e sistemas disponibilizados pelo Contratante ao público externo, como aos Advogados e demais operadores do direito como Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradoria Geral do Estado, Susepe e ao público em geral.

2.1.3.16.2 Os principais sistemas ao Público Externo são:

- 2.1.3.16.2.1** Portal do Processo Eletrônico
- 2.1.3.16.2.2** Site do TJRS
- 2.1.3.16.2.3** Correio Eletrônico acesso WEB
- 2.1.3.16.2.4** Sistema E-proc
- 2.1.3.16.2.5** Aplicativos Apps para *Smartphones*

2.1.3.17 Subcontratação

2.1.3.17.1 Todos os profissionais alocados na prestação dos serviços da presente contratação deverão fazer parte do quadro de empregados da Contratada, sendo vedada, para todos os fins, a subcontratação. Assim, não será admitida a subcontratação ou terceirização das atividades. Todos os profissionais deverão ser contratados diretamente pela empresa, sendo aceita a formalização do vínculo empregatício pelo regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

2.1.3.18 Certificações de cada perfil das respectivas Equipes.

2.1.3.18.1 As exigências quanto às certificações dos profissionais e ao tempo experiência, para cada um dos perfis, encontram-se descritas no Anexo IV deste Termo de Referência.

2.1.3.19 Remunerações mínimas dos profissionais de cada uma das Equipes

2.1.3.19.1 A remuneração das equipes deverá ser compatível com os padrões de mercado, de forma que possa ser garantida a manutenção de profissionais qualificados, visando o bom atendimento às demandas do Contratante.

2.1.3.19.2 É vetado, à Contratada, o pagamento de remuneração inferior à Convenção Coletiva de Trabalho, definida pelo Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de dados no Estado do Rio Grande do Sul (SINDPPD-RS)³.

2.1.4. GENERALIDADES DOS ATENDIMENTOS

2.1.4.1 Horários

2.1.4.1.1 Os serviços da presente contratação deverão ser prestados pela Contratada na modalidade 24x7, nas 24 (vinte e quatro) horas do dia e nos 7 (sete) dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados.

2.1.4.1.2 Os horários de atendimento de todas as equipes serão organizados e cumpridos em faixas distintas, a saber: Horário Administrativo, Horário Estendido e Horário de Plantão.

2.1.4.1.2.1 O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 9h às 18h.

2.1.4.1.2.2 O Horário Estendido será compreendido, nos dias úteis, das 8h às 22h.

2.1.4.1.2.3 O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 22h às 8h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 8h.

³ <http://www.sindppd-rs.org.br/>



2.1.4.2 Horário de Plantão

2.1.4.2.1 Para a realização dos atendimentos em horário de plantão, a Contratada deverá alocar, no mínimo, 1 (um) Técnico de Nível 1, conforme a necessidade e que atenderá a demanda de todas as Equipes. Este colaborador estará fisicamente, durante o referido horário, em uma das dependências do Contratante localizada na cidade de Porto Alegre.

2.1.4.2.2 A Contratada disponibilizará, também, no mínimo, 1 (um) Técnico de N2 que ficará à disposição remotamente e em regime de sobreaviso para atendimento das necessidades de todas as Equipes.

2.1.4.2.3 As atividades relacionadas aos atendimentos supracitados abrangem os itens seguintes:

2.1.4.2.3.1 Nível 1 de atendimento: corresponde aos mesmos serviços já elencados para o nível 1 de atendimento convencional. Logo, tal item envolve o atendimento remoto a todas as localidades do Contratante. Cabe ressaltar ainda que este item abrange, além do atendimento a usuários do Contratante, os atendimentos originados dos sistemas de monitoramento de serviços.

2.1.4.2.3.2 Nível 2 de atendimento: envolve os mesmos serviços já elencados para o nível 2 de atendimento. Salienta-se por sua vez que este serviço contemplará somente às localidades da região “Leste/Porto Alegre”. Assim como no item anterior (referente ao Nível 1 de atendimento), tal item também abrange o atendimento de usuários do Contratante, bem como o atendimento de solicitações originadas dos sistemas de monitoramento.

2.1.4.2.4 Considerando os atendimentos presenciais (ou seja, de nível 2) originados fora da cidade de Porto Alegre, referentes às comarcas de 1º Grau do interior do estado, a Contratada deverá prover uma solução temporária (através do atendimento remoto, correspondente ao nível 1), de forma que permita ao usuário do Contratante o retorno a uma situação adequada de trabalho. Nos casos de impossibilidade de retorno dessa situação adequada, a Contratada deverá contatar a equipe do Contratante (correspondente ao nível 3 de atendimento), com o respectivo provimento de todas as informações necessárias a respeito do atendimento em tela.

2.1.4.2.5 Quanto à contabilização para a medição dos Acordos de Níveis de Serviço (abordados a seguir), cabe ressaltar que para todo e qualquer atendimento realizado na modalidade do item em tela (ou seja, no horário de plantão) serão considerados os mesmos níveis de serviço do item 2.1.5.2.15.

2.1.4.3 Relação de Horários das Equipes.

2.1.4.3.1 A Contratada deverá manter profissionais, de forma presencial e de sobreaviso, em quantidades adequadas e em acordo com a volumetria apresentada neste mesmo Termo de Referência, conforme os horários dispostos a seguir na **Tabela 3**:

Equipes da Contratada	Perfis Profissionais	Alocação Físicas dos Profissionais
Equipe de Gestão da Contratada	Gerente do Service Desk	Horário Administrativo e <u>sobreaviso</u> no Horário de Plantão
	Líderes de Equipe	Horário Administrativo
Equipe de Apoio Operacional	Técnico em Logística	Horário Administrativo
	Técnico em Redes	
	Técnico em Garantias	
Equipe de Apoio à Gestão	Analista de Qualidade	Horário Administrativo
	Analista de ITSM	
	Analista de Conhecimento	
Equipe de Atendimento de 2º Grau	Líder de Equipe	Horário Administrativo



	Técnico de N1	Horário Estendido e 1 (um) Técnico no Horário de Plantão *
	Técnico de N2	Horário Estendido e 1 (um) Técnico <u>de sobreaviso</u> no horário de plantão *
Equipe de Atendimento de 1º Grau POA	Líder de Equipe	Horário Administrativo
	Técnico de N1	Horário Estendido e 1 (um) Técnico no Horário de Plantão *
	Técnico de N2	Horário Estendido e 1 (um) Técnico <u>de sobreaviso</u> no horário de plantão *
Equipe de Atendimento de 1º Grau Interior	Líder de Equipe	Horário Administrativo
	Técnico de N1	Horário Estendido e 1 (um) Técnico no Horário de Plantão *
	Técnico de N2	Horário Administrativo
Equipe de Atendimento a Projetos Especiais	Líder de Equipe	Horário Administrativo
	Técnico de N1	Horário Estendido e 1 (um) Técnico no Horário de Plantão *
	Técnico de N2	Horário Estendido e 1 (um) Técnico <u>de sobreaviso</u> no horário de plantão *
Equipe de Atendimento a Sistemas Administrativos	Líder de Equipe	Horário Administrativo
	Técnico de N1	Horário Estendido e 1 (um) Técnico no Horário de Plantão *
	Técnico de N2	Horário Estendido e 1 (um) Técnico <u>de sobreaviso</u> no horário de plantão *
Equipe de Atendimento ao Público Externo	Líder de Equipe	Horário Administrativo
	Técnico de N1	Horário Administrativo

Tabela 3 – Horário das Equipes

* OBS: Os Técnicos de Nível 1 e de Nível 2 que cumprirão o horário de plantão, presencialmente ou em sobreaviso, poderão **ser os mesmos, acumulando os atendimentos de cada uma das equipes, e desde que com o respectivo treinamento.** O número de técnicos será em acordo com o volume de chamados, os mesmos deverão ser treinados em cada especificidade de atendimento das respectivas equipes.

2.1.4.4 Uniformes

2.1.4.4.1 A Contratada deverá manter os seus profissionais devidamente identificados com crachá de identificação e com utilização de uniformes. Todos os profissionais alocados deverão apresentar-se de forma cordial e educada em seus atendimentos.

2.1.4.4.2 Deverá ser fornecido uniforme pela Contratada a todos os colaboradores, composto de, no mínimo, camisa polo ou camisa social com identificação da empresa.

2.1.4.4.3 Para os Técnicos de N2 da Equipe de 2º Grau será exigido, ainda, a utilização de traje social masculino ou feminino com identificação da empresa, incluindo sapato social, calça social ou saia social, camisa de manga comprida ou indumentária equivalente em cores sóbrias e neutras.

2.1.4.5 Processos de Atendimento

2.1.4.5.1 Todos os Perfis de Profissionais deverão seguir atentamente os processos de atendimento e procedimentos operacionais padrão existentes na documentação e na base de conhecimento. A não observância destes procedimentos resultará em possíveis sanções à contratada.

2.1.4.5.2 A Contratada deverá oferecer treinamento para suas equipes internas, com periodicidade mensal e carga horária mínima de 4 (quatro) horas, fora do horário estendido de trabalho do Contratante.



O conteúdo destes treinamentos será de responsabilidade da Contratada, que deverá identificar, através de relatórios de gestão e qualidade, pontos a serem reforçados, necessidades de treinamento, dificuldades com determinados sistemas e outros casos identificados pela sua Equipe de Gestão.

2.1.4.5.3 O treinamento das equipes da contratada deverá abranger também:

2.1.4.5.3.1 Programas de linguística adequadas aos atendimentos.

2.1.4.5.3.2 Coaching em performance, técnicas para ampliar o desenvolvimento dos trabalhos.

2.1.4.5.3.3 Processos ágeis, métodos que priorizam a comunicação e uma atuação integrada.

2.1.4.5.3.4 Técnicas motivacionais em equipe.

2.1.4.5.3.5 Técnicas de atendimento ao público.

2.1.4.5.4 Os treinamentos para as equipes de nível 2 que estiverem alocadas fora da região Leste/Porto Alegre, poderão ser realizadas através de videoconferência ou EAD.

2.1.4.6 Confidencialidade

2.1.4.6.1 Será exigido de todos os colaboradores da contratada o preenchimento, com assinatura, do termo de confidencialidade conforme minuta de termo apresentada no Anexo VIII do Termo de Referência.

2.1.4.6.2 O TJRS poderá exigir da Contratada a substituição definitiva de qualquer profissional da equipe de prestação dos serviços cuja atuação ou apresentação julgue, a seu único e exclusivo critério, inconveniente ou inadequada à função, levando em consideração as habilidades e competências destacadas no Anexo IV. Este direito estará assegurado ao TJRS para profissionais de qualquer perfil e nível de qualificação. A Contratada terá prazo de 3 (três) dias úteis para justificar a sua recusa ou 10 (dez) dias úteis para realizar a referida substituição.

2.1.4.7 Plano de Comunicação

2.1.4.7.1 Em periodicidade trimestral, durante a presente contratação, deverá ser realizada, pela empresa contratada, a execução de um plano de comunicação com o objetivo de informar usuários e colaboradores da empresa. Este incluirá recursos novos de atendimento, novos sistemas ou novas formas de acesso aos serviços disponibilizados.

2.1.4.7.2 O plano de comunicação deverá prever o fornecimento, pela Contratada e sem qualquer ônus ao contratante, os seguintes recursos:

2.1.4.7.2.1 Vídeo no formato 1920 x 1080 p – full HD, incluindo: roteiro, captação, edição, tratamento, locução, trilha sonora, efeitos especiais, vinheta, renderização em MP4 e com duração de 45 a 120 segundos.

2.1.4.7.2.2 Banners informativos, 5 (cinco) unidades: tamanho 90 x 1,20, impressão plotter, rebite e tripé.

2.1.4.7.2.3 Teaser com no mínimo: Redação, criação, banco de imagens, ferramenta para envio e mailing.

2.1.4.7.2.4 Comunicados incluindo a redação, criação e envio (mailing).

2.1.4.7.2.5 Wallpaper para computador com criação de arte.

2.1.4.7.2.6 Arte de cartazes, tamanho A3 ou A4.

2.1.5. VOLUMETRIA E ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO



2.1.5.1 Volumetria

2.1.5.1.1 Nesta parte, pretende-se ilustrar à Contratada, de maneira global, o volume de atendimentos existentes no cenário atual do Contratante. Esta ilustração, por sua vez, será demonstrada a partir de alguns indicadores.

2.1.5.1.2 Os indicadores elencados consideram, como critério temporal, a periodicidade correspondente aos anos completos de 2017 e 2018.

2.1.5.1.3 Cabe ressaltar que, no decorrer do período do contrato a ser estabelecido, estes padrões ilustrados nos indicadores não poderão ser garantidos, devido a novas demandas ou alterações que, porventura, poderão surgir no decorrer do período da contratação. Logo, tais indicadores possuem caráter meramente ilustrativo, visando facilitar a composição da equipe pela Contratada.

2.1.5.1.4 Posto que o comportamento de tais indicadores⁴ poderá variar em função do inerente crescimento vegetativo dos serviços de TIC providos aos usuários do Poder Judiciário, no decorrer do período da contratação, será de responsabilidade da Contratada a absorção de um aumento de até 20% dos valores apresentados.

2.1.5.1.5 Quanto ao volume geral de atendimentos registrados no sistema mantido pelo Contratante, a volumetria será apresentada em duas partes, uma correspondendo a registros relacionados à Equipe de Atendimento ao Público Externo e outra correspondendo a registros relacionados com os Atendimentos de todas as demais Equipes de atendimento internos. As tabelas abaixo esquematizam um cenário global do volume de atendimentos registrados atualmente no sistema de Gestão de Serviços de ITSM, tendo como periodicidade os últimos 2 (dois) anos para ambas as equipes.

Mês	2017	2018	Média
Janeiro	1.263	1.576	1.420
Fevereiro	1.934	2.599	2.267
Março	3.219	2.759	2.989
Abril	2.081	2.859	2.470
Mai	2.380	3.077	2.729
Junho	2.149	3.270	2.710
Julho	2.650	4.026	3.338
Agosto	2.859	3.593	3.226
Setembro	2.296	2584	2.440
Outubro	2.977	3120	3.049
Novembro	2.349	2467	2.408
Dezembro	1.420	1811	1.616
TOTAL	27.577	33.741	30.659

Tabela 4 –Registro de Chamados no Sistema referente a Equipe de Atendimento ao Público Externo.

Mês	2017	2018	Média
Janeiro	4.638	5.109	4.874
Fevereiro	4.946	5.525	5.236
Março	7.891	7.200	7.546
Abril	6.153	7.607	6.880
Mai	8.357	7.436	7.897

⁴ Número de atendimentos registrados no sistema de gestão de "Help Desk".



Junho	6.866	7.267	7.067
Julho	8.311	7.741	8.026
Agosto	7.753	8.297	8.025
Setembro	6.327	6529	6.428
Outubro	7.302	9381	8.342
Novembro	6.254	8862	7.558
Dezembro	3.885	4804	4.345
TOTAL	78.683	85.758	82.221

Tabela 5 – Registro de Chamados no Sistema Referente às demais Equipes de Atendimento Interno

Mês	2017	2018	Média
Janeiro	5.901	6.685	6.293
Fevereiro	6.880	8.124	7.502
Março	11.110	9.959	10.535
Abril	8.234	10.466	9.350
Maio	10.737	10.513	10.625
Junho	9.015	10.537	9.776
Julho	10.961	11.767	11.364
Agosto	10.612	11.890	11.251
Setembro	8.623	9.113	8.868
Outubro	10.279	12.501	11.390
Novembro	8.603	11.329	9.966
Dezembro	5.305	6.615	5.960
TOTAL	106.260	119.499	112.880

Tabela 6 - Total geral de atendimentos Registrados no Sistema

2.1.5.1.6 Conforme visualização dos números apresentados é possível constatar o que segue:

2.1.5.1.6.1 Mais de 8.000 de valor médio mensal de atendimentos registrados e referentes às Equipes de Atendimento Interno.

2.1.5.1.6.2 Mais de 3.000 de valor médio mensal de atendimentos registrados e referentes às Equipes de Atendimento ao Público Externo.

2.1.5.1.7 A partir dos números acima explicitados, constata-se que esta respectiva volumetria apresenta um comportamento estabilizado no decorrer dos últimos 2 (dois) anos. Consequentemente, as evidências demonstram que o número de atendimentos registrados e realizados no âmbito do Poder Judiciário Gaúcho mostra-se adequado e coerente à sua complexa infraestrutura (formada por centenas de localidades espalhadas por todo o território do Estado do RS).

2.1.5.1.8 Dando sequência na apresentação da volumetria, é apresentada a distribuição da origem dos atendimentos registrados no sistema, (considerando chamada telefônica ou e-mail/sistema de atendimento local), bem como a ocorrência destes atendimentos durante o horário de atendimento estendido.

Distribuição da origem dos atendimentos Registrados no Sistema no ano de 2018								
Período (2018)	Criação chamado pelo Analista na interface da ferramenta		Chamados criados por Formulários na Intranet		Criação chamado pelo Usuário na Interface da Ferramenta		E-mail	
Janeiro	57%	3843	17%	1119	12%	807	13%	880
Fevereiro	57%	4628	17%	1387	11%	887	12%	992
Março	43%	4246	39%	3911	9%	874	9%	892
Abril	62%	6520	13%	1399	11%	1163	13%	1337



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maio	63%	6578	14%	1501	10%	1047	13%	1354
Junho	65%	6860	13%	1418	10%	1014	12%	1212
Julho	66%	7723	17%	2011	9%	1110	8%	883
Agosto	71%	8388	13%	1578	11%	1297	5%	568
Setembro	70%	7792	14%	1511	12%	1317	5%	542
Outubro	66%	9884	16%	2444	11%	1651	7%	1019
Novembro	69%	8412	12%	1415	14%	1682	5%	668
Dezembro	69%	5668	14%	1184	11%	936	5%	386
Média Mensal	63%	6712	17%	1740	11%	1149	9%	894

Tabela 7 – Distribuição da origem dos atendimentos Registrados no Sistema no ano de 2018.

2.1.5.1.9 Tratando-se do número de contatos recebidos pela Central de Atendimento, em suas diversas formas, segue na **figura 2**, abaixo, a distribuição dos horários em que estes mesmos chamados são realizados.

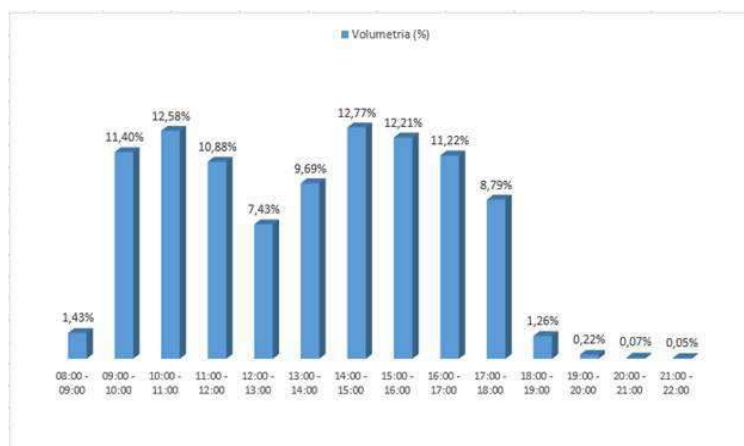


Figura 2 - Distribuição dos horários em relação aos contatos recebidos na Central de Serviços

2.1.5.1.10 Em relação aos atendimentos relacionados a cada uma das Equipes de atendimento, apresentamos, a seguir, na **Tabela 8**, o número de atendimentos registrados no sistema distribuídos a cada uma das respectivas equipes. Os atendimentos são diferenciados entre os perfis de atendimento N1 (Central de Serviços) e N2 (Suporte Técnico de Campo). Neste contexto, cabe ainda informar que um mesmo chamado poderá ser contabilizado no perfil de N1 e também no perfil de N2, nos casos em que houve a atuação dos dois perfis de atendimento para resolução, elevando assim o total de chamados no respectivo mês se comparado com a Tabela 6 do item 2.1.5.1.5.

	Chamados Registrados no Sistema das Equipes no Ano de 2018																							
	Jan		Fev		Mar		Abr		Mai		Jun		Jul		Ago		Set		Out		Nov		Dez	
	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2	N1	N2
Equipe de Atendimento 2º Grau	1055	312	1339	352	1677	468	2067	607	1881	554	1612	511	1762	491	2648	476	1413	408	1972	441	1846	404	1017	245
Equipe de Atendimento 1º Grau Poa	1014	380	998	290	1412	450	1464	442	1586	535	1596	618	1572	575	1352	502	1072	394	1415	468	1247	438	751	246
Equipe de Atendimento 1º Grau Interior	2554	586	2525	562	3302	741	3213	755	3113	677	3132	751	3288	769	3325	713	3110	604	3894	751	3403	596	2371	373
Equipe de Atendimento Projetos Especiais	326	3	386	1	444	3	460	8	501	7	461	12	554	20	539	9	527	4	646	34	523	1	359	1



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Equipe de Atendimento Sistemas Administrativos	105	0	206	6	267	3	263	11	201	14	298	19	361	15	241	12	201	6	235	11	276	16	156	8
Equipe de Atendimento ao Público Externo	1575		2593		2574		2581		3072		3264		3982		3058		2542		3094		2411		1761	
TOTAIS:	6629	1281	8047	1211	9676	1665	10048	1823	10354	1787	10363	1911	11519	1870	11163	1712	8865	1416	11256	1705	9706	1455	6415	873
	7910		9258		11341		11871		12141		12274		13389		12875		10281		12961		11161		7288	

Tabela 8 – atendimentos do Perfil de N1 e N2 distribuídos nas Equipes de Atendimento.

2.1.5.1.11 Ainda sobre o volume de atendimentos registrados, a **Tabela 9**, a seguir, sumariza o número de atendimentos apenas do **perfil de N2 (Suporte Técnico de Campo)** distribuído por região geográfica, durante o ano de 2018, enquanto que no Anexo VI estes mesmos atendimentos estão detalhados e distribuídos em cada uma das cidades das respectivas regiões.

Chamados de N2 distribuídos por região e registrados no sistema no Ano de 2018														
Região	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAIS	
Central I	22	28	29	38	34	36	40	37	11	43	39	25	382	
Central II	22	9	26	30	14	25	26	25	15	14	9	15	230	
Leste / Litoral	69	58	66	59	44	56	55	74	69	80	73	50	753	
Leste / Metropolitana Delta do Jacuí/Gravataí	66	82	109	97	83	78	73	94	81	111	75	33	982	
Leste / Metropolitana Rio dos Sinos	52	54	69	85	78	99	95	72	83	81	64	40	872	
Leste / Porto Alegre	705	648	933	1066	1104	1152	1102	1001	809	919	862	499	10800	
Leste / Vale do Paranhana/ Caí	34	24	25	24	25	13	36	33	18	26	17	12	287	
Leste / Vale do Taquari	19	13	46	42	24	41	39	30	35	41	35	25	390	
Nordeste / Serra	60	67	70	69	58	65	64	69	53	63	51	35	724	
Noroeste / Planalto Médio I	12	14	13	11	13	21	21	9	11	29	13	10	177	
Noroeste / Planalto Médio II	29	34	36	39	38	30	43	43	22	29	29	12	384	
Noroeste / Planalto Médio III	26	29	36	34	46	31	33	30	28	21	20	9	343	
Noroeste / Planalto Médio IV	46	40	46	47	45	64	56	39	33	43	40	24	523	
Noroeste / Planalto Médio V	22	18	22	19	18	27	22	10	16	18	15	17	224	
Oeste I	43	49	54	60	52	57	67	58	51	73	45	23	632	
Oeste II	18	14	28	27	31	33	31	29	14	30	23	15	293	
Sul	47	29	68	74	74	76	70	61	54	66	40	24	683	
TOTAIS	1292	1210	1676	1821	1781	1904	1873	1714	1403	1687	1450	868	18679	

Tabela 9 – atendimentos do Perfil de N2 (Suporte Técnico de Campo) por Região Geográfica



2.1.5.1.12 Ainda para uma melhor contextualização e para fins de que a Contratada possa dimensionar adequadamente suas respectivas equipes no que tange ao Perfil de N1 (Central de Serviços), é apresentada na **Tabela 10**, abaixo, a volumetria de **chamadas telefônicas** por Equipe de Atendimento. Nesta volumetria, está sendo considerada a periodicidade correspondente ao ano de 2018, onde se percebe um total superior a 17.000 chamadas telefônicas/mês.

	Chamadas Telefônicas Técnicos de N1 - Ano 2018												Média
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Equipe de Atendimento 2º Grau	2118	2406	3209	3063	2886	3036	3183	3097	2490	3162	3189	2304	2845
Equipe de Atendimento 1º Grau Poa	1680	1908	2545	2429	2289	2408	2524	2456	1975	2507	2529	1828	2257
Equipe de Atendimento 1º Grau Interior	3765	4277	5705	5445	5131	5398	5659	5506	4427	5620	5670	4097	5058
Equipe de Atendimento Projetos Especiais	561	637	850	811	764	804	843	820	659	837	845	610	753
Equipe de Atendimento Sistemas Administrativos	293	333	444	424	399	420	440	429	345	438	441	319	394
Equipe de Atendimento ao Público Externo	2930	4007	4729	4943	6800	5039	6149	5945	3600	4648	3546	2532	4572
TOTAIS:	11347	13568	17482	17115	18269	17105	18798	18253	13496	17212	16220	11690	15880

Tabela 10 – Número total de chamadas telefônicas distribuídas nas Equipes de Atendimento

2.1.5.1.13 Em relação à Equipe de Atendimento ao Público Externo e à Equipe de Atendimento de Projetos Especiais, cabe ainda salientar que se trata de um atendimento em expansão, conforme ocorre a ampliação no uso dos Sistemas relacionados ao Processo Eletrônico, tanto em ambientes Web/HTML, como em Apps/Smartphones. Assim, a empresa deverá estar preparada a ampliações nesta equipe até os limites estabelecidos neste Termo de Referência.

2.1.5.1.14 Para efeitos de dados que irão balizar a presente contratação, tanto para a precificação, como para medição dos níveis de serviço apresentados no item 2.1.5.2.15, a volumetria considerada estará baseada no número de contatos realizados com a Central de Serviços e atendidos atualmente por técnicos e de forma não automatizada. De acordo com as tabelas e dados até aqui apresentados, este número de contatos será verificado da seguinte forma:

2.1.5.1.15 Número total de Contatos /mês = média do número de ligações telefônicas mês (tabela 10) + número de chamados criados por usuários na interface da ferramenta (tabela 7) + número de chamados abertos por e-mail (tabela 7).

2.1.5.1.16 Número total de Contatos /mês = 15.880 + 1.149 + 894

2.1.5.1.17 Número total de Contatos /mês = **17.923** contatos.

2.1.5.1.18 Finalmente, para um maior nível de informações quanto à volumetria, é apresentado, no Anexo VII do Termo de Referência, uma tabela que expõe o quadro funcional da atual empresa contratada, apenas como parâmetro informativo.

2.1.5.2 Acordos de Nível de Serviço

2.1.5.2.1 Esta Seção do Termo de Referência abrange o Nível de Serviço mínimo esperado e exigido pelo Contratante à Contratada. Estes níveis, por sua vez, referem-se especialmente aos atendimentos realizados pela Contratada, de forma que os mesmos possam atender plenamente às necessidades do Contratante.



2.1.5.2.2 Os níveis de serviço serão medidos por indicadores onde serão estabelecidas metas para o alcance de um melhor atendimento nos prazos estabelecidos. O não cumprimento destes objetivos resultará em glosa no pagamento mensal e ainda, de acordo com impacto causado, a aplicação das penalidades cabíveis.

2.1.5.2.3 O Nível de Serviço tratará do atendimento das diversas Equipes aos incidentes e requisições em acordo com os prazos estabelecidos e também conforme às definições das prioridades a seguir definidas.

2.1.5.2.4 Os incidentes registrados na operação de serviços da DITIC do TJRS serão priorizados com base na relação entre o impacto nos serviços de negócio e a urgência com a qual precisarão ser resolvidos.

2.1.5.2.5 O impacto de um incidente é classificado em 4 graus, conforme a seguinte relação:

Grau de Impacto	Quando usar	Exemplo
Crítico(1)	Indisponibilidade de serviços / ativos / itens de configuração críticos, ocasionando indisponibilidade de processos de negócio vitais, podendo causar inclusive prejuízos financeiros e de imagem (incidentes desta natureza em geral afetam todos ou a maioria das áreas de negócio). Relacionado aos Serviços Judiciais, sistemas centralizados, banco de dados das comarcas ou centralizados, atendimento de sessões ou audiências (inclusive gravação), conectividade interna e externa da comarca, servidores, quedas de links de comunicação ou que afetem uma UO (ou a comarca) inteira.	Queda de servidor ou link de comarca. Indisponibilidade dos principais sistemas Judiciais como Themis. Falhas em equipamentos DRS ou funcionamento da sessão ou audiência. Indisponibilidade do PPE.
Alto(2)	Impacto severo na operação de negócio (referente às ocorrências de erros), ocasionando indisponibilidade de processos de negócio que afetam um Departamento, Vara ou Gabinete, onde o usuário ou pequeno grupo está parado e sem solução de contorno disponível.	Problema em um switch setorial. Falha em computadores de gabinetes. Indisponibilidade de sistemas secundários.
Médio(3)	Impacto médio na operação de negócio, prejudicando a operação, entretanto sem causar indisponibilidade total de processos de negócio. Em geral, nos incidentes desta natureza, grupos de usuários de departamentos diferentes são afetados. O usuário está parcialmente afetado, mas consegue realizar outras atividades.	Erro em aplicativos. Impressora com problema no ADF.
Baixo(4)	Impacto baixo a operação de negócio do cliente, na forma de erros de operação, que tornam o trabalho mais lento ou ineficiente. Em geral, nos incidentes desta natureza, apenas um usuário do mesmo departamento é afetado (há solução de contorno).	Computador lento. Telefone com ruído.

2.1.5.2.6 A urgência será classificada em 4 graus (com base no grau de ociosidade forçada que o usuário está experimentando em função da ocorrência do incidente). É baseada também em qual usuário está impactado, se normal ou usuário crítico.

2.1.5.2.6.1 Muito Alta (1) – De forma generalizada, os usuários afetados não consegue(m) realizar outras atividades **E** não há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item;

2.1.5.2.6.2 Alta (2) – Apenas alguns usuários afetados não consegue(m) realizar outras atividades **E** não há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item, **OU** usuário é Crítico;

2.1.5.2.6.3 Média (3) – O(s) usuário(s) afetado(s) consegue(m) realizar outras atividades **OU** há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item (urgência *default*);



2.1.5.2.6.4 Baixa (4) – O(s) usuário(s) afetado(s) consegue(m) realizar outras atividades **E** há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item.

2.1.5.2.7 A matriz de cálculo da prioridade de incidentes está ilustrada na tabela abaixo:

		URGÊNCIA			
		1 – Muito Alta	2 – Alta	3 – Média	4 – Baixa
IMPACTO	1 - Crítico	1	2	2	3
	2 – Alto	2	2	3	3
	3 – Médio	2	3	3	4
	4 – Baixo	3	3	4	5

2.1.5.2.8 A Contratada não poderá alterar o impacto e a urgência dos incidentes, bem como sua prioridade.

2.1.5.2.9 As **requisições** de serviço registradas na operação de serviços da DITIC do TJRS serão priorizadas com base na relação entre o **impacto** que sua não execução gera nos serviços de negócio e a **urgência** com a qual precisarão ser executadas.

2.1.5.2.10 O **impacto** de uma requisição de serviço é classificado em 4 graus, conforme a seguinte relação:

Grau de Impacto	Quando usar	Exemplo
Crítico (1)	Não executá-la certamente prejudicará serviços / ativos / itens de configuração críticos, com impacto severo em processos de negócio <u>vital</u> , podendo causar inclusive prejuízos financeiros e de imagem (requisições de serviço desta natureza em geral afetam todos ou a maioria das áreas de negócio). Relacionado aos Serviços Judiciais, sistemas centralizados, banco de dados das comarcas ou centralizados, atendimento de sessões ou audiências (inclusive gravação), conectividade interna e externa da comarca, servidores, links de comunicação ou itens que afetem uma UO (ou comarca) inteira.	Solicitação de instalação da infraestrutura para viabilizar audiências / sessões no plenário. A atualização de funcionalidades do serviço de DRS.
Alto (2)	Impacto severo na operação de negócio do cliente (referente à não execução da requisição de serviço), ocasionando indisponibilidade de processos de negócio que afetam um Departamento, Vara ou Gabinete, onde o usuário ou pequeno grupo está parado e sem solução de contorno disponível.	A configuração de funcionalidades relacionada ao acesso ao serviço de peticionamento. O esclarecimento de uma dúvida relacionada à publicação de decisões de processos.
Médio (3)	Impacto médio na operação de negócio, prejudicando a operação, entretanto sem causar indisponibilidade total de processos de negócio. Em geral, nas requisições desta natureza, grupos de usuários de departamentos diferentes são afetados. O usuário está parcialmente afetado, mas consegue realizar outras atividades.	Solicitação de permissionamento de acesso a aplicações específicas.
Baixo (4)	Impacto baixo na operação de negócio, na forma de erros de operação, que tornam o trabalho mais lento ou ineficiente. Em geral, nas requisições desta natureza, apenas um usuário do mesmo departamento é afetado (há solução de contorno).	Esclarecimento de dúvidas de sistemas secundários. Desinstalação de um sistema.



2.1.5.2.11 A **urgência** é classificada em 4 graus (com base no grau de ociosidade forçada que o usuário está experimentando em função da necessidade do serviço (esta condição poderá influenciar o nível de atenção gerencial que será dedicado para executar a requisição de serviço):

2.1.5.2.11.1 Muito Alta (1) – O usuário solicitante não consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada;

2.1.5.2.11.2 Alta (2) – O usuário solicitante não consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, e necessita que seja concluída a curto prazo;

2.1.5.2.11.3 Média (3) – O usuário solicitante consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, mas necessita que seja concluída a curto prazo;

2.1.5.2.11.4 Baixa (4) – O usuário solicitante consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, e necessita que seja concluída a médio prazo.

2.1.5.2.12 A matriz de cálculo da prioridade está ilustrada na tabela abaixo:

		URGÊNCIA			
		1 – Muito Alta	2 – Alta	3 – Média	4 – Baixa
IMPACTO	1 - Crítico	1	2	2	3
	2 – Alto	2	2	3	3
	3 – Médio	2	3	3	4
	4 – Baixo	3	3	4	5

2.1.5.2.13 A Contratada não poderá alterar o impacto e a urgência das requisições, bem como de sua prioridade.

2.1.5.2.14 A **Tabela 11**, a seguir, apresenta os Níveis de Serviço (Tempos de OLAs) para resolução de cada Incidente e Requisição, conforme as prioridades apresentadas, e para cada uma das Equipes de Atendimento. Os valores de tempo são apresentados **em horas**.

		OLA - Tempo para resolução em h.				
Prioridade		1	2	3	4	5
Equipe	Equipe de Atendimento 2º Grau	0,5	1	2	3	4
	Equipe de Atendimento 1º Grau Poa	1	2	4	6	8
	Equipe de Atendimento 1º Grau Interior	2	4	6	8	16
	Equipe de Atendimento Projetos Especiais	1	2	4	8	16
	Equipe de Atendimento Sistemas Administrativos	1	2	4	6	8
	Equipe de Atendimento ao Público Externo	2	4	8	12	16

Tabela 11 – OLAs das equipes em acordo com as prioridades e perfil de atendimento



2.1.5.2.15 Finalmente, a seguir, na **Tabela 12**, são apresentados os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) previstos nesta contratação. Como é possível visualizar, os acordos estão divididos em **13 (treze)** indicadores, englobando os serviços oferecidos pela Contratada ao Contratante e detalhados a seguir no item 2.1.5.2.16 e seus subitens.

Indicador	Item	Benchmark Alta Performance (esperado)	Sinalizador	Nível de Serviço	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no pagamento – Item1 do lote 1)
1	Backlog	Até 15%	Verde	Até 15%	Esperado	0%
			Amarelo	15 a 20%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Maior que 20%	Alto Impacto	1%
2	Incidentes Reabertos	Até 1% do total de Incidentes/Requisições Fechados	Verde	Até 1%	Esperado	0%
			Amarelo	1 a 2%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Maior que 2%	Alto Impacto	2%
3	Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço (30 s)	Superior a 95%	Verde	Maior que 95%	Esperado	0%
			Amarelo	85 a 95%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 85%	Alto Impacto	1%
4	Número de Incidentes/Requisições de Serviço Registrados	100% do número de contatos	Verde	Maior que 100%	Esperado	0%
			Amarelo	De 90% a 100%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 90%	Alto Impacto	1%
5	Percentual de Chamados Devolvidos para o Service Desk (Repasse Incorreto)	Abaixo de 1%	Verde	Abaixo de 1%	Esperado	0%
			Amarelo	1 a 2%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Maior que 2%	Alto Impacto	1%
6	Pesquisa de Satisfação do Cliente	Maior que 90% (respostas positivas)	Verde	Maior que 90%	Esperado	0%
			Amarelo	De 85% a 90%	Médio Impacto	2%
			Vermelho	Menor que 85%	Alto Impacto	4%
7	Taxa de Abandono	Menor que 3%	Verde	Até 3%	Esperado	0%
			Amarelo	De 3% a 5%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Maior que 5%	Alto Impacto	2%
8	Taxa de Participação (Gestão do Conhecimento)	Acima de 80%	Verde	Maior que 80%	Esperado	0%
			Amarelo	De 60% a 80%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 60%	Alto Impacto	1%
9	Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)	Maior que 85%	Verde	Maior que 85%	Esperado	0%
			Amarelo	De 75% a 85%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Menor que 75%	Alto Impacto	2%
10	Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Global)	Maior que 50%	Verde	Maior que 50%	Esperado	0%
			Amarelo	De 40% a 50%	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Menor que 40%	Alto Impacto	1%
11	Tempo Médio de Atendimento (TMA) (telefone e chat)	Até 15 minutos	Verde	Abaixo de 15 min.	Esperado	0%
			Amarelo	De 15 min. a 17 min.	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Acima de 17 min.	Alto Impacto	1%
12	Tempo Médio de Resposta (canais assíncronos) - desconsiderar chat	Até 2 horas	Verde	Abaixo de 2h	Esperado	0%
			Amarelo	De 2h a 4h	Médio Impacto	0,5%
			Vermelho	Maior que 4h	Alto Impacto	1%
13	Taxa de Resolução de Incidentes e requisições no	Maior que 95%	Verde	Até 95%	Esperado	0%



	prazo		Amarelo	De 85% a 95%	Médio Impacto	1%
			Vermelho	Abaixo de 85%	Alto Impacto	2%

Tabela 12 – Indicadores de Nível de Serviço

2.1.5.2.16 Descrição analítica dos indicadores:

2.1.5.2.16.1 Backlog - Indicador que tem por objetivo obter a relação entre a quantidade de chamados abertos violados e a quantidade de chamados abertos. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de Incidentes e Requisições abertos violados / Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100*

2.1.5.2.16.2 Incidentes Reabertos – Indicador que tem por objetivo extrair a relação entre o número chamados fechados no período e o número de chamados reabertos por deficiências na sua resolução. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de incidentes e requisições fechados) * 100*

2.1.5.2.16.3 Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço – Indicador que tem por objetivo mensurar as ligações de entrada atendidas pela Contratada dentro do Nível de Serviço esperado (30 seg). Identifica a agilidade de atendimento dos contatos recebidos junto à Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Somatório das ligações atendidas em até 30 segundos / Total de ligações atendidas) * 100*

2.1.5.2.16.4 Número de Incidentes e Requisições de Serviço registrados – Indicador que tem por objetivo identificar se estão sendo feitos os registros das demandas que chegam à Central, considerando a multicanalidade dos atendimentos, tais como telefone, e-mail, chat, formulários, mobile, redes sociais, etc). A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de contatos registrados oriundos de todos os canais de atendimento / quantidade total de contatos) * 100*

2.1.5.2.16.5 Percentual de chamados devolvidos para o Service Desk (repassé incorreto) - Indicador que tem por objetivo mensurar a quantidade de chamados onde ocorreram repasses incorretos a outros grupos de atendimento ou não foram executados os procedimentos padronizados. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de chamados devolvidos / quantidade total de chamados atendidos pela Central) * 100*

2.1.5.2.16.6 Pesquisa de Satisfação do Cliente – Indicador que tem por objetivo mensurar o Grau de Satisfação dos usuários atendidos pela Central de Serviços, tendo como base a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Somatório das respostas positivas à Pesquisa de Satisfação / Quantidade de Respostas) * 100*

2.1.5.2.16.7 Taxa de Abandono – Indicador que tem por objetivo mensurar a taxa de abandono máxima (exceto contatos dentro do Nível de Serviço – com duração abaixo de 30s) que demonstra a quantidade de tentativas de contato realizados através da Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de contatos abandonados a partir de 30 seg / Total de contatos recebidos) * 100*

2.1.5.2.16.8 Taxa de Participação (Gestão do Conhecimento) – Indicador que tem por objetivo mensurar a taxa de participação de artigos registrados na Base de Conhecimento que foram utilizados na



resolução de chamados. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$(Total\ de\ chamados\ fechados\ vinculados\ à\ Base\ de\ Conhecimento / Total\ de\ chamados\ fechados) * 100$$

2.1.5.2.16.9 Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis) – Indicador que tem por objetivo mensurar o número de chamados resolvidos durante o primeiro contato com a Central de Atendimento, considerando a quantidade de chamados com elegibilidade em Nível 1. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$(Total\ de\ chamados\ elegíveis\ fechados\ no\ primeiro\ contato / Total\ de\ chamados\ elegíveis\ fechados) * 100$$

2.1.5.2.16.10 Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Global) – Indicador que tem por objetivo mensurar o número de chamados resolvidos durante o primeiro contato com a Central de Atendimento, considerando todos os canais de entrada e independentemente da elegibilidade. Trata-se, portanto, de um indicador global de todos os chamados registrados na Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$(Quantidade\ de\ Incidentes\ e\ Requisições\ resolvidos\ no\ primeiro\ contato / Quantidade\ total\ de\ Incidentes\ e\ Requisições\ fechados) * 100$$

2.1.5.2.16.11 Tempo Médio de Atendimento (TMA) – Telefone e Chat – Indicador que tem como objetivo mensurar o tempo médio de atendimento de chamadas, incluindo-se as recebidas através do chat, contabilizando do início ao fim do atendimento de primeiro nível do usuário. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

$$(\sum\ tempos\ de\ atendimento\ telefônicos + \sum\ tempos\ de\ atendimentos\ chat) / Quantidade\ de\ ligações + atendimentos\ chat$$

2.1.5.2.16.12 Tempo Médio de Resposta (canais assíncronos) – desconsiderando Chat – Indicador que tem como objetivo mensurar o tempo médio para a Central de Atendimento responder aos contatos registrados através dos canais assíncronos, tais como e-mail, solicitações através da web, formulários, redes sociais, apps, etc.

$$(\sum\ tempos\ de\ espera\ por\ canal\ de\ atendimento\ escolhido / quantidade\ total\ por\ canal\ de\ atendimento\ escolhido)$$

2.1.5.2.16.13 Taxa de Resolução no Prazo – Incidentes e Requisições de Serviço – Indicador que tem como objetivo mensurar o volume de incidentes e requisições resolvidos dentro do prazo estabelecido nos Acordos de Nível de Serviço. A obtenção deste indicador será descrita na fórmula abaixo:

$$(Quantidade\ de\ incidentes\ e\ requisições\ resolvidos\ no\ prazo\ estabelecido / quantidade\ total\ de\ incidentes\ e\ requisições) * 100$$

2.1.5.2.17 Os indicadores apresentados serão apurados mensalmente e também sinalizados e classificados por cores conforme abaixo disposto, os quais estão vinculados aos percentuais de glosa, conforme segue:

2.1.5.2.17.1 Verde – Acordo de Nível de Serviço plenamente atingido, não havendo percentual de glosa estabelecido.

2.1.5.2.17.2 Amarelo – Acordo de Nível de Serviço parcialmente atingido, havendo o percentual de glosa estabelecido na tabela 12, considerando o médio impacto ocorrido no ambiente do Contratante.

2.1.5.2.17.3 Vermelho – Acordo de Nível de Serviço não atingido, havendo o percentual de glosa estabelecido na tabela 12, considerando o alto impacto ocorrido no ambiente do Contratante.

2.1.5.2.18 Glosas por desempenho

2.1.5.2.18.1 Para cada indicador não cumprido pela Contratada, o Contratante efetuará glosa no valor mensal do pagamento referente ao Item 1 do lote 1, conforme percentual especificado na coluna “Fator de



Desconto (Glosa no pagamento do item 1 lote 1)” da Tabela 12. Os valores percentuais serão cumulativos e em acordo com a quantidade de índices não atingidos, sendo que esta verificação terá periodicidade mensal.

2.1.5.2.18.2 Em hipótese alguma haverá expurgo de incidentes, requisições de serviço, ligações ou quaisquer outros fatores que compõem os indicadores descritos nos itens anteriores, devendo a contratada tomar as ações necessárias para atendimento da demanda no que tange dimensionamento da equipe para atendimento.

2.1.5.2.18.3 O Contratante perceberá o direito de realizar simulações de atendimento a qualquer tempo e sem prévio aviso à Contratada. Tais simulações possuirão apenas caráter avaliativo, com o intuito de aferir o atendimento destes respectivos itens.

2.1.5.2.18.4 Será passível de sanção a constatação do ato de fraudar, manipular, descaracterizar indicadores e níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.

2.1.5.2.19 Penalidades

2.1.5.2.19.1 As penalidades, caso venham a ocorrer, serão aplicadas simultaneamente às respectivas glosas no pagamento mensal.

2.1.5.2.19.2 Para cada um dos indicadores descritos no item 2.1.5.2.15, havendo a ocorrência de duas apurações vermelhas consecutivas, serão aplicadas as seguintes penalidades:

1. Na primeira ocorrência: Penalidade de **Advertência**, de forma documentada pelo Contratante à Contratada, com o respectivo prazo para correções (lei 8.666/93, art. 87, inciso I).
2. Na segunda ocorrência: Aplicação de **Multa** atribuída conforme o caso até o limite de 10% do valor mensal do mês de apuração.
3. Na terceira ocorrência: Aplicação de **Multa** no dobro do percentual que foi aplicado na segunda ocorrência, limitado a 10% do valor mensal do mês de apuração.

2.1.5.2.19.3 No caso de inexecução total ou execução parcial do presente contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

2.1.5.2.19.4 multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total contratado, em caso de inadimplemento de qualquer cláusula do contrato, dobrável em caso de reincidência;

2.1.5.2.19.5 multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de recusa injustificada da CONTRATADA em firmar o instrumento de contrato ou deixar de apresentar os documentos exigidos para a sua celebração, nos prazos e condições pré-estabelecidas.

2.2. LOTE 1 – ITEM 2 - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E AUTOMATIZAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

2.2.1. Os serviços deste item serão prestados por um período de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogados, conforme disposto no artigo 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93, por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

2.2.2. O Serviço de Gerenciamento e Automatização da Central de Serviços será composto pelos seguintes serviços, os quais serão detalhados a seguir:

2.2.2.1 Fornecimento de uma Ferramenta de ITSM, com serviços de licenciamento, instalação, configuração, parametrização e treinamentos.



2.2.2.2 Serviços de migração, administração, configuração e suporte a Ferramenta de ITSM a ser fornecida. As configurações incluem a implantação dos processos ITIL descritos nos Anexos deste Termo de Referência, e as customizações necessárias. Incluem também as integrações com outras bases de dados do Contratante e demais sistemas de monitoramento da infraestrutura de TI do TJRS.

2.2.2.3 Serviços de desenvolvimento, configuração e curadoria do assistente virtual cognitivo para realização dos atendimentos automatizados, sem intervenção humana, conforme metas apresentadas neste documento.

2.2.2.4 A automatização de atendimentos fará uso de recursos de inteligência artificial (AIOPs), bem como o uso de técnicas de big data e analytics, **que por sua vez, poderão ser invocadas por meio de chamadas de APIs ou integrações.**

2.2.2.5 Também serão necessários serviços de integração entre a ferramenta de ITSM a ser fornecida e os sistemas e bases de dados do contratante, bem como a modelagem de processos de atendimento correlacionas à evolução das práticas de atendimento e relacionamento com o usuário.

2.2.3. Estes serviços serão executados pelos profissionais Analistas de ITSM apresentados no Item 1 lote 1 e integrantes da equipe de Apoio à Gestão, cujos custos deverão ser orçados neste Item 2. Cabe salientar, entretanto, que foram previstos, no mínimo, 2 (dois) Analistas de ITSM para estas atividades, sendo que para o cumprimento das metas e dos prazos estabelecidos a cada um dos serviços supracitados, caberá inteiramente à contratada, se necessário, a alocação de um número maior de profissionais para o atendimento da demanda apresentada.

2.2.4. FORNECIMENTO DE UMA FERRAMENTA DE ITSM

2.2.4.1 O serviço de gerenciamento e automatização da central de serviços a ser realizado pela Contratada contará com a disponibilização de um sistema de gestão. Este sistema, nas atividades de atendimento técnico, integrará todos os usuários internos e externos às áreas de atendimento da Contratada (N1 e N2), bem como às demais áreas de atendimento de serviços de TIC do Contratante TJRS (Analistas de N3).

2.2.4.2 O sistema a ser utilizado será composto por uma ferramenta completa de ITSM, que funcionará como um portal único de acessos, centralizando em si todos os registros referentes às atividades de atendimento técnico de TIC contratados.

2.2.4.3 A Ferramenta de ITSM deverá ser de um único fabricante, assegurando assim a total compatibilidade entre os módulos que atenderão cada uma das funcionalidades exigidas neste Termo de Referência.

2.2.4.4 A Ferramenta a ser utilizada pela Contratada neste serviço deverá ser disponibilizada no formato SAAS (Software as a Service), disponível na nuvem do fabricante, e em nome do TJRS durante todo período da contratação.

2.2.4.5 A Ferramenta disponibilizada em formato SAAS deverá ser configurada em uma instância exclusiva e totalmente independente ao Contratante, não sendo permitido o compartilhamento com instâncias de outros clientes desta mesma aplicação disponibilizada.

2.2.4.6 Deverá ser fornecida uma instância para cada ambiente, sendo estes de: desenvolvimento/homologação e produção, no mínimo.

2.2.4.7 A Ferramenta a ser utilizada neste serviço deverá apresentar performance satisfatória, de forma que não impacte na prestação dos serviços da empresa contratada e do contratante TJRS.

2.2.4.8 A Contratada deverá substituir ou providenciar, sempre que necessário, ou quando o



desempenho da solução se apresentar insatisfatório, a expansão e a atualização tecnológica da Ferramenta, por sua conta, para fins de atender aos requisitos da demanda e operação dos serviços.

2.2.4.9 A Ferramenta de ITSM deverá apresentar funcionamento em alta disponibilidade. Deverá estar disponível em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), sendo que a taxa mínima de disponibilidade, a ser aferida em periodicidade mensal, deverá ser de 99,7%.

2.2.4.10 A Ferramenta de ITSM deverá ser disponibilizada, pela Contratada, sempre na sua versão mais atualizada e produzida pelo fabricante da solução. Assim, o prazo máximo admitido para a atualização da versão será de 60 (sessenta) dias corridos após o lançamento oficial da mesma pelo fabricante.

2.2.4.11 A atualização da versão da ferramenta de ITSM deverá ocorrer de forma transparente ao Contratante e sem causar indisponibilidades não planejadas.

2.2.4.12 Todas as necessidades para o provimento da solução, como a configuração, os ajustes, a manutenção preventiva e corretiva, a sustentação, disponibilidade, segurança e operação da solução, são de responsabilidade da Contratada.

2.2.4.13 Durante o período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado e também ao término do contrato, a Contratada entregará ao Contratante:

2.2.4.13.1 Modelos de dados da solução tecnológica adotada;

2.2.4.13.2 Bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;

2.2.4.13.3 Todos os dados, metadados, informações e conhecimentos armazenados na solução, em decorrência da prestação de serviços, bem como, qualquer tipo de cópia de segurança destes itens existente em seu ambiente.

2.2.4.14 Licenciamento

2.2.4.14.1 O quantitativo de licenças, no modo nomeado ou de uso concorrente, deverá atender às seguintes necessidades:

2.2.4.14.1.1 Utilização por todos os analistas e colaboradores da Contratada alocados neste contrato (itens 1 e 2 – lote1) no modo analista/resolvedor, os quais estarão distribuídos em todas as equipes de atendimento, incluindo equipes de apoio, de gestão e de atendimentos.

2.2.4.14.1.2 Em relação ao item anterior, para efeitos de precificação e também baseado no atual quadro de funcionários do contrato vigente, o quantitativo mínimo deverá ser de 100 (cem) licenças do tipo analista/resolvedor, ajustado conforme a equipe a ser alocada.

2.2.4.14.1.3 Caso eventualmente a empresa aloque um número menor de profissionais ou mesmo que haja variação negativa durante o desenvolvimento do contrato, as licenças que sobram deverão ser disponibilizadas para uso do Contratante.

2.2.4.14.1.4 Utilização por todos os usuários do Tribunal de Justiça e Público Externo, no modo usuário/cliente em número ilimitado.

2.2.4.14.1.5 Utilização por 30 (trinta) Analistas de N3 do Contratante (TJRS) no modo analista/resolvedor.

2.2.4.14.1.6 Visando o crescimento futuro da solução e o ganho de escala, deverá constar em sua proposta comercial (Anexo II do Termo de Referência) o preço das licenças iniciais e a escala de preços - de forma única e uniforme a todas as licenças - em valores decrescentes, para usuários do tipo analista/resolvedor, conforme as seguintes faixas de utilização:



- até 130 analistas/resolvedores (valor da proposta)
- até 300 analistas/resolvedores
- até 500 analistas/resolvedores
- até 750 analistas/resolvedores
- até 1.000 analistas/resolvedores

2.2.4.14.1.7 A utilização das licenças será sob demanda, onde inicia-se o contrato com a utilização na quantidade de 130 (cento e trinta) licenças, podendo-se estender, conforme a necessidade de uso, até o limite de 1.000 (mil licenças), cuja utilização será auferida mensalmente para efeitos de pagamento.

2.2.4.15 Serviços de Instalação

2.2.4.15.1 Deverá ser realizado pela Contratada o serviço completo de instalação e disponibilização da Ferramenta, bem como todos os seus módulos e dependências.

2.2.4.15.2 A Ferramenta deverá ser configurada para suportar os processos ITIL e suas customizações, conforme processos apresentados e descritos nos Anexos deste Termo de Referência.

2.2.4.15.3 A Contratada deverá realizar as configurações necessária para as integrações com os ativos de infraestrutura de TIC do Contratante.

2.2.4.15.4 A instalação e disponibilização da Ferramenta no ambiente do Contratante deverá ser completamente documentada, contendo todas as configurações específicas realizadas para o funcionamento do produto em todas as suas funcionalidades.

2.2.4.15.5 A documentação deverá ser completa e suficiente para que o processo de instalação e disponibilização possa ser refeito, sem exceções ou ressalvas.

2.2.4.15.6 O prazo para disponibilização das licenças será de 10 (dez) dias a partir da Solicitação Formal do Contratante.

2.2.4.15.7 O prazo para a configuração, parametrização e implementação dos processos na Ferramenta, incluindo a gestão dos níveis de serviço e demais necessidades, o que irá permitir o funcionamento adequado dos serviços e da operação descritos no Item 1 do Lote 1 será de 90 (noventa) dias contados da Solicitação Formal do Contratante.

2.2.4.16 Treinamento

2.2.4.16.1 Todos os profissionais da Contratada alocados para realização dos serviços descritos neste Termo de Referência deverão ser treinados, pela Contratada, na Ferramenta de ITSM disponibilizada.

2.2.4.16.2 Os treinamentos terão carga horária mínima de 16 horas e deverão cobrir todas as necessidades para operação adequada da ferramenta, incluindo o tratamento dos processos referentes a catálogo de serviços, incidentes, requisições, problemas e mudanças.

2.2.4.16.3 O treinamento deverá prever também, em turmas de no mínimo 5 (cinco) colaboradores, a capacitação na Ferramenta para até 100 (cem) Funcionários Servidores do TJRS, podendo as turmas ocorrerem em meio turno, visando não haver a desmobilização completa das equipes.

2.2.4.16.4 O treinamento poderá se dar de forma parcelada a critério do contratante, durante todo o período da contratação, inclusive como reciclagem, podendo ser solicitado treinamentos em módulos específicos da ferramenta.

2.2.4.16.5 A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma



de apostilas ou livretos, impressos e em meio digital, sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

2.2.4.16.6 Todo o material usado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

2.2.4.16.7 Os treinamentos serão agendados com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

2.2.4.16.8 A CONTRATADA deverá fornecer certificados de participação aos espectadores com frequência superior a 75%, individuais e nominativos.

2.2.4.16.9 Os cursos deverão ser ministrados em instalações do Contratante.

2.2.4.16.10 O instrutor deverá possuir certificação do fabricante na matéria ou módulos ministrados.

2.2.5. REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA DE ITSM

2.2.5.1 Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições

2.2.5.1.1 A Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá implementar os Processos descritos na biblioteca ITIL v3 definidos como Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições (IM e RF). Esta implementação deverá ser certificada pela instituição internacional Pink Elephant⁵, por acesso ao Pink Verify, disponível no link: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

2.2.5.1.2 Os processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisições a serem implementados encontram-se descritos no Anexo III-H e no Anexo III-I deste Termo de Referência.

2.2.5.1.3 Assim, a ferramenta deverá apresentar um portal único de atendimento, onde os usuários poderão realizar o registro e o acompanhamento dos seus respectivos incidentes e requisições.

2.2.5.1.4 O registro e o acompanhamento destes chamados deverão ser realizados de forma simples, amigável e intuitiva, permitindo a implementação de um portal completo de relacionamento com o usuário nos atendimentos técnicos de TIC.

2.2.5.1.5 Deverá implementar a identificação do usuário no portal integrado ao Microsoft Active Directory, para usuários solicitantes e aos analistas de atendimento, possibilitando assim um "login" único.

2.2.5.1.6 Os incidentes e requisições deverão ser abertos, na ferramenta de ITSM, pelo menos nas seguintes formas de acesso:

2.2.5.1.6.1 Entrada de dados no portal pelos analistas/técnicos de N1.

2.2.5.1.6.2 Entrada de dados no portal pelos usuários, com a utilização de formulários pré-definidos de abertura de incidentes ou requisições.

2.2.5.1.6.3 Por meio de correio eletrônico, com o envio de mensagem eletrônica a um endereço específico da solução, a qual deverá classificar e abrir os chamados conforme a solicitação recebida.

2.2.5.1.6.4 Por meio do conceito de *OmniChannel*, que proporcionará ao usuário final uma experiência completa de atendimento por diversos canais de acesso. Os canais serão, no mínimo: facebook, twitter, whatsapp e Skype for business.

2.2.5.1.6.5 Por meio de *Chat* e com interface totalmente integrada ao portal da solução, com gerência e

⁵ A Pink Elephant é uma instituição reconhecida mundialmente e que atesta a aderência de ferramentas de ITSM aos processos e melhores práticas descritos na biblioteca ITIL.



integração com a fila dos demais atendimentos. O *Chat* será atendido pelos Técnicos de N1, mas também por meio de Inteligência Artificial (*Chatbot*) como será visto posteriormente neste documento.

2.2.5.1.7 Todos os incidentes e requisições registrados na solução deverão ser identificados por um número (ID) o qual irá referenciar unicamente cada um dos chamados (incidentes e requisições).

2.2.5.1.8 Deverá possuir necessariamente as funcionalidades de identificação, registro, classificação, solução e encerramento de incidentes.

2.2.5.1.9 Deverá permitir a criação e a edição de grupos solucionadores conforme cada especialidade e níveis de atendimento N1, N2 e N3.

2.2.5.1.10 Os incidentes registrados deverão ser direcionados automaticamente aos grupos específicos de atendimento, conforme a categoria e a necessidade do atendimento.

2.2.5.1.11 A solução deverá permitir, para cada incidente ou requisição, a possibilidade de anexar arquivos dos tipos documento (txt, doc, xls), imagem (gif, jpg, bmp, pdfs) e msg (correio eletrônico).

2.2.5.1.12 Deverá permitir também, a cada incidente e requisição, anexar links a documentos externos.

2.2.5.1.13 A solução deverá implementar diversas visões distintas aos usuários quanto aos chamados abertos e em tratamento, de forma que ele possa acompanhar o atendimento, as informações que são colocadas por cada analista e técnico, bem como interagir, solicitando posições e informações a qualquer tempo.

2.2.5.1.14 Deverá permitir também a inclusão de informações e assentamentos, a cada incidente e requisição, podendo-se realizar a escalção de prioridade e encaminhamento a outros grupos e equipes, bem como inclusão, a qualquer momento de novos fatos, tanto pelos usuários, como pelos analistas e técnicos de atendimento.

2.2.5.1.15 A solução deverá implementar a abertura de incidentes com o uso de scripts padrões conforme a categoria. O script deverá conduzir a abertura por meio de perguntas e respostas, apontando por fim, até mesmo, a solução.

2.2.5.1.16 Deverá permitir a consulta e recuperação dos incidentes e requisições, no mínimo pelos seguintes identificadores:

2.2.5.1.16.1 Nome do Requisitante.

2.2.5.1.16.2 Número do Incidente ou Requisição.

2.2.5.1.16.3 Analista ou Técnico.

2.2.5.1.16.4 Serviço de TIC afetado.

2.2.5.1.16.5 Unidade Organizacional.

2.2.5.1.16.6 Prioridade.

2.2.5.1.17 Deverá permitir a priorização dos incidentes e requisições baseado no impacto e na urgência.

2.2.5.1.18 Permitir gerenciar e listar incidentes, no mínimo, por técnico, em atraso, fechados, por equipe, e por chamada externa a fornecedores contratados.

2.2.5.1.19 A solução deverá permitir integração com sistemas de U.R.A. (Unidade de Resposta Audível) para o preenchimento automático de incidentes a partir de informações fornecidas à URA pelo usuário, como solicitante, local, número patrimonial do equipamento, dentre outros.

2.2.5.1.20 Esta integração com a U.R.A. (Unidade de Resposta Audível) também deverá garantir o



recebimento do registro das gravações de conversas realizadas e o acesso às mesmas.

2.2.5.1.21 A solução deverá permitir o acesso e o uso da ferramenta a partir de smartphones, por meio de Apps da própria ferramenta, em sistemas operacionais IOS e Android.

2.2.5.1.22 Por meio do App em Smartphones deverá ser possível, no mínimo: A abertura de chamados com fotos, verificar o andamento do chamado, adicionar comentários, responder pesquisa de satisfação, inserir anexos, transferir chamados entre grupos, alteração de status e encerramento do chamado.

2.2.5.1.23 Durante o atendimento, a ferramenta deverá permitir, a partir das interfaces do gerenciamento de incidentes, o acesso às estações dos usuários para resolução das necessidades.

2.2.5.2 Gerenciamento do Catálogo de Serviços

2.2.5.2.1 A Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá implementar o Processo descrito na biblioteca ITIL v3 definido como Gerenciamento do Catálogo de Serviços (SCM). Esta implementação deverá ser certificada pela instituição internacional Pink Elephant⁶, por acesso ao Pink Verify, disponível pelo link: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

2.2.5.2.2 A Ferramenta deverá implementar a criação, revisão, manutenção e publicação do Catálogo de Serviços de TIC. Um resumo do Catálogo de Serviços de TIC do TJRS é apresentado no Anexo III-G.

2.2.5.2.3 O Catálogo de Serviços deverá estar integrado ao Gerenciamento de Incidentes e ao Cumprimento de Requisições de forma que o usuário final abra seus chamados diretamente a partir do Catálogo de Serviços no portal da ferramenta.

2.2.5.2.4 O Catálogo de Serviços e a abertura dos chamados deverão ocorrer de uma forma amigável e intuitiva. Deverá ser possível uma visualização hierárquica, com possibilidade de navegação e com recursos como drill-down, customizáveis conforme o serviço, e sem a necessidade de programação.

2.2.5.2.5 Também deverá ser possível, na abertura dos chamados, a busca no Catálogo de Serviços por termos ou palavras-chave. Todos os tipos de atendimentos relacionados a estes termos deverão ser listados para escolha pelo usuário.

2.2.5.3 Gerenciamento do Conhecimento

2.2.5.3.1 A Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá implementar o Processo descrito na biblioteca ITIL v3 definido como Gerenciamento do Conhecimento (KM). Esta implementação deverá ser certificada pela instituição internacional Pink Elephant, por acesso ao Pink Verify, disponível pelo link: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

2.2.5.3.2 A Ferramenta deverá prover a criação, adição, manutenção e remoção de informação e artigos na base de conhecimento.

2.2.5.3.3 A Base de Conhecimento deverá estar integrada ao Gerenciamento de Incidentes e ao Cumprimento de Requisições, permitindo-se associar documentos e artigos de conhecimento, e também a consulta e a inserção de dados.

2.2.5.3.4 A solução deverá permitir, antes da abertura dos chamados, consulta à Base de Conhecimento, levando o usuário a buscar soluções aos incidentes antes mesmo da abertura dos mesmos.

2.2.5.3.5 A Ferramenta deverá permitir a entrada de texto livre, imagens e anexos como artigos na

⁶ A Pink Elephant é uma instituição reconhecida mundialmente e que atesta a aderência de ferramentas de ITSM aos processos e melhores práticas descritos na biblioteca ITIL.



Base de Conhecimento.

2.2.5.3.6 A Ferramenta deverá implementar níveis de acesso à Base de Conhecimento, conforme o perfil do usuário, restringindo o uso em leitura e escrita dos artigos e documentos.

2.2.5.3.7 A Ferramenta deverá implementar níveis de acesso à Base de Conhecimento, restringindo a abertura e a visualização dos artigos e documentos conforme a classificação da informação. Como exemplo (público, técnico, não-técnico, etc).

2.2.5.3.8 Deverá implementar um mecanismo avançado de pesquisa à Base de Conhecimento por meio de palavras-chave, frases, erros conhecidos e assuntos relacionados.

2.2.5.3.9 A Ferramenta deverá permitir o uso da Base de Conhecimento pelas diversas equipes de atendimento e suporte para resolução rápida de incidentes e requisições com o uso de Scripts pré-definidos de atendimento.

2.2.5.3.10 A Ferramenta deverá implementar um fluxo de controle e aprovação dos artigos e documentos antes de serem inseridos ou publicados na Base de Conhecimento pelos Analistas.

2.2.5.3.11 Os artigos deverão conter campos como dados de autor, proprietário, data de criação, assim como outros atributos relevantes aos artigos de conhecimento.

2.2.5.3.12 A Ferramenta deverá implementar páginas de FAQs - Frequently Asked Questions (perguntas frequentes) para cadastrar informações sobre erros conhecidos, rotinas e procedimentos, permitindo a rápida pesquisa pelos usuários e analistas.

2.2.5.3.13 Deverá implementar também a avaliação do atendimento recebido pelo usuário, o que será composto de uma pesquisa de satisfação quanto ao atendimento recebido.

2.2.5.3.14 A ferramenta deverá implementar uma área de colaboração entre os usuários de forma que possam realizar suporte, entre eles, a incidentes de menor complexidade.

2.2.5.4 Gerenciamento de Problemas

2.2.5.4.1 A Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá implementar o Processo descrito na biblioteca ITIL v3 definido como Gerenciamento de Problemas (PM). Esta implementação deverá ser certificada pela instituição internacional Pink Elephant, por acesso ao Pink Verify⁷, disponível pelo link: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

2.2.5.4.2 Deverá possuir funcionalidades para o controle de problemas, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.

2.2.5.4.3 Deverá prover a facilidade de criação, modificação e fechamento do registro de problemas.

2.2.5.4.4 A solução deverá atribuir, de forma automática, um número de identificação (ID) único a cada registro de problema.

2.2.5.4.5 Deverá ser possível a definição de campos obrigatórios e necessários ao registro dos problemas.

2.2.5.4.6 Deverá ser possível o controle sobre quais usuários ou quem pode ou não registrar um dado problema.

2.2.5.4.7 Deverá possuir funcionalidades em relação aos erros conhecidos e que permitam a identificação, avaliação, registro e fechamento.

⁷ A Pink Elephant é uma instituição reconhecida mundialmente e que atesta a aderência de ferramentas de ITSM aos processos e melhores práticas descritos na biblioteca ITIL.



2.2.5.4.8 A Ferramenta deverá prover integração com o processo de incidentes, possibilitando-se mapear corretamente incidentes a problemas e erros conhecidos.

2.2.5.4.9 A solução deverá implementar, também, a pesquisa em incidentes relacionados a problemas ou a erros conhecidos.

2.2.5.4.10 Deverá permitir a associação de um dado IC8 (Item de Configuração) afetado ou pela categoria a problema em tratamento.

2.2.5.4.11 A solução deverá permitir, automaticamente, o direcionamento do registro de problemas a grupos ou equipes solucionadoras distintas.

2.2.5.4.12 A solução deverá prover, às equipes ou grupos solucionadores, um registro e um histórico de problemas e erros conhecidos para pesquisa durante o processo de investigação.

2.2.5.4.13 Deverá prover a descrição de problemas e tarefas relacionadas à resolução, com possibilidades de inserção de texto livre.

2.2.5.4.14 A Ferramenta deverá disponibilizar relatórios para a identificação de problemas e erros conhecidos.

2.2.5.4.15 Deverá permitir a criação de RDMs (Requisição de Mudanças) a partir de um ou mais registros de problemas existentes, incluindo o preenchimento automático de campos pré-definidos.

2.2.5.4.16 Deverá manter relacionamentos entre incidentes, problemas, erros conhecidos e RDMs.

2.2.5.4.17 A Ferramenta deverá implementar uma comunicação ativa entre a Central de Serviços com as equipes ou grupos responsáveis pelo tratamento dos problemas, possibilitando que esta receba informações relevantes quanto ao andamento, tais como: o estado (status), progressos alcançados e soluções aplicadas (definitivas ou de contorno).

2.2.5.4.18 Deverá permitir que a severidade de um problema seja definida de acordo com a categorização escolhida, ou com o número de incidentes associados ou usuários finais afetados

2.2.5.4.19 Deverá implementar métodos automáticos para a escalada de incidentes ao gerenciamento de problemas.

2.2.5.4.20 A ferramenta deverá permitir a associação ou a definição, de forma automática, do SLA apropriado, baseando-se em métodos pré-definidos.

2.2.5.5 Gerenciamento de Mudanças

2.2.5.5.1 A Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá implementar o Processo descrito na biblioteca ITIL v3 definido como Gerenciamento de Mudanças (CHG). Esta implementação deverá ser certificada pela instituição internacional Pink Elephant, por acesso ao Pink Verify⁹, disponível pelo link: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

2.2.5.5.2 O processo de Gerenciamento de Mudanças a ser implementado encontra-se descrito no Anexo III-J deste Termo de Referência.

2.2.5.5.3 A Ferramenta deverá possuir funcionalidades para gerenciar todo o processo de gerenciamento de mudanças. Deverá possibilitar o registro, triagem, classificação, priorização,

⁸ Qualquer componente que necessite ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI e refere-se à unidade fundamental do gerenciamento de configuração. Os ICs podem incluir serviços de TI, hardware, software, pessoas e documentações formais.

⁹ A Pink Elephant é uma instituição reconhecida mundialmente e que atesta a aderência de ferramentas de ITSM aos processos e melhores práticas descritos na biblioteca ITIL.



planejamento, monitoramento e controle de mudanças.

2.2.5.5.4 Deverá implementar, durante o ciclo de vida de uma requisição de mudança, o seu completo rastreamento e monitoração.

2.2.5.5.5 Deverá possibilitar, de forma amigável e de fácil uso, o registro e o armazenamento de todas as RDMs (Requisições de Mudanças).

2.2.5.5.6 A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança partir de modelos pré-definidos.

2.2.5.5.7 Deverá prover um calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e controle da agenda de mudanças;

2.2.5.5.8 A solução deverá implementar níveis de acesso de forma a restringir que somente algumas pessoas, de acordo com o seu perfil ou pertencentes a determinados grupos, possam submeter as RDMs.

2.2.5.5.9 Deverá permitir a inserção de registro em texto livre assim como o uso de codificação para classificação, categoria e prioridade das RDMs.

2.2.5.5.10 A solução deverá implementar um sistema de relacionamento com o Gerenciamento de Problemas, permitindo-se verificar quais mudanças estão relacionadas ou aplicadas a quais problemas.

2.2.5.5.11 Prover suporte para controlar, ler, escrever e modificar mudanças pela equipe de gestão, bem como executores e testadores.

2.2.5.5.12 A solução deverá implementar mecanismos de reprovação de RDMs, explicitando, neste caso, o motivo da não aprovação, notificando também a Central de Serviços e demais partes envolvidas.

2.2.5.5.13 A ferramenta deverá prover mecanismos para a avaliação de impacto das mudanças, os quais irão subsidiar detalhadamente o processo de análise e aprovação das mesmas. Estes meios poderão ser, por exemplo, relatórios técnicos, anexos, exigência de recursos, etc.

2.2.5.5.14 Deverá possibilitar a identificação dos impactos pós-implementação, seja pelo monitoramento de recursos em mudanças finalizadas como por eventuais incidentes relacionados.

2.2.5.5.15 A ferramenta deverá permitir notificações à Central de Serviços e a verificação se os níveis de serviço foram rompidos durante o ciclo da mudança.

2.2.5.5.16 Deverá permitir a inserção de procedimentos de retornos de mudança.

2.2.5.5.17 Deverá possibilitar a identificação dos erros conhecidos, problemas e incidentes associados a uma mudança implementada com êxito, permitindo suas revisões e fechamentos.

2.2.5.5.18 Deverá prover a comunicação de informações das mudanças, bem como a agenda e programações das mesmas, de forma que possam ser enviadas à Central de Serviços, grupos de usuários e áreas envolvidas.

2.2.5.5.19 Deverá permitir a atualização de informações de ICs no CMDB (Configuration Management Database) como resultado da execução de mudanças bem-sucedidas.

2.2.5.5.20 Deverá prover ao processo de Gerenciamento de Problemas informações atualizadas sobre mudanças executadas, em execução e agendadas para realização futura.

2.2.5.5.21 Deverá permitir uma avaliação das mudanças, para fins de autorização, baseada em detalhes dos relacionamentos entre os diversos ICs (Itens de Configuração) envolvidos (tipo relacionamento “pai e filho”), de forma gráfica, com visão do impacto e serviços afetados na sua execução.



2.2.5.5.22 Deverá implementar o cálculo de "janelas de trabalho", a partir de RDMS, para a execução de atividades que indisponibilizem ICs e possam causar impacto ao serviço prestado. Esse período deve ser calculado considerando:

2.2.5.5.22.1 Conforme os ICS envolvidos, os horários dos ANSs (Acordos de Nível de Serviço) dos serviços.

2.2.5.5.22.2 Horários dos "usuários" dos serviços e seus fusos horários.

2.2.5.5.22.3 Períodos em que os ICs devem estar necessariamente operacionais.

2.2.5.5.23 Deverá permitir o gerenciamento de múltiplas mudanças encadeadas em forma de projetos, controlando em cada uma a sua execução.

2.2.5.5.24 A solução deverá ser capaz de manter trilhas de auditoria para todo o processo de mudança.

2.2.5.6 Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço

2.2.5.6.1 A Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá implementar o Processo descrito na biblioteca ITIL v3 definido como Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço (SACM). Esta implementação deverá ser certificada pela instituição internacional Pink Elephant, por acesso ao Pink Verify¹⁰, disponível pelo link: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

2.2.5.6.2 A Ferramenta deverá prover uma base de dados para o gerenciamento dos ativos (itens de configuração ICs¹¹). Esta base denominada CMDB (configuration management database) será centralizada, permitindo o acesso a partir de qualquer módulo da solução, mantendo assim todas as informações dos ICs registradas e atualizadas.

2.2.5.6.3 Prover suporte para o registro e gerenciamento dos ICs, assim como de seus atributos (versão, propriedade, localização, categoria, modelo de identificação, número de série, fornecedor, fabricante, administradores, informações de aquisição, garantia, status e outros customizáveis),.

2.2.5.6.4 A ferramenta deverá ter a capacidade de automaticamente descobrir (auto discovery) e mapear os mais diversos ativos e itens de configuração que mantêm os serviços de TI e os serviços de negócio.

2.2.5.6.5 Deverá suportar o armazenamento e a gestão de, no mínimo, 70.000 (setenta mil) ICs.

2.2.5.6.6 A Ferramenta deverá manter as características da configuração de ativos atualizada, bem como atualizados todos os relacionamentos entre os diversos ativos, por meio de integrações de troca de dados com outras aplicações de inventário.

2.2.5.6.7 A solução deverá implementar mecanismos que facilitem a análise e a aprovação de RDMS, com base nas informações contidas no CMDB, por meio da identificação dos itens de configuração afetados.

2.2.5.6.8 Deverá permitir a criação, modificação e manutenção das informações dos ativos, como por exemplo, nome, endereços de rede, dependência, relacionamento com outros ICs e datas de mudança ou alterações.

2.2.5.6.9 Deverá possuir e implementar, quanto aos ativos de configuração ICs, os conceitos de hierarquia e agrupamento baseado em informações, categorias e semelhanças.

¹⁰ A Pink Elephant é uma instituição reconhecida mundialmente e que atesta a aderência de ferramentas de ITSM aos processos e melhores práticas descritos na biblioteca ITIL.

¹¹ Qualquer componente que necessite ser configurado com o objetivo de se entregar um serviço de TI e refere-se à unidade fundamental do gerenciamento de configuração. Os ICs podem incluir serviços de TI, hardware, software, pessoas e documentações formais.



- 2.2.5.6.10** Deverá implementar a associação de ativos a usuários, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional.
- 2.2.5.6.11** Permitir relacionamento entre ICs de acordo com as definições ITIL, especificando diversos tipos de relacionamento, como "pai/filho", etc.
- 2.2.5.6.12** Permitir a exibição de diversas visões da Infraestrutura de TI, agrupando e exibindo os ICs que monitoram e gerenciam os Serviços de TI, bem como agrupando e exibindo os ICs que monitoram e gerenciam os Serviços de Negócio.
- 2.2.5.6.13** Possibilitar a definição de um padrão de rotulação para nomes de identificação do IC com atribuição de prefixos e sufixos e com variação sequencial.
- 2.2.5.6.14** A Ferramenta deverá permitir a pesquisa de ativos por diversos critérios e atributos.
- 2.2.5.6.15** Deverá, nos casos de substituição dos ativos, manter as informações históricas dos itens substituídos, auxiliando na investigação de problemas e de causa raiz.
- 2.2.5.6.16** Deverá implementar acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para leitura, gravação e atualização de informações.
- 2.2.5.6.17** A solução não deverá permitir a exclusão de dados do CMDB, a exclusão deverá ser apenas lógica, mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins histórico, auditoria e integridade.
- 2.2.5.6.18** Suportar o registro da configuração de referência (baseline) do IC, para, por exemplo, ser capaz de reverter o registro para uma versão prévia de configuração do IC (relativa a um evento em que a mudança não teve sucesso).
- 2.2.5.6.19** Deverá prover integração nativa com o gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças, de forma que estes possuam associação com os respectivos registros no CMDB.
- 2.2.5.6.20** A Ferramenta deverá possibilitar a rápida identificação das RDMs associadas aos itens de configuração envolvidos.
- 2.2.5.6.21** Permitir o planejamento de interrupções de ICs (interrupções planejadas). Esta funcionalidade deverá possibilitar a definição de interrupções periódicas e a definição de interrupções ocasionais. Estas interrupções devem ser possíveis de não serem contabilizadas para as indisponibilidades relativas aos SLAs.
- 2.2.5.6.22** Prover flexibilidade para a geração de relatórios gerenciais relacionados ao inventário dos ICs.
- 2.2.5.6.23** Deverá permitir o inventário total de hardware e de software relativos à infraestrutura de TI do contratante, de, no mínimo, estações de trabalho, notebooks, impressoras, servidores de rede e equipamentos de conectividade de rede, com suporte a MIBs públicas.
- 2.2.5.6.24** Em relação ao inventário de hardware de estações de trabalho e servidores, deverá coletar informações tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região.
- 2.2.5.6.25** Em relação ao inventário de software, deverá coletar informações tais como: fabricante, produto, versões, patches.
- 2.2.5.6.26** Permitir listar estações de trabalho, servidores e demais ICs onde determinado software esteja ou encontre-se instalado.



2.2.5.6.27 Permitir o cadastramento manual de softwares e a respectiva quantidade de licenças.

2.2.5.6.28 Possibilitar a geração de relatórios customizados de hardware e software quanto à infraestrutura de TI do TJRS sem a necessidade de conhecimentos específicos na linguagem do SGBD e sem a intervenção do fornecedor ou fabricante.

2.2.5.6.29 Permitir a geração de relatórios organizados por categorias e características específicas de hardware e software.

2.2.5.6.30 Permitir o agrupamento de softwares inventariados de mesmo nome, e suas diversas versões, bem como do mesmo fabricante.

2.2.5.6.31 Permitir categorizar os diversos softwares utilizados conforme o tipo.

2.2.5.6.32 Ser capaz de configurar o intervalo de tempo em que as informações dos itens do inventário serão atualizadas.

2.2.5.6.33 Permitir a visualização gráfica de todo o ambiente gerenciado.

2.2.5.6.34 Permitir publicação automática de relatórios de inventário hardware e software em locais pré-determinados ou por e-mail.

2.2.5.6.35 Enviar o resultado do inventário somente dos dados modificados, ou seja, utilizando-se o inventário incremental.

2.2.5.6.36 Detectar alterações no inventário de hardware e software e enviar notificações automáticas por e-mail, tanto de acréscimos como de remoções.

2.2.5.6.37 Permitir a consulta online de conformidade com o licenciamento de forma automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade (ou não-conformidade) no uso de licenças de software, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de software) com as informações de direito de uso (contratos e licenciamento de software).

2.2.5.7 Relatórios Gerenciais, BI e Gráficos de Tendência

2.2.5.7.1 Deverá gerar relatórios gerenciais em relação a todos os 7 (sete) processos a serem suportados pela ferramenta a saber: Incidentes, Requisições, Catálogo de Serviços, Conhecimento, Problemas, Mudanças e Configuração, customizados de acordo com a necessidade e periodicidade definida pelo gestor e com publicação no portal da Ferramenta.

2.2.5.7.2 Emitir relatórios de métricas de qualidade e status da situação das ocorrências em qualquer momento.

2.2.5.7.3 Deverá permitir pesquisas e relatórios sobre incidentes, requisições e problemas sobre informações referentes à distribuição, frequência e tendências dos mesmos.

2.2.5.7.4 Permitir a configuração de partições de dados para restringir o acesso a informações contidas na base da ferramenta.

2.2.5.7.5 Os relatórios deverão ser apresentados de forma gráfica e deverão suportar diversos modos de visualização da informação, gráficos tais como: Pizza, colunas, barras, linhas, radar e áreas.

2.2.5.7.6 A partir dos relatórios gerenciais deverá ser possível a visualização das informações no modo analítico, podendo-se chegar ao conjunto de informações relacionadas por navegação no próprio gráfico apresentado.

2.2.5.7.7 A Ferramenta deverá, a todos os processos a serem implementados, disponibilizar dashboards gerenciais e em tempo real para fins do melhor atendimento aos índices de serviço exigidos,



sem a necessidade de programação.

2.2.5.7.8 A Ferramenta deverá prover acesso a informação de forma integrada entre diversas bases de dados, ou seja, sem restrição à base do próprio produto.

2.2.5.8 Assistente virtual e inteligência artificial

2.2.5.8.1 A Ferramenta a ser fornecida deverá possuir, de forma integrada, tecnologias baseadas em Inteligência Artificial para automatização da Central de Serviços.

2.2.5.8.2 Em linhas gerais, a inteligência artificial deverá ser implementada junto ao portal de atendimentos da Ferramenta por meio de uma interface flutuante. Funcionará como um dispositivo que possibilita o autoatendimento dos usuários via Chat “bate-papo”, atendido por um assistente virtual cognitivo e sem a intervenção humana durante o processo de atendimento.

2.2.5.8.3 A Ferramenta deverá implementar a inteligência artificial com o uso de Machine Learning (aprendizado de máquina) e Analytics (análise de dados), tanto para a investigação, resolução e encaminhamento de incidentes e problemas, bem como para atendimento ao usuário via Chat pelo assistente virtual cognitivo.

2.2.5.8.4 O assistente virtual cognitivo deverá ser capaz de atender o usuário diretamente no tratamento de incidentes e requisições por meio de procedimentos repetíveis, com uso da inteligência artificial, o que implementará assim o *Chatbot*.

2.2.5.8.5 Os robôs de conversação (*ChatBots* ou *ChatterBots*) são utilizados para atendimento on-line como uma nova forma de comunicação a qual poderá complementar ou substituir outras formas de atendimento ou de suporte. Esta tecnologia traz respostas diretas às questões dos usuários, podendo manter um diálogo coerente por diversos minutos como se estivesse conversando com uma pessoa real. A tecnologia também é conhecida como “chat automático”, “chat automatizado”, “atendente virtual”, “agente virtual”, “assistente virtual” etc.

2.2.5.8.6 Os métodos de inteligência artificial utilizados no *ChatBot* deverão permitir a criação de personagens com capacidades de reconhecimento e interpretação da linguagem escrita e natural, mantendo contexto coerente ao assunto durante a conversa, com memória e lógica para escolha das respostas mais apropriadas para cada questão. Para conversar com o *ChatBot* não será necessário aprender comandos especiais, nem utilizar nenhuma forma de navegação no site. A simplicidade de operação faz com que sua utilização seja fácil e acessível a qualquer pessoa.

2.2.5.8.7 A solução de assistente virtual cognitivo “*Chatbot*” deverá permitir métodos de tratamento de linguagem natural, em texto e áudio, **que por sua vez poderão ser por chamadas externas**, e interagir com o usuário por meio da interface de conversação.

2.2.5.8.8 Os assuntos tratados nos atendimentos deverão ser aprendidos pelo assistente, o qual será treinado nos assuntos relacionados a cada atendimento, dando ao usuário uma sensação objetiva de rápido atendimento para resolução de dificuldades nos serviços de TIC.

2.2.5.8.9 A solução de assistente virtual cognitivo deverá entender a linguagem natural utilizada pelo usuário e associá-la a resultados de forma que seja possível a resolução dos questionamentos do interlocutor. Não se trata apenas de um conjunto de perguntas e respostas pré-programadas, o assistente virtual deverá utilizar métodos cognitivos, por meio da inteligência artificial, a fim de conduzir o usuário aos resultados esperados.

2.2.5.8.10 A solução de assistente virtual cognitivo deverá permitir que o usuário reduza o tempo de navegação no portal ou base de conhecimento, conduzindo-o rapidamente às soluções esperadas.



2.2.5.8.11 O serviço deverá permitir a integração com as seguintes soluções de reconhecimento de linguagem e de inteligência artificial, tais como: IBM Watson ou Luis Microsoft ou Google.

2.2.5.8.12 O assistente virtual cognitivo, integrado a Ferramenta de ITSM, deverá permitir também a integração por meio de API's (Application Programming Interface) a demais Ferramentas de ITSM e bases de informação.

2.2.5.8.13 A integração com outros sistemas realizada por acesso a API's deverá permitir a passagem de valores e receber resultados que serão incorporados aos fluxos de diálogo.

2.2.5.8.14 O assistente virtual cognitivo deverá ser configurado utilizando-se o desenho de fluxos e possuir diversos recursos diferenciados, como integração à base de conhecimento para publicação e distribuição de informações nos diálogos de atendimento.

2.2.5.8.15 O assistente virtual cognitivo deverá permitir o envio dos diálogos por e-mail de acordo com a informação de caixa-postal fornecida ou de cadastro existente.

2.2.5.8.16 O assistente virtual cognitivo deverá permitir o upload de arquivos pelo usuário para análise e tratamento nos processos de atendimento.

2.2.5.8.17 O assistente virtual cognitivo, caso não resolva a questão trazida pelo usuário, deverá permitir o encaminhamento ao Chat humano na mesma sessão de atendimento.

2.2.5.8.18 O assistente virtual cognitivo deverá ter acesso completo ao banco de dados da Ferramenta a ser utilizada e retornar aos usuários informações relativas aos atendimentos em forma de textos, imagens, arquivos PDF, dentre outros.

2.2.5.8.19 O usuário deverá ter acesso ao assistente virtual cognitivo, também, por meio do Skype for Business da Microsoft, além do acesso web no portal de atendimentos da Ferramenta, como já mencionado.

2.2.5.8.20 Com o assistente virtual cognitivo, os usuários poderão solicitar informações sobre os chamados abertos, abertura de chamados, informações sobre outros sistemas e deverá permitir também:

2.2.5.8.20.1 Questões de múltipla-escolha com opção de imagens ilustrativas (menu carrossel).

2.2.5.8.20.2 Exibição de informações para disseminação de conhecimento, incluindo links externos.

2.2.5.8.20.3 Coleta de dados, atributos e informações, realizando validações.

2.2.5.8.20.4 Suporte a avaliações e pesquisas.

2.2.5.8.21 O assistente virtual cognitivo deverá ser representado, ainda, pela criação de um personagem, com o desenvolvimento de um Avatar e que represente a área de atendimentos da TI do Poder Judiciário.

2.2.5.8.22 A solução deverá prover também uma interface de gerenciamentos dos bots, onde será possível:

2.2.5.8.22.1 A extração de relatórios de utilização e atendimentos automatizados, provendo a estatística necessária para melhorar a acurácia do atendimento automatizado.

2.2.5.8.22.2 A edição de conteúdo de perguntas e respostas, quando aplicável.

2.2.5.8.22.3 Acesso aos logs de conversações, contendo o histórico total das conversas realizadas.

2.2.5.9 Requisitos de Integração com a outras ferramentas de gestão de serviços de TI

2.2.5.9.1 A Ferramenta a ser fornecida deverá possuir um conjunto significativo de APIs que possibilitem integrações com outras Ferramentas de ITSM, as quais deverão possibilitar integração



especialmente em relação a ITOM (*IT operations management*), como plataformas de monitoramento, de acesso e controle remoto a ICs e gerenciamento de ICs, dentre outras necessidades.

2.2.5.9.2 As integrações visam ampliar a infraestrutura de gestão de serviços de TI fornecidos aos diversos usuários deste Poder Judiciário, ampliando a comunicação e a atuação dos analistas e técnicos de atendimento em cada incidente e requisição.

2.2.5.9.3 A Integração deverá permitir o uso e a importação do Catálogo de Serviços da plataforma existente do CA Service Desk Manager 17.1.

2.2.5.9.4 De igual modo, a integração deverá permitir o uso e a importação da Base de Conhecimento da plataforma existente no CA Service Desk Manager 17.1.

2.2.5.9.5 A integração deverá permitir, ainda, a utilização e importação do CMDB da solução CA Service Desk Manager 17.1.

2.2.5.9.6 A interface do atendente da Central de Serviços na Ferramenta de ITSM a ser fornecida deverá permitir a utilização das ferramentas de automação de suporte do CA SDM, como visualizar informações sobre inventário, bem como o acesso remoto as estações de trabalho do parque tecnológico do Contratante.

2.2.5.9.7 As integrações deverão suportar a possibilidade de troca de informações com as diversas bases de dados do contratante.

2.2.6. SERVIÇO DE MIGRAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E SUPORTE DA FERRAMENTA DE ITSM.

2.2.6.1 Deverá ser fornecido pela Contratada, se este for o caso, os serviços necessários para a migração das bases de Incidentes, Requisições, Problemas, CMDB, Conhecimento da atual Ferramenta de ITSM utilizada pelo TJRS à Ferramenta a ser fornecida.

2.2.6.2 A ferramenta de gestão da Central de Serviços utilizada atualmente trata-se do (CA Service Desk Manager v17.1) e encontra-se configurada e parametrizada em relação aos atuais processos de atendimento descritos nos anexos deste Termo de Referência. Os módulos e produtos são os seguintes:

- CA Service Desk Manager 17.1 (Xflow e unified self service)
- CA Embedded Entitlements Manager 12.6.0.5
- CA Process Automation 4.3.02
- CA Xtraction 2017.1
- Jasper 6.3
- CA Business Intelligence 4.1 SP5

2.2.6.3 As instalações e as configurações atendem aos requisitos e ao conjunto de boas práticas e demais recomendações de ITSM, as quais permitem o gerenciamento dos serviços de TIC disponibilizados no ambiente do Contratante.

2.2.6.4 Assim, deverão ser fornecidos todos os serviços necessários para migração destes produtos e seus dados de configuração à ferramenta de ITSM a ser fornecida.

2.2.6.5 A Contratada deverá fornecer, ainda, os serviços necessários à administração da Ferramenta de ITSM.

2.2.6.6 Os processos a serem implementados, administrados, os quais encontram-se descritos nos



anexos deste Termo, atendendo à biblioteca ITIL v3, são os seguintes:

2.2.6.6.1 Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

2.2.6.6.2 Gerenciamento de Incidentes.

2.2.6.6.3 Cumprimento de Requisições.

2.2.6.6.4 Gerenciamento da Base de Conhecimento.

2.2.6.6.5 Gerenciamento de Mudanças.

2.2.6.6.6 Gerenciamento de Problemas.

2.2.6.6.7 Gerenciamento da Configuração.

2.2.6.7 Os serviços de administração da ferramenta a ser fornecida incluem, necessariamente:

2.2.6.7.1.1 Manutenção e configuração de usuários e de grupos solucionadores.

2.2.6.7.1.2 Manutenção e desenvolvimento de novas rotinas de workflow.

2.2.6.7.1.3 Configurações de OLAs e SLAs.

2.2.6.7.1.4 Criação de novos serviços de TIC.

2.2.6.7.1.5 Criação e manutenção de relatórios e de painéis de gestão.

2.2.6.7.1.6 Manutenção e desenvolvimento de novos scripts ou formulários.

2.2.6.7.1.7 Implementação de novas rotinas definidas no projeto de implantação da nova Central de Serviços.

2.2.6.7.1.8 Demais ajustes necessários para operação adequada da ferramenta.

2.2.6.8 Todas as tarefas de administração serão de responsabilidade da Contratada sob a supervisão do Contratante, o qual deverá realizar a aprovação de quaisquer alterações quanto a processos, serviços, grupos ou customizações que se fizerem necessárias.

2.2.6.9 A contratada deverá fornecer também todos os serviços necessários ao adequado suporte técnico à Ferramenta.

2.2.6.10 Deverá ser fornecido um canal único de contato para viabilizar a prestação destes serviços técnicos de suporte durante todo o período da contratação.

2.2.6.11 Os serviços de suporte à ferramenta compreendem a manutenção "on-site", quando necessário, visando à resolução de problemas de configuração, esclarecimento de dúvidas de configuração, implementação de novas funcionalidades e atualização de versão, devendo ser prestados conforme as seguintes condições:

2.2.6.12 A abertura de chamados com a empresa contratada deverá ser suportada na modalidade 24 x 7 x 365 (24 horas do dia nos 7 dias da semana, incluindo feriados), por meio de chamada telefônica e de correio eletrônico.

2.2.6.13 O atendimento será prestado nas dependências do Contratante, em Porto Alegre, e/ou suporte técnico remoto, prestado nas dependências da Contratada.

2.2.6.14 Deverão ser obedecidos os seguintes prazos máximos de atendimento e solução com restabelecimento do serviço, conforme abaixo:



Classe	Atendimento (após a abertura do chamado)	Solução Definitiva ou de Contorno. (após o comparecimento para atendimento)
1	15 minutos corridos	2 horas corridas
2	2 horas corridas	8 horas corridas
3	4 horas corridas	2 dias úteis

2.2.6.15 A classe do chamado depende das condições geradas por sua ocorrência:

2.2.6.15.1 Classe 1 (Críticidade Alta): O problema causa perda ou paralisação total dos serviços e/ou sistemas. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.

2.2.6.15.2 Classe 2 (Críticidade Média): O problema causa uma grave perda da funcionalidade de serviços e sistemas. Não existe nenhuma alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito.

2.2.6.15.3 Classe 3 (Críticidade Baixa): O problema causa perda menor da funcionalidade de serviços e sistemas. O impacto constitui uma inconveniência que exige uma alternativa para restaurar a funcionalidade.

2.2.6.16 No final do atendimento, o técnico da Contratada deverá elaborar um Relatório de Atendimento onde conste, no mínimo, o problema que ocasionou a abertura do chamado, a solução encontrada, as pendências, a data e hora de abertura do chamado, do início e do fim do atendimento e a quantidade de horas despendidas. Esse relatório deve ter a concordância e assinatura de um técnico do Contratante.

2.2.6.17 A contratada deverá atender, como meta, 95% dos chamados de suporte técnico dentro dos prazos exigidos no item 2.2.6.14. O não atendimento implicará em glosa no pagamento mensal no Item 2 do lote1 conforme abaixo:

Meta com apuração mensal	Percentual apurado de atendimentos no prazo	Sinalizador	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Item 2 Lote 1
90% de atendimentos no prazo	> 90%	Verde	Esperado	0%
	De 80% até 90%	Amarelo	Médio Impacto	3%
	< 80%	Vermelho	Alto Impacto	5%

2.2.7. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO, CONFIGURAÇÃO E METAS DO ASSISTENTE VIRTUAL COGNITIVO E DA AUTOMATIZAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

2.2.7.1 A Contratada deverá fornecer os serviços necessários para o desenvolvimento e configuração do Assistente Virtual Cognitivo, bem como a automatização de processos com auxílio de técnicas de Inteligência Artificial, Big Data e Analytics.

2.2.7.2 Os serviços incluem, tanto as correções e a melhoria continuada destes respectivos serviços centralizados no Assistente Virtual, sempre que possível, bem como a elaboração e o desenvolvimento de novas categorias de serviços a serem automatizadas, conforme as metas a serem apresentadas.

2.2.7.3 Este serviço será contínuo durante toda a vigência do contrato, o qual terá alguns casos de uso iniciais a serem implementados e configurados pela Contratada, como demais casos a serem planejados em comum acordo com as equipes técnicas do TJRS, sendo atendidos por meio de abertura de chamados de desenvolvimento.



2.2.7.4 A seguir serão apresentados os casos de uso iniciais e que deverão ser implementados pela Contratada, com aplicação da inteligência artificial e configuração do assistente virtual cognitivo:

2.2.7.5 Questão 1: Usuário entrou em contato para solicitar o desbloqueio de sua conta na rede, mantida pelo serviço de diretório do Microsoft AD, pois havia sido bloqueada.

2.2.7.6 Retorno: Informar ao usuário quais os passos para o desbloqueio de sua conta. Deverão ser exibidas mensagens sobre como realizar o desbloqueio, imagens ou um arquivo pdf com um manual. Também deverá ser exibido, na mesma sessão, um desafio de perguntas e respostas para que o assistente virtual apresente, por fim, um link no qual será possível realizar a tarefa automaticamente de desbloqueio da sua senha e sem a intervenção humana.

2.2.7.7 Questão 2: Usuário entrou em contato para solicitar criação de uma nova senha por esquecimento de sua senha atual.

2.2.7.8 Retorno: Informar ao usuário quais os passos para a alteração da senha. Podem ser exibidas mensagens instruindo como alterar, imagens ou um arquivo pdf com um manual. Deverá ser exibido, também, na mesma sessão, um desafio de perguntas e respostas para que o Assistente apresente um link no qual será possível realizar a tarefa de criação de uma nova senha ao usuário e sem a intervenção humana.

2.2.7.9 Questão 3: O usuário entrou em contato com dúvidas sobre como abrir um chamado.

2.2.7.10 Retorno: O Assistente deverá iniciar o atendimento, perguntando qual o problema e após dar andamento conforme as categorias que já se encontram automatizadas pelo assistente virtual cognitivo. Caso não seja possível a conclusão do atendimento pelo Assistente, o sistema deverá abrir o chamado na Ferramenta de ITSM, anexando toda a conversação a este mesmo incidente ou requisição.

2.2.7.11 Questão 4: O usuário deseja obter informações sobre o seu chamado, como prazo de atendimento, prazo de conclusão, qual foi a solução adotada, status e demais informações.

2.2.7.12 Retorno: O Assistente Virtual Cognitivo deverá reportar ao usuário todas as informações pertinentes aos incidentes e requisições abertas em seu nome. Deverá fornecer informações claras e que possibilitem ao usuário obter o conhecimento completo do atual estado do seu atendimento, inclusive com prazos, possíveis soluções e demais informações alimentadas pelos analistas e técnicos de atendimento.

2.2.7.13 Questão 5: O usuário entrou em contato desejando acessar o Outlook em sua estação de trabalho.

2.2.7.14 Retorno: O Assistente deverá apresentar um conjunto de documentos, imagens ou arquivo PDF, com todos os passos necessários para o acesso ao Outlook, tanto na sua versão desktop como pelo webaccess. Deverá, ainda, durante o atendimento, solicitar atividades a serem executadas e verificar o retorno das mesmas e por fim o acesso desejado.

2.2.7.15 Questão 6: O usuário entrou em contato desejando imprimir em uma outra impressora.

2.2.7.16 Retorno: Informar ao usuário quais os passos para configuração das impressoras. Podem ser exibidas mensagens instruindo o usuário, imagens ou um arquivo pdf com um manual e por fim verificar a conclusão da atividade.

2.2.7.17 Questão 7: O usuário entrou em contato pois não consegue acessar algum dos sistemas judiciais, como Themis1g, Themis 2g, ThemisAdmin e E-proc.

2.2.7.18 Retorno: Informar ao usuário quais os passos para acessar o sistema específico no qual ele está com dificuldades de acesso. Caso o sistema esteja indisponível por manutenção ou indisponibilidade, deverá também ser informado, junto ao atendimento, a previsão de retorno do sistema à operação.



2.2.7.19 Questão 8: O usuário entrou em contato solicitando acesso ao MetaFrame.

2.2.7.20 Retorno: Informar ao usuário quais os passos para acessar o Metaframe. Podem ser exibidas mensagens instruindo o usuário, imagens ou um arquivo pdf com um manual. Exibir para o usuário o link de acesso ao sistema e conduzi-lo no seu primeiro acesso.

2.2.7.21 Questão 9: O usuário entrou em contato pois não conseguia acessar o Skype for business.

2.2.7.22 Retorno: Informar ao usuário quais os passos para realização do acesso. Podem ser exibidas mensagens instruindo o usuário, imagens ou um arquivo pdf com um manual. Exibir para o usuário o link de acesso ao sistema, solicitar testes e verificar a conclusão.

2.2.7.23 Questão 10: O usuário entrou em contato pois não conseguia imprimir um documento.

2.2.7.24 Retorno: Informar ao usuário os passos para fazer a impressão de um documento. Podem ser exibidas mensagens instruindo o usuário, imagens ou um arquivo pdf com um manual.

2.2.7.25 Demais casos de uso serão implementados durante a contratação com a abertura de chamados específicos de desenvolvimento, os quais serão atendidos pelos profissionais Analistas de ITSM.

2.2.7.26 Os prazos para atendimento de novas funcionalidades será de até 10 (dez) dias úteis, onde serão ponderadas também o esforço e a complexidade envolvidos. O não atendimento a estes prazos sujeitará a Contratada às sanções cabíveis.

2.2.7.27 O serviço de automatização da Central, baseado em técnicas de inteligência artificial, será atendido, como já informado, por meio de um *Chatbot* disponível no portal da ferramenta.

2.2.7.28 Os itens a seguir têm por objetivo definir a meta, ou seja, o número de atendimentos mensais automatizados a ser alcançado pela empresa durante a execução da futura contratação.

2.2.7.29 Em acordo com o item 2.1.5.1.17, a expectativa de contatos com a Central de Serviços, conforme volumetria apresentada, é de **17.923** contatos/mês. Cabe ainda salientar que, conforme item 2.1.1.6, deverá ser assumido pela empresa contratada um acréscimo neste número na ordem de até 20%.

2.2.7.30 Esta contratação, junto ao investimento em uma ferramenta de autoatendimento por *chabot*, visa, além da diminuição no número de contatos dos usuários com a central, uma maior assertividade no atendimento, eliminação de esperas em filas telefônicas, maior agilidade nos atendimentos e, consequentemente, economias pela possível diminuição no número de técnicos alocados aos atendimentos.

2.2.7.31 Segundo a consultoria Gartner¹², até 2020, 85% das interações de um cliente com uma empresa não ocorrerão por meio de humano. Segundo metas aplicadas pelo mercado, um índice aceitável de alcance, o que depende também da maturidade dos serviços oferecidos por uma determinada área de TI, seria de que até 50% dos atendimentos sejam realizados por meios automatizados.

2.2.7.32 A meta estipulada nesta contratação será exatamente essa, ou seja, o alcance de até 50% do número de atendimentos da Central de Serviços sendo realizados por autoatendimento, *chatbot*, durante a vigência do contrato de 36 (trinta e seis) meses.

2.2.7.33 Como exemplo, supondo um número de **15.000** (quinze mil) atendimentos realizados pela Central de Serviço em um dado mês de apuração, no final do contrato, decorridos os 36 (trinta e seis) meses da contratação, espera-se que, pelo menos, 7.500 (sete mil e quinhentos) destes atendimentos

¹² https://www.gartner.com/imagesrv/summits/docs/na/customer-360/C360_2011_brochure_FINAL.pdf



estejam sendo realizados por meio de processos automatizados ou “**chatbot**” e sem a intervenção humana.

2.2.7.34 Após os primeiros **6 (seis) meses da contratação**, ao término do período de Adaptação aos Níveis de Serviço, dar-se-á o início da apuração mensal do número de atendimentos realizados de forma automatizada pelo Contratante.

2.2.7.35 A cada mês de apuração, durante os 30 (trinta) próximos meses de Contrato, até o seu encerramento em 36 (trinta e seis) meses, a Contratada deverá incrementar, mensalmente, o número de atendimentos automatizados em **1,66%** do número total de atendimentos da central, chegando ao término do contrato realizando 50% destes atendimentos de forma automatizada, que é a meta estipulada nesta contratação.

2.2.7.36 Em vista da automatização a ser realizada e da possível diminuição no número de atendimentos realizados pela central de serviços por atendimento humano, objeto da contratação do item 1 lote 1, e caso não ocorra um aumento na demanda, é esperado uma diminuição significativa de atendimentos não automatizados em relação ao valor estimado de **17.923** (item 2.1.5.1.17), o qual deu base à presente contratação.

2.2.7.37 A meta de incremento de **1,66%** de atendimentos realizados por automatização será apurada mensalmente, e conforme já informado, a partir do sexto mês de contratação. Caso o contrato seja prorrogado para além dos 36 (trinta e seis), até o limite de 60 (sessenta) meses, a meta para cada mês de apuração será mantida fixa em 50% do total de atendimentos automatizados, até o término do período da contratação em 60 (sessenta) meses.

2.2.7.38 Caso o percentual apurado de atendimentos automatizados não atinja a meta estipulada, será realizada a glosa no pagamento mensal referente ao Item 2 do Lote 1, conforme fórmula a seguir apresentada:

Número do mês de Apuração	Meta do mês de apuração (%)	Percentual apurado de atendimentos automatizados em relação ao número total de atendimentos	Sinalizador	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Item 2 Lote 1
X	<ul style="list-style-type: none">Se $x \leq 6$ Meta = 0%Se $x > 6$ Meta = $(X - 6) \cdot 1,66\%$	\geq Meta	Verde	Esperado	0%
		De Meta/2 até Meta	Amarelo	Médio Impacto	5%
		$<$ Meta/2	Vermelho	Alto Impacto	10%

Exemplos de apuração.

Número do mês de Apuração	Meta do mês de apuração (%)	Percentual apurado de atendimentos automatizados em relação ao número total de atendimentos	Sinalizador	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Item 2 Lote 1
6	<ul style="list-style-type: none">Se $x \leq 6$ Meta = 0%Se $x > 6$ Meta = $(X - 6) \cdot 1,66\%$	Supondo 10% \geq Meta	Verde	Esperado	0%
		De Meta/2 até Meta	Amarelo	Médio Impacto	5%
		$<$ Meta/2	Vermelho	Alto Impacto	10%



Número do mês de Apuração	Meta do mês de apuração (%)	Percentual apurado de atendimentos automatizados em relação ao número total de atendimentos	Sinalizador	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Item 2 Lote 1
20	<ul style="list-style-type: none">Se $x \leq 6$ Meta = 0%Se $x > 6$ Meta = $(20 - 6) \cdot 1,66\%$ Meta = $14 \cdot 1,66\%$ Meta = 23,24%	\geq Meta	Verde	Esperado	0%
		Supondo 16% De 11,62% até 23,24%	Amarelo	Médio Impacto	5%
		$<$ Meta/2	Vermelho	Alto Impacto	10%

2.2.8. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS ITENS 1 E 2

2.2.8.1 O serviço de gerenciamento e automatização da central de serviços terá o seguinte cronograma de atividades.

2.2.8.2 Durante o Período de Adaptação Física, conforme item 2.1.2.10.1, a empresa deverá implantar a Ferramenta de ITSM e configurar os correspondentes Processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento do Catálogo de Serviços e Gerenciamento do Conhecimento, conforme descrição destes mesmos processos anexos a este Termo de Referência.

2.2.8.3 Também, durante o Período de Adaptação Física da empresa, a mesma deverá concluir as integrações e migrações necessárias, da atual ferramenta CA SDM 17.1 para a Ferramenta de ITSM a ser fornecida.

2.2.8.4 Ainda, durante o Período de Adaptação Física da empresa e até o final do Período de Adaptação aos Níveis de Serviço, conforme item 2.1.2.10.9, a empresa deverá concluir a implementação de todos casos de uso iniciais de aplicação da inteligência artificial conforme exigências descritas no item 2.2.7.

2.2.8.5 O não atendimento destes prazos sujeitará a empresa à aplicação das sanções cabíveis.

2.2.8.5.1 O cronograma de implantação dos Itens 1 e 2 do Lote 1 é apresentado de forma gráfica, conforme a seguir disposto:

Atividade	Mês											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12 a 36
Pedido Formal de Entrega												
Entrega das Licenças Ferramenta de ITSM												
Reunião inicial com o preposto do contrato												
Período de Adaptação Física da Empresa												
Atendimento inicial a localidades (Nível 1 e Nível 2)												
Atendimento a todas as localidades (Nível 1 e Nível 2)												
Período de Adaptação aos Indicadores de Nível de Serviço												
Disponibilização do uso da Ferramenta na Nuvem do Fabricante												
Configuração e Parametrizações para uso da Ferramenta												
Implantação dos casos de uso iniciais de autoatendimento por chatbot												
Migração e Integrações com a Ferramenta CA SDM												
Incremento mensal de atendimentos automatizados												



3. JUSTIFICATIVA PARA O DISPÊNDIO FINANCEIRO

3.1. A contratação destina-se a dar continuidade à prestação dos serviços técnicos de atendimento de Nível 1 e de Nível 2, de grande relevância para o Poder Judiciário, e que vêm sendo prestados desde o ano 2003. Aliado a isso, haverá expansão dos serviços, com a contratação de atividades necessárias à automatização da Central de Serviços.

4. AMOSTRAS

4.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá, sob pena de inabilitação, e após convocação, realizar uma prova de conceito com a apresentação do produto ofertado no item 2.2.4 (fornecimento de uma ferramenta de ITSM).

4.2. O objetivo da amostra é a verificação da conformidade do produto ofertado com os requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência, em especial, nesta amostra, em relação aos itens 2.2.5.8 e 2.2.7 que tratam do assistente virtual cognitivo ou do autoatendimento com emprego tecnologias de inteligência artificial.

4.3. Todos os custos envolvidos para a apresentação da referida amostra exigidos nessa seção do documento serão de responsabilidade exclusiva de cada licitante previamente convocada pela administração.

4.4. Todos os testes de funcionalidades da solução apresentada, para fins de aceitação, serão realizados nas dependências do Contratante.

4.5. Em quaisquer circunstâncias, não caberá à administração o pagamento de nenhum tipo de indenização em virtude da realização do procedimento amostral (verificação das funcionalidades do assistente virtual cognitivo), seja esse rejeitado ou não.

4.6. A amostra e as verificações, as quais envolverão requisitos específicos do “Chatbot” – assistente virtual cognitivo, deverão ser realizados e concluídos no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis consecutivos a contar da data da convocação da licitante.

4.7. A amostra ocorrerá em data, local, horário e com duração a serem informados oportunamente na sessão.

4.8. Os testes e as verificações deverão ser realizados durante o horário de expediente do órgão Contratante (das 9h às 18h, horário local).

4.9. Todos os procedimentos desta fase serão gerenciados por técnicos do Contratante, designados para tal finalidade, e deverão ser executados de forma presencial por pelo menos 01 (um) representante técnico da Licitante.

4.10. O Contratante realizará uma sequência de testes descritos a seguir e baseados nos requisitos funcionais do assistente virtual cognitivo. Ao lado de cada requisito haverá um campo onde a equipe técnica do Contratante informará o atendimento ou não quanto ao requisito avaliado.

4.11. Caso a equipe técnica do Contratante constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório. A licitante será igualmente desclassificada caso não envie seus representantes à sessão ou não disponibilize as informações requeridas para realização da prova de conceito no prazo estipulado.

4.12. No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos no Termo de Referência e seja declarada vencedora.



4.13. O Contratante acompanhará e conduzirá todo o procedimento para realização dos testes, não podendo a licitante classificada realizá-los de maneira a omitir quaisquer informações ou métodos utilizados e deve realizar os procedimentos com total transparência.

4.14. Na demonstração das funcionalidades, a licitante não poderá alegar, em nenhuma hipótese, a utilização de procedimento ou qualquer técnica protegida por propriedade industrial ou intelectual que impeçam o Contratante de ter comprovação integral sobre os resultados dos mesmos.

4.15. Os requisitos técnicos a serem comprovados no procedimento amostral ou prova de conceito serão os seguintes:

Requisito a ser demonstrado	Verificação
Item 2.2.5.8.2 – <i>Chatbot</i> implementado junto ao portal da ferramenta, por meio de uma interface flutuante, e que possibilitará o autoatendimento dos usuários.	
Item 2.2.5.8.5 – Demonstrar a realização de um diálogo coerente no atendimento a questões de suporte em TIC.	
Item 2.2.5.8.14 – O assistente virtual cognitivo deverá ser configurado utilizando-se o desenho de fluxos e possuir diversos recursos diferenciados, como integração à base de conhecimento para publicação e distribuição de informações nos diálogos de atendimento.	
2.2.5.8.20 – Com o assistente virtual cognitivo, os usuários poderão solicitar informações sobre os chamados abertos, abertura de chamados, informações sobre outros sistemas e deverá permitir também: 2.2.5.8.20.1 Questões de múltipla-escolha com opção de imagens ilustrativas (menu carrossel). 2.2.5.8.20.2 Exibição de informações para disseminação de conhecimento, incluindo links externos. 2.2.5.8.20.3 Coleta de dados, atributos e informações, realizando validações. 2.2.5.8.20.4 Suporte a avaliações e pesquisas.	

5. Critério de aceitabilidade de preços

5.1.1. Não serão aceitas propostas com preços manifestadamente inexequíveis.

5.1.2. Caso a Licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar apresente preço inferior a 70% (setenta por cento) do preço médio estimado pelo TJRS tomando por base o mapa de preços elaborado a partir do levantamento de preços de mercado, essa terá de demonstrar a exequibilidade de seus preços, apresentando a seguinte documentação complementar, considerada pelo TJRS como necessária e suficiente para indicar que a Licitante possua condições de executar os serviços pelo preço proposto e de acordo com as exigências técnicas estabelecidas no presente Termo de Referência:

5.1.2.1 Contrato(s) de fornecimento de serviços de atendimento técnico relacionados à Função de Central de Serviços (N1) e ao Suporte Técnico de Campo (N2), incluindo o fornecimento, instalação, configuração e manutenção de ferramenta de gestão de serviços de TIC (software de ITSM), executado(s) nas dependências do tomador dos serviços e em período não superior a 12 (doze) meses consecutivos,



onde o volume mínimo de atendimentos seja de 7.000 (sete mil) chamados mensais e distribuídos em pelo menos 60 (sessenta) localidades ou sedes desta(s) mesma(s) contratação(es), acompanhado(s) de notas fiscais e declaração do tomador dos serviços que comprove a execução satisfatória.

5.1.2.1.1 No caso dos serviços declarados terem sido entregues pela Licitante e aceitos mediante ateste pelo tomador dos serviços em data anterior a 12 (doze) meses a contar da apresentação desta documentação complementar, deverá ser aplicado aos valores declarados reajustamento de preços tomando-se por base o IGP-M acumulado entre o mês da entrega dos serviços declarados e o mês da apresentação desta documentação.

5.1.2.1.2 Serão aceitos contratos de diferentes clientes da Licitante, desde que reajustados individualmente e com os respectivos serviços executados em período não superior a 12 (doze) meses consecutivos.

5.1.2.1.3 Referente aos contratos apresentados e exigidos nos itens anteriores, a Licitante deverá comprovar que o valor pago ao quadro funcional atribuído a cada um dos contratos é igual ou inferior aos valores propostos nesta licitação, pelo menos ao quadro de profissionais referentes aos Perfis Líderes de Equipe, Analistas e Técnicos de Atendimento N1 e N2.

5.1.2.1.3.1 A comprovação do item anterior deverá ser suficiente de forma que a Licitante demonstre a ligação ou a alocação de cada um dos perfis de profissionais aos respectivos contratos apresentados. Também, a cada um dos perfis, deverá ser demonstrado o valor cobrado do tomador dos serviços e o valor pago aos profissionais exigidos. Sendo que estes valores deverão ser iguais ou inferiores aos propostos nesta licitação.

5.1.2.1.3.2 Ainda em relação à documentação a ser apresentada, a Licitante deverá preencher o Anexo X, o qual servirá como índice de página dos documentos de comprovação de exequibilidade apresentados.

5.1.3. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto baseado nos critérios deste item, a Licitante será desclassificada e será então convocada a próxima Licitante, respeitada a ordem de classificação do pregão, obedecendo ao mesmo critério de aceitabilidade de preços indicado no presente item.

6. DA VISTORIA

6.1. A licitante poderá, mediante agendamento prévio, realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal de Justiça do RS, em Porto Alegre, com acompanhamento de técnicos da Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), ocasião em que a licitante receberá informações detalhadas relativas ao ambiente de TI do TJRS.

6.2. A vistoria tem como objetivo dar ciência das condições das instalações e do grau de dificuldade existente, fornecendo o conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços.

6.3. Considera-se de grande relevância a realização da vistoria visto que propicia ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de todos os elementos que possam, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta de preços e execução do objeto.

6.4. Em nenhuma hipótese o licitante poderá alegar desconhecimento das condições existentes para elaboração do orçamento e das planilhas, bem como para a execução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.

6.5. A vistoria será acompanhada por representante do TJRS, designado para esse fim, o qual visará



a declaração comprobatória da vistoria efetuada, conforme Anexo IX deste Termo de Referência.

6.6. A vistoria deverá ser realizada por representante legal da empresa que deve portar carteira de identidade e, no ato da vistoria, apresentá-la.

6.7. A vistoria será limitada a um interessado por vez e deverá ser agendada com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, pelo telefone (51) 3259-3816, com o servidor designado Alexandre Bastiani Braga (matrícula 14788730).

6.8. A vistoria deverá ser realizada até 2 (dois) dias úteis antes da abertura da licitação, objetivando conhecer as condições de desenvolvimento dos serviços e obtenção de subsídios para elaboração da proposta comercial e participação do certame.

6.9. Tendo em vista a facultatividade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão.



Anexo I do Termo de Referência - Localidades do CONTRATANTE

Região Geográfica	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais Próxima (km)
Central I (9 localidades)	Arroio do Tigre	Fórum	Rua Willy Heringer, 393	98 (Santa Cruz do Sul)
	Cachoeira do Sul	Fórum	Silvio Scopel, 1200	97 (Santa Cruz do Sul)
	Candelária	Fórum	Av. Pereira Rego, 1485	40 (Santa Cruz do Sul)
	Encruzilhada do Sul	Fórum	Rua Rodolfo Taborda, 100	105 (Santa Cruz do Sul)
	Rio Pardo	Fórum	Rua Moinhos de Vento, 60	35 (Santa Cruz do Sul)
	(*) Santa Cruz do Sul	Fórum	Rua Ernesto Alves, 945	161 (Tribunal de Justiça)
	Sobradinho	Fórum	Av. João Antônio, 537	87 (Santa Cruz do Sul)
	Venâncio Aires	Fórum	Rua Berlim da Cruz, 1306	32 (Santa Cruz do Sul)
	Vera Cruz	Fórum	Av. Nestor Frederico Henn, 1540	9 (Santa Cruz do Sul)
Central II (9 localidades)	Agudo	Fórum	Rua Ramiro Barcelos, 234	71 (Santa Maria)
	Faxinal do Soturno	Fórum	Rua Trinta de Novembro, 837	53 (Santa Maria)
	Jaguari	Fórum	Rua Júlio de Castilhos, 2307 A	112 (Santa Maria)
	Júlio de Castilhos	Fórum	Rua José Antônio Barros Pimenta, 28	61 (Santa Maria)
	Restinga Seca	Fórum	Rua Edmundo Bischoff, 317	60 (Santa Maria)
	(*) Santa Maria	Fórum	Rua Alameda Buenos Aires, 201	300 (Tribunal de Justiça)
	São Pedro do Sul	Fórum	Rua Ernesto Wagner, 233 (2º andar)	39 (Santa Maria)
	São Sepé	Fórum	Rua Adail Moreira da Cunha, 800	62 (Santa Maria)
	São Vicente do Sul	Fórum	Rua 20 de Setembro, 741	88 (Santa Maria)
Leste / Litoral (8 localidades)	Capão da Canoa	Fórum	Av. Rudá, 771	38 (Osório)
	Mostardas	Fórum	Av. Independência, 848	166 (Osório)
	(*) Osório	Fórum	Av. Jorge Dariva, 1191	105 (Tribunal de Justiça)
	Palmares do Sul	Fórum	Rua Otacilio da Silva, 428	56 (Osório)
	Santo Antônio da Patrulha	Fórum	Rua Roberto Xavier da Luz, 6	31 (Osório)
	Terra de Areia	Fórum	Rua Osmani Veras, 847	52 (Osório)
	Torres	Fórum	Rua Leonardo Truda, 638	102 (Osório)
	Tramandaí	Fórum	Rua Vergueiros, 172 - 1ª e 2ª Criminal	21 (Osório)
Leste / Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí (13 localidades)	Alvorada	Fórum	Rua Contabilista Vítor Brum, s/n (Parada 48)	20 (Tribunal de Justiça)
	Barra do Ribeiro	Fórum	Rua Cel. Araújo Ribeiro, 296	62 (Tribunal de Justiça)
	Butiá	Fórum	Av. Getúlio Vargas, 909	84 (Tribunal de Justiça)
	Cachoeirinha	Fórum	Rua Manatá, 690	22 (Tribunal de Justiça)
	Charqueadas	Fórum	Trav. Juca Buchaim, 121	60 (Tribunal de Justiça)
	Eldorado do Sul	Fórum	Rua Argentina, 19	18 (Tribunal de Justiça)
	General Câmara	Fórum	Rua Gal. David Canabarro, 152	102 (Tribunal de Justiça)
	Gravataí	Fórum	Rua Alfredo Soares Pitrez, 255	34 (Tribunal de Justiça)
	Guaíba	Fórum	Av. Nestor de Moura Jardim, 387	32 (Tribunal de Justiça)
	São Jerônimo	Fórum	Av. Rio Branco, 1099	69 (Tribunal de Justiça)
	Tapes	Fórum	Av. Dom Vicente Scherer, 296	109 (Tribunal de Justiça)
	Triunfo	Fórum	Rua Bombeiros Voluntários, 100	83 (Tribunal de Justiça)
	Viamão	Fórum	Rua Bento Gonçalves, 90	24 (Tribunal de Justiça)
Leste / Metropolitana - Rio dos Sinos (9 localidades)	Campo Bom	Fórum	Avenida dos Estados, 800	53 (Tribunal de Justiça)
	Canoas	Fórum	Rua Lenine Nequete, 60	17 (Tribunal de Justiça)
	Dois Irmãos	Fórum	Rua Novo Hamburgo, 1079	60 (Tribunal de Justiça)
	Estância Velha	Fórum	Av. Sete de Setembro, 70	50 (Tribunal de Justiça)
	Esteio	Fórum	Rua Dom Pedro, 200	25 (Tribunal de Justiça)
	Ivoti	Fórum	Av. Presid. Lucena, 2071	55 (Tribunal de Justiça)
	Novo Hamburgo	Fórum	Bayard Toledo Mércio, 66	45 (Tribunal de Justiça)
	São Leopoldo	Fórum	Av. Unisinos, 99	32 (Tribunal de Justiça)
	Sapucaia do Sul	Fórum	Rua João Pereira de Vargas, 431	31 (Tribunal de Justiça)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais Próxima (km)
Leste / Porto Alegre (18 localidades)	Porto Alegre	Arquivo Judicial Centralizado	Av. Farrapos, 3999	7 (Tribunal de Justiça)
		CIACA	Av. Augusto de Carvalho, 2000	1 (Tribunal de Justiça)
		Departamento de Artes Gráficas	Av. Otto Niemeyer, 165	10 (Tribunal de Justiça)
		Departamento de Material e Patrimônio	Rua Tenente Ary Tarragô, 775	12 (Tribunal de Justiça)
		(**) Foro Central	Rua Márcio Veras Vidor, 10	1 (Tribunal de Justiça)
		(**) Foro Central (Prédio II)	Rua Manoelito de Ornelas, 50	1 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do 4º Distrito	Av. Pernambuco, 649	7 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do Alto Petrópolis	Av. Tenente Ary Tarragô, 735	9 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do Partenon	Av. Aparício Borges, 2025	8 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional da Restinga	Estrada João Antônio Silveira, 2545	21 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do Sarandi	Av. Assis Brasil, 7625	20 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional da Tristeza	Av. Otto Niemeyer, 2000	10 (Tribunal de Justiça)
		IPERGS	Av. Borges de Medeiros, 1945 (8º andar)	0 (Tribunal de Justiça)
		(**) Palácio da Justiça	Praça Marechal Deodoro, 55	3 (Tribunal de Justiça)
		Setor de Transportes	Av. Venâncio Aires, 799	12 (Tribunal de Justiça)
		(**) Tribunal de Justiça (SEDE)	Av. Borges de Medeiros, 1565	0
		Posto Aeroporto Salgado Filho	Av. dos Estados, 747	6 (Tribunal de Justiça)
		CJUD	R. Celeste Gobbato, 229	1 (Tribunal de Justiça)
Leste / Vale do Paranhana/Cai (7 localidades)	Igrejinha	Fórum	Rua da Imigração, 174	96 (Tribunal de Justiça)
	Parobé	Fórum	Rua Vera Cruz, 518 (2º andar)	81 (Tribunal de Justiça)
	Portão	Fórum	Rua Cuiabá, 145	51 (Tribunal de Justiça)
	São Sebastião do Cai	Fórum	Rua São Lourenço, 1113	69 (Tribunal de Justiça)
	Sapiranga	Fórum	Rua Alberto Schmidt, 441	64 (Tribunal de Justiça)
	Taquara	Fórum	Rua Ernesto Alves, 1750	76 (Tribunal de Justiça)
	Três Coroas	Fórum	Rua Felipe Bender, 373	104 (Tribunal de Justiça)
Leste / Vale do Taquari (9 localidades)	Arroio do Meio	Fórum	Rua General Dautro Filho, 299	9 (Lajeado)
	Arvorezinha	Fórum	R. Encantado, 727	93 (Lajeado)
	Encantado	Fórum	Rua Duque de Caxias, 645	34 (Lajeado)
	Estrela	Fórum	R. XV de Novembro, 5	7 (Lajeado)
	Guaporé	Fórum	R. Gino Morassutti, 1040	90 (Lajeado)
	(*) Lajeado	Fórum	Rua Paulo Frederico Schumacher, 77	121 (Tribunal de Justiça)
	Montenegro	Fórum	Rua Doutor Amaury Daudt Lampert, 1050	63 (Lajeado)
	Taquari	Fórum	Rua Consuelo Alvim Saraiva, 585	60 (Lajeado)
	Teutônia	Fórum	Av. 01 – Norte, 200	20 (Lajeado)
Nordeste / Serra (17 localidades)	Antônio Prado	Fórum	Rua Dr. Ramiro Barcelos, 115	53 (Caxias do Sul)
	Bento Gonçalves	Fórum	Av. Presidente Costa e Silva, 315	39 (Caxias do Sul)
	Bom Jesus	Fórum	Rua Sete de Setembro, 388	125 (Caxias do Sul)
	Canela	Fórum	Rua Dona Carlinda, 415	75 (Caxias do Sul)
	Carlos Barbosa	Fórum	Rua Rui Barbosa, 126	47 (Caxias do Sul)
	(*) Caxias do Sul	Fórum	Rua Dr. Montauray, 2107	127 (Tribunal de Justiça)
	Farroupilha	Fórum	Rua Treze de Maio, 71 A	20 (Caxias do Sul)
	Feliz	Fórum	Rua Tiradentes, 700	43 (Caxias do Sul)
	Flores da Cunha	Fórum	Rua Borges de Medeiros, 2170	20 (Caxias do Sul)
	Garibaldi	Fórum	Rua Francisco Menegheti, 130/201	44 (Caxias do Sul)
	Gramado	Fórum	Rua Augusto Daros, 100	69 (Caxias do Sul)
	Nova Petrópolis	Fórum	Rua Frederico Michaelsen, 436	34 (Caxias do Sul)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais Próxima (km)
	Nova Prata	Fórum	Rua Henrique Lenzi, 615	105 (Caxias do Sul)
	São Francisco de Paula	Fórum	Rua Julio de Castilhos, 184	50 (Caxias do Sul)
	São Marcos	Fórum	Rua Carlos Gomes, 557	39 (Caxias do Sul)
	Vacaria	Fórum	Rua Vila Lobos, 31	115 (Caxias do Sul)
	Veranópolis	Fórum	Rua Idemundo Tedesco, 170	82 (Caxias do Sul)
Noroeste / Planalto Médio I (8 localidades)	(*) Erechim	Fórum	Rua Clementina Rossi, 129	375 (Tribunal de Justiça)
	Gaurama	Fórum	Rua João Amandio Sperb, 382	17 (Erechim)
	Getúlio Vargas	Fórum	Rua Afonso Tagliari, 40	35 (Erechim)
	Marcelino Ramos	Fórum	Rua Rui Barbosa, 199	51 (Erechim)
	Nonoai	Fórum	Rua Padre Manoel Gomes Gonzales, 491	99 (Erechim)
	Sananduva	Fórum	Av. Salzano da Cunha, 300 (2º andar)	83 (Erechim)
	São José do Ouro	Fórum	Rua Maximiliano Centenaro, 212	104 (Erechim)
	São Valentim	Fórum	Rua Luiz Carlos Farret, 66	39 (Erechim)
Noroeste / Planalto Médio II (9 localidades)	Augusto Pestana	Fórum	Rua Venâncio Ayres, 2470	18 (Ijuí)
	Catuípe	Fórum	Rua Coronel Bicaco, 262	22 (Ijuí)
	Cruz Alta	Fórum	Rua Volunt. da Pátria, 714	46 (Ijuí)
	(*) Ijuí	Fórum	Rua Tiradentes, 671	418 (Tribunal de Justiça)
	Panambi	Fórum	Rua Julio de Castilhos, 1183	52 (Ijuí)
	Salto do Jacuí	Fórum	Av. Hermogênio Cursino dos Santos, 400	123 (Ijuí)
	Santo Ângelo	Fórum	Av. Venâncio Aires, 1437	46 (Ijuí)
	São Luiz Gonzaga	Fórum	R. Bento Soeiro Souza, 2448	109 (Ijuí)
Noroeste / Planalto Médio III (15 localidades)	Tupanciretã	Fórum	Rua Antônio Silveira, 1197	115 (Ijuí)
	Campo Novo	Fórum	Rua Fernandes de Araújo, 406	67 (Palmeira das Missões)
	Constantina	Fórum	Rua Franklin Siliprandi, 392	66 (Palmeira das Missões)
	Coronel Bicaco	Fórum	Rua Francisco Manoel Diniz, 706	57 (Palmeira das Missões)
	Frederico Westphalen	Fórum	Rua José Canelas, 326	68 (Palmeira das Missões)
	Iraí	Fórum	Rua Pereira Filho, 233	96 (Palmeira das Missões)
	(*) Palmeira das Missões	Fórum	Rua Hildebrando Westphalen, 553	381 (Tribunal de Justiça)
	Planalto	Fórum	Rua Siqueira Campos, 960	102 (Palmeira das Missões)
	Rodeio Bonito	Fórum	Av. Do Comércio, 994	76 (Palmeira das Missões)
	Ronda Alta	Fórum	Av. Presidente Vargas, 1184	70 (Palmeira das Missões)
	Santa Bárbara do Sul	Fórum	Largo Ildefonso Gomes Moreira, 168	65 (Palmeira das Missões)
	Santo Augusto	Fórum	Rua Moisés Viana, 423	66 (Palmeira das Missões)
	Sarandi	Fórum	Rua Senador Alberto Pasqualini, 1211	43 (Palmeira das Missões)
	Seberi	Fórum	Av. Flores da Cunha, 560	54 (Palmeira das Missões)
	Tenente Portela	Fórum	Rua Luís Carlos Schepp, 41	92 (Palmeira das Missões)
Noroeste / Planalto Médio IV (11 localidades)	Três Passos	Fórum	Av. Julio de Castilhos, 210	105 (Palmeira das Missões)
	Carazinho	Fórum	R. Bento Gonçalves, 151	49 (Passo Fundo)
	Casca	Fórum	Rua Barão do Rio Branco, 91	64 (Passo Fundo)
	Espumoso	Fórum	Rua Soledade, 41	81 (Passo Fundo)
	Ibirubá	Fórum	R. Flores da Cunha, 777	94 (Passo Fundo)
	Lagoa Vermelha	Fórum	Rua Protásio Alves, 80	98 (Passo Fundo)
	Marau	Fórum	Rua Irineu Ferlin, 1098	34 (Passo Fundo)
	Não-Me-Toque	Fórum	Rua Padre Valentim Rumpel, 220	72 (Passo Fundo)
	(*) Passo Fundo	Fórum	Rua General Neto, 486	297 (Tribunal de Justiça)
	Soledade	Fórum	Rua José Quintana, 23	75 (Passo Fundo)
	Tapejara	Fórum	Av. Sete de Setembro, 1133	52 (Passo Fundo)
	Tapera	Fórum	Av. Presidente Tancredo Neves, 1019	73 (Passo Fundo)
Noroeste / Planalto Médio V (12 localidades)	Campina das Missões	Fórum	Rua Porto Alegre, 330	43 (Santa Rosa)
	Cerro Largo	Fórum	Rua João Sebastiany, 240	56 (Santa Rosa)
	Crissiumal	Fórum	Rua Vinte de Setembro, 245	80 (Santa Rosa)
	Giruá	Fórum	Rua Coronel Bráulio de Oliveira, 923	24 (Santa Rosa)
	Guarani das Missões	Fórum	Av. São Miguel, 1035	39 (Santa Rosa)
	Horizontina	Fórum	Rua São Cristóvão, 1311	48 (Santa Rosa)



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais Próxima (km)
	Porto Xavier	Fórum	Rua Julio de Castilhos, 299	78 (Santa Rosa)
	(*) Santa Rosa	Fórum	Rua Buenos Aires, 919	506 (Tribunal de Justiça)
	Santo Antônio das Missões	Fórum	Rua Ricardo Santiago de Godói, 3605	137 (Santa Rosa)
	Santo Cristo	Fórum	Rua Ver. Assmann, 678	20 (Santa Rosa)
	Três de Maio	Fórum	Av. Uruguai, 679	32 (Santa Rosa)
	Tucunduva	Fórum	Rua Santa Rosa, 580	27 (Santa Rosa)
Oeste I (10 localidades)	(*) Alegrete	Fórum	Avenida Tiarajú, 1002	490 (Tribunal de Justiça)
	Cacequi	Fórum	Rua Tiradentes, 187	142 (Alegrete)
	Itaqui	Fórum	Rua Ver. Dr. João Sisnande Dubal Goulart, 864	241 (Alegrete)
	Quarai	Fórum	Rua Dr. Acauan, 320	125 (Alegrete)
	Rosário do Sul	Fórum	Rua Sete de Setembro, 3039	104 (Alegrete)
	Santiago	Fórum	Rua Pinheiro Machado, 2210	138 (Alegrete)
	São Borja	Fórum	Rua Aparício Mariense, 1773	180 (Alegrete)
	São Francisco de Assis	Fórum	Rua Floriano Peixoto, 1616	88 (Alegrete)
	São Gabriel	Fórum	Rua Onésimo Laureano, 75	166 (Alegrete)
	Uruguaiana	Fórum	Rua General Hipólito, 3392	147 (Alegrete)
Oeste II (6 localidades)	(*) Bagé	Fórum	Rua Bento Gonçalves, 499 D	378 (Tribunal de Justiça)
	Caçapava do Sul	Fórum	Rua Lúcio Jaime, 387	150 (Bagé)
	Dom Pedrito	Fórum	Av. Rio Branco, 1817	73 (Bagé)
	Lavras do Sul	Fórum	Rua Júlio de Castilhos, 373	80 (Bagé)
	Pinheiro Machado	Fórum	Rua Bernardino Luiz Dutra, 384	82 (Bagé)
	Santana do Livramento	Fórum	Rua Barão do Triunfo, 450	161 (Bagé)
Sul (12 localidades)	Arroio Grande	Fórum	Rua Doutor Monteiro, 1320	96 (Pelotas)
	Camaquã	Fórum	Avenida Antônio Duro, 260	133 (Pelotas)
	Canguçu	Fórum	Rua Júlio de Castilhos, 803	56 (Pelotas)
	Herval	Fórum	R. B. de Medeiros, 1037	126 (Pelotas)
	Jaguarão	Fórum	Rua Uruguai, s/n	141 (Pelotas)
	Pedro Osório	Fórum	Av. José Bonifácio, 1968	152 (Pelotas)
	(*) Pelotas	Fórum	Av. Ferreira Viana, 1134	259 (Tribunal de Justiça)
	Piratini	Fórum	Av. Maurício Cardoso, 150 (2º andar)	98 (Pelotas)
	Rio Grande	Fórum	Av. Silva Paes, 249	63 (Pelotas)
	Santa Vitória do Palmar	Fórum	Rua Marechal Deodoro, 1632	244 (Pelotas)
	São José do Norte	Fórum	Rua General Osório, 555	80 (Pelotas)
	São Lourenço do Sul	Fórum	Rua Almirante Barroso, 1176	70 (Pelotas)
Total de localidades: 182				

(*) Cidades sede em cada uma das respectivas regiões

(**) Localidades sede de Porto Alegre

OBS: 5 (cinco) localidades, abaixo descritas, são penitenciárias do Estado onde ocorrem audiências remotas por videoconferência, incluídas como locais físicos de atendimento.

Penitenciária de Alta Segurança de Charqueadas	RS - 401 - KM 16
Penitenciária Modulada Estadual de Montenegro	BR 386 - KM 426
Penitenciária Regional de Caxias do Sul	RS 453, Km 28
Penitenciária Feminina Madre Pelletier	Av. Teresópolis, 2787
Presídio Central de Porto Alegre	Av. Roccio, 1100



Anexo II do Termos de Referência – Modelo de Proposta de Preços

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quant	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Serviços de Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2	mês	36		
	2	Serviço de Gerenciamento e Automação da Central de Serviços	mês	36		

Valor Total da Proposta: R\$

Detalhamento da Proposta:

- Observação:** As quantidades foram preenchidas com os valores mínimos exigidos no edital, e deverão ser alterados conforme a avaliação de cada fornecedor.

ITEM 1			
Serviços de Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2			
Custos Mensais - Pessoal			
Quantidade	Profissional	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
1	Preposto		
1	Analista de Qualidade		
1	Analista de Conhecimento		
1	Técnico em Logística		
1	Técnico em Redes		
1	Técnico em Garantias		
6	Líder de Equipe		
	Técnicos de Nível 1		
	Técnicos de Nível 2		
	Outros profissionais, caso necessário		
Sub total mensal (A):			
Outros Custos Mensais			
Quantidade	Serviço	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal
1	Serviços de transporte de equip.		
1	Serviços de treinamento		
1	Serviços de gestão de projetos		
1	Outros custos da operação		
Sub total mensal (B):			
Preço total mensal (A) + (B) =			
Preço Global por 36 meses ((A) + (B) * 36)=			

ITEM 2			
Serviço de Gerenciamento e Automação da Central de Serviços			
Custos Mensais - Pessoal			
Quantidade Proposta	Profissional	Preço Unitário Mensal	Valor Total Mensal
2	Analista de ITSM		
	Outros profissionais, caso necessário		
Sub total mensal (A):			
Custo licença de Software mensais			
Quantidade Proposta	Serviço	Preço Unitário Mensal	Valor Total Mensal
130	Licenças de uso software SaaS (Ferramenta de ITSM)		
	Licenças de Chatbot/IA		
Sub total mensal (B):			
Outros Custos			
Quantidade	Serviço	Preço Unitário Mensal	Valor Total Mensal
1	Serviços de Instalação e configurações da Ferramenta		
1	Serviços de Treinamento		
1	Outros Serviços		
Sub total mensal (C):			
Preço total mensal ((A) + (B) + (C))=			
Preço Global por 36 meses ((A) + (B) + (C)*36)=			

- Os valores relativos aos “Custos Mensais – Pessoal”, dos itens 1 e 2 do quadro acima, deverão ser detalhados, mediante o preenchimento do quadro a seguir:



Detalhamento dos Custos MENSAIS com Pessoal dos Itens 1 e 2 - Subtotal (A)

Insumo		Valor total em reais
Σ Subtotais (A) dos itens 1 e 2 da proposta de preços = Preço final global (D + E + F + G)		R\$ 0,00
Detalhamento		
A: Despesas com pessoal (profissionais + funcionário preposto)		R\$ 0,00
B: Demonstrativo de encargos previdenciários e tributos já inclusos no custo total dos profissionais e do preposto		R\$ 0,00
a) INSS	0,00%	R\$ 0,00
b) SESI ou SESC	0,00%	R\$ 0,00
c) SENAI ou SENAC	0,00%	R\$ 0,00
d) INCRA	0,00%	R\$ 0,00
e) Salário Educação	0,00%	R\$ 0,00
f) FGTS	0,00%	R\$ 0,00
g) Seguro Acidente de Trabalho (SAT)	0,00%	R\$ 0,00
h) SEBRAE	0,00%	R\$ 0,00
i) Férias	0,00%	R\$ 0,00
j) Encargos sobre férias	0,00%	R\$ 0,00
k) 1/3 Férias	0,00%	R\$ 0,00
l) Encargos sobre 1/3 férias	0,00%	R\$ 0,00
m) Benefícios (Plano de Saúde, Refeição, etc.)	0,00%	R\$ 0,00
n) outros tributos recolhidos (neste caso, a licitante deverá indicar os tributos – não identificados nas alíneas anteriores – e as respectivas alíquotas, sob pena de prejuízo em eventual discussão futura quanto ao equilíbrio da relação contratual).	0,00%	R\$ 0,00
C: Outras despesas indiretas		R\$ 0,00
a) Custos com Garantia		R\$ 0,00
b) Custo com Riscos		R\$ 0,00
c) Custo com programa de formação técnica e capacitação dos profissionais		R\$ 0,00
d) Custo com patrocínio de certificação técnica dos profissionais		R\$ 0,00
e) outros custos		R\$ 0,00
D: Subtotal do custo global (A + C)		R\$ 0,00
E: Taxa de Administração sobre o custo global (D)	0,00%	R\$ 0,00



F: Impostos sobre o custo global (D)		R\$ 0,00
a) ISS	0,00%	R\$ 0,00
b) PIS	0,00%	R\$ 0,00
d) COFINS	0,00%	R\$ 0,00
e) INSS sobre faturamento	0,00%	R\$ 0,00
f) IR	0,00%	R\$ 0,00
g) Contribuição Social	0,00%	R\$ 0,00
h) Outros impostos (especificar)	0,00%	R\$ 0,00
G: Lucro bruto sobre o custo total (D)	0,00%	R\$ 0,00

Quanto ao licenciamento da Ferramenta de ITSM, informar o produto e o licenciamento conforme segue:

Produto Ofertado:

Licenciamento cotado	
Qt. Analista/resolvedor	Valor Unitário
Até 130	
Escala de ampliação	
Qt. Analista/resolvedor	Valor Unitário
Até 300	
Até 500	
Até 750	
Até 1000	



Anexo III - A do Termo de Referência – Infraestrutura de Datacenter

- a.** O Tribunal de Justiça mantém dois Data Centers em operação para a manutenção dos atuais serviços de Tecnologia.
- b.** "Datacenter" primário (sala-cofre com 59 m2), o qual reside no prédio do Foro Central II da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre"
- c.** "Datacenter" secundário (sala-cofre com 39 m2), o qual reside no prédio do Tribunal de Justiça da Região Geográfica "Leste/Porto Alegre".
- d.** Ambos "Datacenters" são mantidos por contratos de manutenção ativos com a empresa responsável ACECO.



Anexo III – B do Termo de Referência - Infraestrutura de Servidores

- a. Servidores Físicos da Região Geográfica “Leste/Porto Alegre” cidade sede Porto Alegre.
- i. Datacenter - **153 (cento e cinquenta e três)** Servidores Físicos dos Tipos Rack e Lâminas Blade
 - ii. Marcas e modelos:
 - DELL:** PE M600, M610, PE 2850, PE R610, PE R900, PE 6850, PE R420, PE 2850, PE R210, PE 2650, PE R710, PE R620 e PE 2950.
 - HP:** BL460c, DL580 e DL380
- b. Servidores Físicos das demais Regiões Geográfica e suas respectivas cidades.
- i. CPDs – **164 (cento e sessenta e quatro)** Servidores do Tipo Torre em cada uma das cidades de cada respectiva região geográfica.
 - ii. Marcas e modelos:
 - IBM:** eServer X3400
 - DELL:** PE D2900, PE D2800, PE T620 e PE T710
 - HP:** Proliant ML350G9 e Proliant ML370G5
- c. Servidores Virtuais
- i. Datacenter – **885 (oitocentos e oitenta e cinco)** Servidores Virtuais Vmware
 - ii. Datacenter - **36 (trinta e seis)** Servidores Hosts Hypervisors ESXi Advanced Cloud – VMWare
- d. Sistemas operacionais e tecnologias empregadas nos Servidores
- i. **Serviços Microsoft:**
 - Serviço de Diretório Active Directory System (LDAP + Kerberos),
 - DNS, DHCP, WINS e RADIUS
 - Serviço de Correio Eletrônico Exchange Server 2016
 - Serviço de Mensageria Instantânea Skype for Business Server 2016
 - ii. **Banco de Dados**
 - Oracle RAC v.12, Oracle Dataguard, Microsoft SQL Server 2016, MySQL, PostgreSQL
 - iii. **Servidores de Aplicação**
 - Java EE Tomcat, Red Hat JBoss, Oracle Application Server e Oracle Weblogic.
 - iv. **Servidores Web**
 - Servidor Web (HTTP) Apache, IIS, OpenCMS e Wordpress



Anexo III – C do Termo de Referência - Infraestrutura de Desktop

- a.** Infraestrutura de Desktops distribuída em todas as regiões geográficas.
- i.** Desktops: ≈ **16.200 (dezesesseis mil e duzentos)** estações de trabalho desktop;
- ii.** Marcas e Modelos:
- HP:** 7.000 (sete mil) HP EliteDesk 800 G3
- DELL:** 4.700 (quatro mil e setecentos) Optiplex 9020;
1.700 (um mil e setecentos) Optiplex 7010;
- POSITIVO:** 2.300 (duas mil e trezentos) Positivos D540;
500 (quinhentos) Positivos D480;
- b.** Sistemas Operacionais.
- i.** Windows nas versões 7 32/64 bits, 8 32/64 bits e 10 32/64 bits.



Anexo III – D do Termo de Referência - Infraestrutura de Conectividade

a. Infraestrutura de Conectividade Tecnologias e Velocidades de acesso.

Região Geográfica	Cidade/Local	Endereço	Velocidade dos Canais de Dados na Tecnologia MPLS e meio de acesso Fibra Óptica
Central I (9 localidades)	Arroio do Tigre	Rua Willy Heringer, 393	20Mbps
	Cachoeira do Sul	Silvio Scopel, 1200	50Mbps
	Candelária	Av. Pereira Rego, 1485	20Mbps
	Encruzilhada do Sul	Rua Rodolfo Taborda, 100	20Mbps
	Rio Pardo	Rua Moinhos de Vento, 60	50Mbps
	(*) Santa Cruz do Sul	Rua Ernesto Alves, 945	50Mbps
	Sobradinho	Av. João Antônio, 537	20Mbps
	Venâncio Aires	Rua Berlim da Cruz, 1306	50Mbps
	Vera Cruz	Av. Nestor Frederico Henn, 1540	20Mbps
Central II (9 localidades)	Agudo	Rua Ramiro Barcelos, 234	20Mbps
	Faxinal do Soturno	Rua Trinta de Novembro, 837	20Mbps
	Jaguari	Rua Júlio de Castilhos, 2307 A	20Mbps
	Júlio de Castilhos	Rua José Antônio Barros Pimenta, 28	20Mbps
	Restinga Seca	Rua Edmundo Bischoff, 317	20Mbps
	(*) Santa Maria	Rua Alameda Buenos Aires, 201	100Mbps
	São Pedro do Sul	Rua Ernesto Wagner, 233 (2º andar)	20Mbps
	São Sepé	Rua Adail Moreira da Cunha, 800	20Mbps
	São Vicente do Sul	Rua 20 de Setembro, 741	20Mbps
Leste / Litoral (8 localidades)	Capão da Canoa	Av. Rudá, 771	50Mbps
	Mostardas	Av. Independência, 848	20Mbps
	(*) Osório	Av. Jorge Dariva, 1191	50Mbps
	Palmares do Sul	Rua Otacilio da Silva, 428	20Mbps
	Santo Antônio da Patrulha	Rua Roberto Xavier da Luz, 6	20Mbps
	Terra de Areia	Rua Osmani Veras, 847	50Mbps
	Torres	Rua Leonardo Truda, 638	50Mbps
	Tramandaí	Rua Vergueiros, 172 - 1ª e 2ª Criminal	50Mbps
Leste / Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí (13 localidades)	Alvorada	Rua Contabilista Vitor Brum, s/n	50Mbps
	Barra do Ribeiro	Rua Cel. Araújo Ribeiro, 296	20Mbps
	Butiá	Av. Getúlio Vargas, 909	20Mbps
	Cachoeirinha	Rua Manatá, 690	50Mbps
	Charqueadas	Trav. Juca Buchaim, 121	20Mbps
	Eldorado do Sul	Rua Argentina, 19	20Mbps
	General Câmara	Rua Gal. David Canabarro, 152	20Mbps
	Gravataí	Rua Alfredo Soares Pitrez, 255	50Mbps
	Guaíba	Av. Nestor de Moura Jardim, 387	50Mbps
	São Jerônimo	Av. Rio Branco, 1099	50Mbps
	Tapes	Av. Dom Vicente Scherer, 296	20Mbps
	Triunfo	Rua Bombeiros Voluntários, 100	20Mbps
	Viamão	Rua Bento Gonçalves, 90	50Mbps
Leste / Metropolitana - Rio dos Sinos (9 localidades)	Campo Bom	Avenida dos Estados, 800	20Mbps
	Canoas	Rua Lenine Nequete, 60	50Mbps
	Dois Irmãos	Rua Novo Hamburgo, 1079	20Mbps
	Estância Velha	Av. Sete de Setembro, 70	20Mbps
	Esteio	Rua Dom Pedro, 200	50Mbps
	Ivoti	Av. Presid. Lucena, 2071	
	Novo Hamburgo	Bayard Toledo Mércio, 66	50Mbps



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade/Local	Endereço	Velocidade dos Canais de Dados na Tecnologia MPLS e meio de acesso Fibras Ópticas
	São Leopoldo	Av. Unisinos, 99	50Mbps
	Sapucaia do Sul	Rua João Pereira de Vargas, 431	50Mbps
Leste / Porto Alegre (18 localidades) Cidade Sede Porto Alegre	Arquivo Judicial Centralizado	Av. Farrapos, 3999	20Mbps
	CIACA	Av. Augusto de Carvalho, 2000	20Mbps
	Departamento de Artes Gráficas	Av. Otto Niemeyer, 165	20Mbps
	Departamento de Material e Patrimônio	Rua Tenente Ary Tarragô, 775	20Mbps
	(*) Foro Central	Rua Márcio Veras Vidor, 10	20Mbps
	(*) Foro Central (Prédio II)	Rua Manoelito de Ornelas, 50	20Mbps
	Foro Regional do 4º Distrito	Av. Pernambuco, 649	20Mbps
	Foro Regional do Alto Petrópolis	Av. Tenente Ary Tarragô, 735	20Mbps
	Foro Regional do Partenon	Av. Aparício Borges, 2025	20Mbps
	Foro Regional da Restinga	Estrada João Antônio Silveira, 2545	20Mbps
	Foro Regional do Sarandi	Av. Assis Brasil, 7625	20Mbps
	Foro Regional da Tristeza	Av. Otto Niemeyer, 2000	20Mbps
	IPERGS	Av. Borges de Medeiros, 1945 (8º andar)	20Mbps
	(*) Palácio da Justiça	Praça Marechal Deodoro, 55	20Mbps
	Setor de Transportes	Av. Venâncio Aires, 799	20Mbps
	(*) Tribunal de Justiça	(SEDE) Av. Borges de Medeiros, 1565	20Mbps
	Posto Aeroporto Salgado Filho	Av. dos Estados, 747	10Mbps
	CJUD	R. Celeste Gobbato, 229	100Mbps
Leste / Vale do Paranhana/Cai (7 localidades)	Igrejinha	Rua da Imigração, 174	20Mbps
	Parobé	Rua Vera Cruz, 518 (2º andar)	20Mbps
	Portão	Rua Cuiabá, 145	20Mbps
	São Sebastião do Cai	Rua São Lourenço, 1113	20Mbps
	Sapiranga	Rua Alberto Schmidt, 441	50Mbps
	Taquara	Rua Ernesto Alves, 1750	50Mbps
	Três Coroas	Rua Felipe Bender, 373	20Mbps
Leste / Vale do Taquari (9 localidades)	Arroio do Meio	Rua General Dautro Filho, 299	20Mbps
	Arvorezinha	R. Encantado, 727	20Mbps
	Encantado	Rua Duque de Caxias, 645	20Mbps
	Estrela	R. XV de Novembro, 5	50Mbps
	Guaporé	R. Gino Morassutti, 1040	20Mbps
	(*) Lajeado	Rua Paulo Frederico Schumacher, 77	50Mbps
	Montenegro	Rua Doutor Amaury Daudt Lampert, 1050	50Mbps
	Taquari	Rua Consuelo Alvim Saraiva, 585	20Mbps
	Teutônia	Av. 01 – Norte, 200	20Mbps
Nordeste / Serra (17 localidades)	Antônio Prado	Rua Dr. Ramiro Barcelos, 115	20Mbps
	Bento Gonçalves	Av. Presidente Costa e Silva, 315	50Mbps
	Bom Jesus	Rua Sete de Setembro, 388	20Mbps
	Canela	Rua Dona Carlinda, 415	20Mbps
	Carlos Barbosa	Rua Rui Barbosa, 126	20Mbps
	(*) Caxias do Sul	Rua Dr. Montauray, 2107	100Mbps
	Farroupilha	Rua Treze de Maio, 71 A	50Mbps
	Feliz	Rua Tiradentes, 700	20Mbps
	Flores da Cunha	Rua Borges de Medeiros, 2170	20Mbps
	Garibaldi	Rua Francisco Menegheti, 130/201	20Mbps



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade/Local	Endereço	Velocidade dos Canais de Dados na Tecnologia MPLS e meio de acesso Fibras Ópticas
	Gramado	Rua Augusto Daros, 100	20Mbps
	Nova Petrópolis	Rua Frederico Michaelson, 436	20Mbps
	Nova Prata	Rua Henrique Lenzi, 615	20Mbps
	São Francisco de Paula	Rua Julio de Castilhos, 184	20Mbps
	São Marcos	Rua Carlos Gomes, 557	20Mbps
	Vacaria	Rua Vila Lobos, 31	50Mbps
	Veranópolis	Rua Idemundo Tedesco, 170	20Mbps
Noroeste / Planalto Médio I (8 localidades)	(*) Erechim	Rua Clementina Rossi, 129	50Mbps
	Gaurama	Rua João Amandio Sperb, 382	20Mbps
	Getúlio Vargas	Rua Afonso Tagliari, 40	20Mbps
	Marcelino Ramos	Rua Rui Barbosa, 199	20Mbps
	Nonoai	Rua Padre Manoel Gomes Gonzales, 491	20Mbps
	Sananduva	Av. Salzano da Cunha, 300 (2º andar)	20Mbps
	São José do Ouro	Rua Maximiliano Centenaro, 212	20Mbps
	São Valentim	Rua Luiz Carlos Farret, 66	20Mbps
Noroeste / Planalto Médio II (9 localidades)	Augusto Pestana	Rua Venâncio Ayres, 2470	20Mbps
	Catuípe	Rua Coronel Bicaco, 262	20Mbps
	Cruz Alta	Rua Volunt. da Pátria, 714	50Mbps
	(*) Ijuí	Rua Tiradentes, 671	50Mbps
	Panambi	Rua Julio de Castilhos, 1183	20Mbps
	Salto do Jacuí	Av. Hermogênio Cursino dos Santos, 400	20Mbps
	Santo Ângelo	Av. Venâncio Aires, 1437	50Mbps
	São Luiz Gonzaga	R. Bento Soeiro Souza, 2448	50Mbps
	Tupanciretã	Rua Antônio Silveira, 1197	20Mbps
Noroeste / Planalto Médio III (15 localidades)	Campo Novo	Rua Fernandes de Araújo, 406	20Mbps
	Constantina	Rua Franklin Siliprandi, 392	20Mbps
	Coronel Bicaco	Rua Francisco Manoel Diniz, 706	20Mbps
	Frederico Westphalen	Rua José Canelas, 326	50Mbps
	Iraí	Rua Pereira Filho, 233	20Mbps
	(*) Palmeira das Missões	Rua Hildebrando Westphalen, 553	50Mbps
	Planalto	Rua Siqueira Campos, 960	20Mbps
	Rodeio Bonito	Av. Do Comércio, 994	20Mbps
	Ronda Alta	Av. Presidente Vargas, 1184	20Mbps
	Santa Bárbara do Sul	Largo Ildefonso Gomes Moreira, 168	20Mbps
	Santo Augusto	Rua Moisés Viana, 423	20Mbps
	Sarandi	Rua Senador Alberto Pasqualini, 1211	20Mbps
	Seberi	Av. Flores da Cunha, 560	20Mbps
	Tenente Portela	Rua Luís Carlos Schepp, 41	20Mbps
	Três Passos	Av. Julio de Castilhos, 210	20Mbps
Noroeste / Planalto Médio IV (11 localidades)	Carazinho	R. Bento Gonçalves, 151	50Mbps
	Casca	Rua Barão do Rio Branco, 91	20Mbps
	Espumoso	Rua Soledade, 41	20Mbps
	Ibirubá	R. Flores da Cunha, 777	20Mbps
	Lagoa Vermelha	Rua Protásio Alves, 80	50Mbps
	Marau	Rua Irineu Ferlin, 1098	20Mbps
	Não-Me-Toque	Rua Padre Valentim Rumpel, 220	20Mbps
	(*) Passo Fundo	Rua General Neto, 486	100Mbps
	Soledade	Rua José Quintana, 23	50Mbps
	Tapejara	Av. Sete de Setembro, 1133	20Mbps
	Tapera	Av. Presidente Tancredo Neves, 1019	20Mbps
	Campina das Missões	Rua Porto Alegre, 330	20Mbps
	Cerro Largo	Rua João Sebastiany, 240	20Mbps
	Crissiumal	Rua Vinte de Setembro, 245	20Mbps



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade/Local	Endereço	Velocidade dos Canais de Dados na Tecnologia MPLS e meio de acesso Fibra Óptica
Noroeste / Planalto Médio V (13 localidades)	Giruá	Rua Coronel Bráulio de Oliveira, 923	20Mbps
	Guarani das Missões	Av. São Miguel, 1035	20Mbps
	Horizontina	Rua São Cristóvão, 1311	20Mbps
	Porto Xavier	Rua Julio de Castilhos, 299	20Mbps
	(*) Santa Rosa	Rua Buenos Aires, 919	50Mbps
	Santo Antônio das Missões	Rua Ricardo Santiago de Godói, 3605	20Mbps
	Santo Cristo	Rua Ver. Assmann, 678	20Mbps
	Três de Maio	Av. Uruguai, 679	20Mbps
	Tucunduva	Rua Santa Rosa, 580	20Mbps
Oeste I (10 localidades)	(*) Alegrete	Avenida Tiarajú, 1002	50Mbps
	Cacequi	Rua Tiradentes, 187	20Mbps
	Itaqui	Rua Ver. Dr. João Sisnande Dubal Goulart, 864	20Mbps
	Quaraí	Rua Dr. Acauan, 320	20Mbps
	Rosário do Sul	Rua Sete de Setembro, 3039	20Mbps
	Santiago	Rua Pinheiro Machado, 2210	50Mbps
	São Borja	Rua Aparício Mariense, 1773	50Mbps
	São Francisco de Assis	Rua Floriano Peixoto, 1616	20Mbps
	São Gabriel	Rua Onésimo Laureano, 75	50Mbps
	Uruguaiana	Rua General Hipólito, 3392	50Mbps
Oeste II (6 localidades)	(*) Bagé	Rua Bento Gonçalves, 499 D	50Mbps
	Caçapava do Sul	Rua Lúcio Jaime, 387	20Mbps
	Dom Pedrito	Av. Rio Branco, 1817	50Mbps
	Lavras do Sul	Rua Júlio de Castilhos, 373	20Mbps
	Pinheiro Machado	Rua Bernardino Luiz Dutra, 384	20Mbps
	Santana do Livramento	Rua Barão do Triunfo, 450	50Mbps
Sul (12 localidades)	Arroio Grande	Rua Doutor Monteiro, 1320	20Mbps
	Camaquã	Avenida Antônio Duro, 260	50Mbps
	Canguçu	Rua Júlio de Castilhos, 803	20Mbps
	Herval	R. B. de Medeiros, 1037	20Mbps
	Jaguarão	Rua Uruguai, s/n	20Mbps
	Pedro Osório	Av. José Bonifácio, 1968	20Mbps
	(*) Pelotas	Av. Ferreira Viana, 1134	100Mbps
	Piratini	Av. Maurício Cardoso, 150 (2º andar)	20Mbps
	Rio Grande	Av. Silva Paes, 249	50Mbps
	Santa Vitória do Palmar	Rua Marechal Deodoro, 1632	50Mbps
	São José do Norte	Rua General Osório, 555	20Mbps
	São Lourenço do Sul	Rua Almirante Barroso, 1176	20Mbps

(*) Cidades sede em cada uma das respectivas regiões ou localidades sede em Porto Alegre



Anexo III – E do Termo de Referência – Sistemas Aplicativos

Nome	Descrição
7-Zip 9.20	Software para compressão e descompressão de arquivos.
Adobe Flash Player 11	Aplicativo para exibição de configurações especiais em páginas da internet.
Adobe Reader 9.2	Aplicativo que realiza a leitura e exibição de arquivos no formato PDF (Portable Document Format).
BDE	Plataforma de execução das bases de dados das aplicações desenvolvidas em Delphi
BrOffice.org 2.x	Plataforma de aplicativos de escritório, livre (processador de textos, planilha eletrônica, apresentação de slides).
Bullzip PDF Printer 7.2.0.1304	Gerador de arquivos PDF, baseado em um dispositivo de impressão para tal geração.
CCleaner 2.6	Software para a limpeza de configurações em estações de trabalho.
Cliente Oracle 10g R2	Aplicativo de estação de trabalho, para o uso do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) da Oracle que, por sua vez, mantém a base de dados de diversos sistemas corporativos do TJRS.
eToken PKI Client 5.1 SP1	Software para gerenciamento de dispositivo do tipo “token”, responsável pela certificação digital dos usuários do TJRS.
Java 6 Update 23	Máquina virtual Java, necessário para execução de aplicações desenvolvidas em Java.
McAfee VirusScan Enterprise	Plataforma de antivírus, visando à proteção do parque de estações de trabalho do TJRS.
Skype for Business Server 2016	Ferramenta de comunicação instantânea, via mensagens de texto nas estações de trabalho, para os usuários do TJRS.
Microsoft Office 2003, 2010 e 2016	Plataforma de aplicativos de escritório, da Microsoft (processador de textos, planilha eletrônica, apresentação de slides).
MySQL Connector	Aplicativo de estação de trabalho, para o uso do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) correspondente ao MySQL que, por sua vez, mantém a base de dados de diversos sistemas corporativos do TJRS.
SafeSign	Software para gerenciamento do certificador digital dos usuários do TJRS.
Autodesk	Software para modelagem em 3D.
AutoCAD 2002	Software para modelagem em 3D.
Pleo 3	Planilha Eletrônica de Orçamento.
APC PowerChute	Software para controle de dispositivos de energia (exemplo: no-breaks).
Assinador de PDF	Programa para assinatura digital de arquivos de formato PDF.
Toon Boom Studio	Software para editoração eletrônica.
ISSQN	Software para cálculo do ISSQN.



Anexo III – F do Termo de Referência – Sistemas Corporativos

Nome	Tipo	Mantenedor	Descrição
AJC	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de arquivo digital (1º Grau)
BACEN-Jud	Desktop	BACEN	Sistema para gestão de valores bloqueados (penhora)
Calcpro	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automação de cálculos monetários
Calcpro2G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automação de cálculos monetários, utilizado pela instância de 2º Grau
CargaThemis2G	Desktop	Tribunal de Justiça	Módulo do Sistema Themis (2º Grau) para redação de documentos
CEC	Desktop	Procergs	Sistema para controle de execuções criminais
CEFE	Desktop	FDRH	Sistema para controle de efetividade de estagiários
e-Themis1g	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 1º Grau (nova versão - web)
Emulador de Terminal	Desktop	Procergs	Permite a utilização do terminal para acesso aos servidores do tipo "IBM 3270", referente a sistemas corporativos armazenados na Procergs
Formatador de Notas de Expediente	Desktop	Procergs	Sistema para a formatação de Notas de Expediente
GCI	Web	Procergs	Sistema para conectividade das aplicações Web desenvolvidas pela Procergs
JPRUD	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gerenciamento de ementas e documentos jurisprudenciais
Jus-VEC	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automação do controle de processos criminais, nas Varas de Execução Criminal (VEC)
Liquid	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para visualização de contracheques, sob utilização do Departamento de Recursos Humanos (DRH)
Memorial	Desktop	Exotics Informática	Sistema para gestão do memorial do TJRS, sob uso da Contadoria
PAG	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema de pagadoria, utilizado para a disponibilização de numerário de pequenas despesas
Pergamum	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para automação, gestão e consulta de acervo bibliográfico
Portal do Selo	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para gerenciamento dos Selos de Fiscalização Digital, utilizado pelos titulares de cartórios extrajudiciais
DRS	Desktop	Kenta	Sistema de degravação para a taquigrafia
Ronda	Desktop	Senior Sistemas	Sistema para controle do registro de ponto eletrônico, para uso do DRH
SAV	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema de Atendimento Virtual, de utilização nas Comarcas do TJRS
SCHT1G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para processamento das remessas bancárias e recebimento/destinação de guias de custas
SCM	Desktop	Polis Informática	Sistema de Controle de Materiais, sob uso do Departamento de Materiais
Segur	Desktop	Tribunal de Justiça	Administração do Sistema de Segurança
SEP	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para automatização de escrituras públicas
SGP	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para o gerenciamento de precatórios
Sistema dos Coletores e Serviços (CONEX)	Desktop	Senior Sistemas	Sistema para coleta dos registros de frequência do ponto eletrônico, para uso do Departamento de Recursos Humanos (DRH)
SIGEP	Desktop	Correios	Sistema de Gerenciamento de Postagens
SPI	Desktop	Procergs	Sistema de Protocolo Integrado, para automatização do registro de protocolo de documentos
Themis 1G VEC	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 1º Grau, para atendimento às Varas de Execução Criminal (VEC)
Themis1G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 1º Grau
Themis2G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 2º Grau
ThemisAdmin	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos e documentos administrativos
TJ Arquivo - Operação	Desktop	TJ	Sistema para gestão de arquivo digital (2º Grau)
TJP (Tribunal de Justiça - Processos)	Desktop	Procergs	Sistema para gestão de processos judiciais
Trocadoc	Desktop	Procergs	Sistema para intercâmbio eletrônico de documentos, sob uso da Diretoria Financeira



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nome	Tipo	Mantenedor	Descrição
VisualDoc	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão do acervo micrográfico e digital
WebGen	Web	Procergs	Sistema (framework) para suporte de aplicações web desenvolvidas pela Procergs
WebPro DMJ	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automatização das atividades administrativas do DMJ (Departamento Médico Judiciário)



Anexo III – G do Termo de Referência – Resumo do Catálogo de Serviços

ID Serviço	Nome Serviço	Visível para:	Torre de Serviços	Categoria
DTIC_SRVNEG0001	Assinatura Digital	Usuários Finais	Serviços de Negócio	
DTIC_SRVNEG0002	Serviços de BI	Usuários Finais	Serviços de Negócio	
DTIC_SRVNEG0003	Autorização de Viagens a Menores	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0004	Integrações Internas e Externas	Apenas DTIC	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0005	AR Digital	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0006	Peticionamento	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0007	Cadastro de Processos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0008	Redação de Documentos de 1o. Grau	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0009	Distribuição/Redistribuição	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0010	Movimentação e Remessa	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0011	Audiências	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0012	Baixa de Processo	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0013	Notas de Expediente - DJE	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0014	Consultas / Relatórios	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0015	Cadastros	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0016	Cadastro de Processos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0017	Audiências	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0018	Cartório	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0019	Mandados	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0020	Contadoria	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0021	Gabinete	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0022	Cadastro de Usuários	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0023	Sessões Noturnas	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0024	Peticionamento	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0025	Cadastro de Processos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0026	Distribuição	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0027	Movimentação e Remessa Processual	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0029	Preparação da Sessão de Julgamento	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0030	Realização da Sessão de Julgamento	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0031	Encerramento da Sessão de Julgamento	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0032	Publicação das Decisões de Processos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0033	Baixa do Processo	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0034	Jurisprudências	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0035	Acompanhamento e Consultas de Processos Judiciais – Consulta Processual	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0036	Geração de Relatórios	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0037	Banco de Sentenças	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0038	Consulta de Antecedentes Cíveis	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0039	Alvará de Folha Corrida	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0040	Emissão de Antecedentes	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0041	Rol de Culpados	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Judiciais
DTIC_SRVNEG0042	Cálculos Monetários	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0043	Custas Judiciais	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0044	Depósitos Judiciais	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0045	Alvará Eletrônico	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0046	Selo Digital	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0047	Repasse de Conduções	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0048	Gerenciamento de Precatórios	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0049	Bloqueio de Valores (BACEN-JUD)	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0050	Controle de Investimentos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0051	Gestão de Despesas	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Financeiros
DTIC_SRVNEG0052	Adm. Material e Patrimônio (THEMA)	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0053	Compras	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0054	Orçamento (Reserva de Verbas)	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0055	Automação de Arquivo Judicial Centralizado	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0056	Redação de Documentos Administrativos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0057	Protocolização Automatizada de Documentos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0058	Cadastro, Manutenção e Movimentação de Processos Administrativos	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0059	Cópias Reprográficas	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0060	Folha de Pagamento	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0064	Gestão e Consulta de Acervo Bibliográfico	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVNEG0065	Gestão e Consulta de Acervo Micrográfico e Digital	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DTIC_SRVNEG0066	Serviço de Escrituras Públicas	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Extrajudiciais
DTIC_SRVNEG0067	Perícias Judiciais	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Apoio aos Processos Judiciais
DTIC_SRVNEG0068	Gravação e Degravação Digital de Audiências - 1o. Grau	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Apoio aos Processos Judiciais
DTIC_SRVNEG0069	Gravação e Degravação Digital de Sessões de Julgamento - 2o. Grau	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Apoio aos Processos Judiciais
DTIC_SRVNEG0070	Serviço de Disponibilização de Andamento Processual – Push OAB	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Apoio aos Processos Judiciais
DTIC_SRVNEG0071	Controle de Publicações	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Publicações
DTIC_SRVNEG0072	Publicação de Revistas Eletrônicas (Revistador)	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Publicações
DTIC_SRVNEG0073	Publicação Eletrônica do Diário da Justiça Eletrônico	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Publicações
DTIC_SRVNEG0074	Disponibilização de Notícias Eletrônicas - Noticiador	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Publicações
DTIC_SRVNEG0075	Site na Internet do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0076	Portal Logado	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0077	Portal Magistrados	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0078	Portal da Intranet	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0079	NAVI - Educação à Distância	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0080	Portal da Transparência	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0081	Hot Sites	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0082	Ouvidoria	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVNEG0083	Práticas de Gestão	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Portais
DTIC_SRVINF0001	Suporte a Aplicativos	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	
DTIC_SRVINF0002	Logística de Equipamentos de Informática	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	
DTIC_SRVINF0003	Provisionamento	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	
DTIC_SRVINF0004	Automação de Escritório	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	
DTIC_SRVINF0005	Apoio ao Desenvolvimento	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	
DTIC_SRVINF0006	Estações de Trabalho/Notebooks	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Suporte a Hardware
DTIC_SRVINF0007	Dispositivos Móveis	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Suporte a Hardware
DTIC_SRVINF0008	Periféricos	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Suporte a Hardware
DTIC_SRVINF0009	Projetores	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Suporte a Hardware
DTIC_SRVINF0010	Impressoras	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Suporte a Hardware
DTIC_SRVINF0011	Correio Eletrônico – e-mail	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Comunicação
DTIC_SRVINF0012	Mensagens Instantâneas	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Comunicação
DTIC_SRVINF0013	Telefonia Fixa	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Comunicação
DTIC_SRVINF0014	Fax Gateway	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Comunicação
DTIC_SRVINF0015	Transferência de Arquivos (FTP)	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Comunicação
DTIC_SRVINF0016	Navegação na Internet	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Conectividade / Rede
DTIC_SRVINF0017	Navegação na Intranet	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Conectividade / Rede
DTIC_SRVINF0018	Acesso Remoto – Metaframe	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Conectividade / Rede
DTIC_SRVINF0019	Rede Interna	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Conectividade / Rede
DTIC_SRVINF0020	Rede Wireless	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Conectividade / Rede
DTIC_SRVINF0021	Antivírus	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Segurança
DTIC_SRVINF0022	Logs de Auditoria	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Segurança
DTIC_SRVINF0023	Firewalls	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Segurança
DTIC_SRVINF0024	Certificação Digital	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e	Segurança



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

			Infraestrutura	
DTIC_SRVINF0025	Central de Serviços de TI	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Gestão da TI
DTIC_SRVINF0026	Monitoramento	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Gestão da TI
DTIC_SRVINF0027	Inventário de Ativos	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Gestão da TI
DTIC_SRVINF0028	Backup e Recuperação	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Armazenamento
DTIC_SRVINF0029	Storage	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Armazenamento
DTIC_SRVINF0030	Administração de Bancos de Dados	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Armazenamento
DTIC_SRVINF0031	Instalação de Equipamentos de Rede	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0032	Links Internet	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0033	Links WAN	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0034	Servidores	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0035	Servidor de Nomes (DNS)	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0036	Endereçamento IP Dinâmico (DHCP)	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0037	Network Area Storage (NAS)	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0038	Serviços de Diretório	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0039	Middleware	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVINF0040	Indexação e Busca	Apenas DTIC	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Infraestrutura
DTIC_SRVCON0001	Consultoria Técnica - Parecer Técnico	Usuários Finais	Serviços Consultivos e de Gestão	
DTIC_SRVCON0002	Treinamento	Apenas DTIC	Serviços Consultivos e de Gestão	
DTIC_SRVCON0003	Gestão do Catálogo de Serviços	Apenas DTIC	Serviços Consultivos e de Gestão	Apoio à Governança de TI
DTIC_S RVAPO0001	Empréstimo de Equipamento de Informática	Usuários Finais	Serviços de Apoio Administrativo	
DTIC_S RVAPO0002	Gestão de Fornecedores	Apenas DTIC	Serviços de Apoio Administrativo	
DTIC_S RVAPO0003	Apoio à Realização de Reuniões	Usuários Finais	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVAPO0004	Agendamento e Controle de Certificados Digitais	Usuários Finais	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVAPO0005	Lista de Contatos da DTIC	Apenas DTIC	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVAPO0006	Solicitações de Verbas	Apenas DTIC	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVAPO0007	Gestão de Pessoal	Apenas DTIC	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVAPO0008	Gestão de Estagiários	Apenas DTIC	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVAPO0009	Gestão Orçamentária e de Contratos	Apenas DTIC	Serviços de Apoio Administrativo	Serviços da Secretaria da DTIC
DTIC_S RVOUT0001	Serviço de Pedido Manutenção ao DEAM	Usuários Finais	Outras Centrais de Serviços	
DTIC_S RVOUT0002	CFTV (Circuito Fechado de TV)	Usuários Finais	Outras Centrais de Serviços	
DTIC_S RVOUT0003	Ouvidoria	Usuários Finais	Outras Centrais de Serviços	
DTIC_S RVNEG001	Gestão de Telefonia	Usuários Finais	Serviços de Negócio	Serviços Administrativos
DTIC_SRVINF002	Telefonia Móvel	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Comunicação
DTIC_SRVINF003	Videoconferência	Usuários Finais	Serviços de Suporte e Infraestrutura	Conectividade / Rede

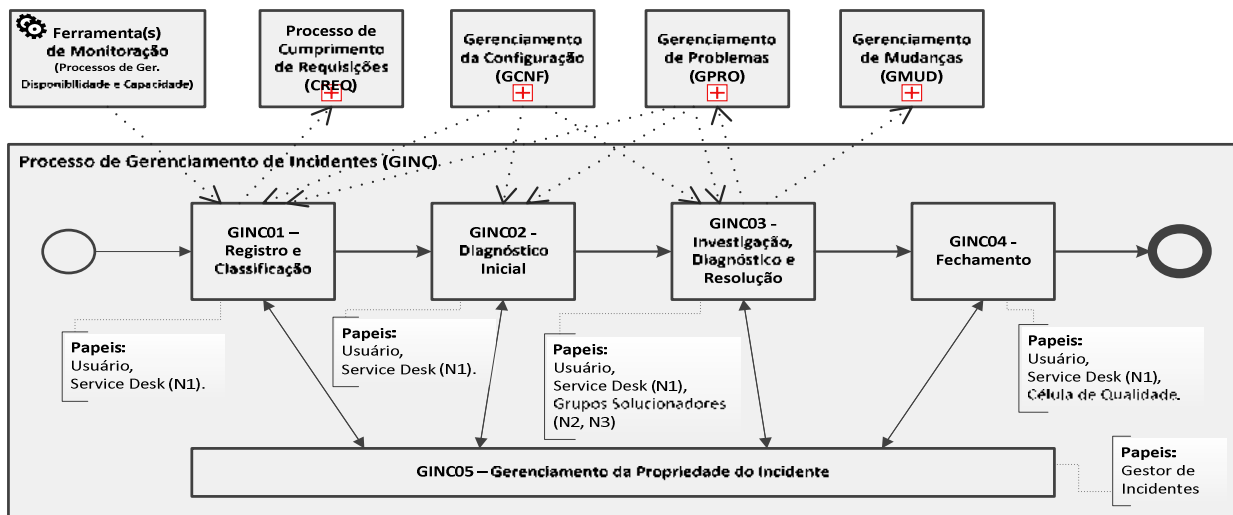


DTIC_SRVCON004	Gestão de Processos de TI	Usuários Finais	Serviços Consultivos e de Gestão	Apoio à Governança de TI
DTIC_SRVCON005	Programa de Melhoria Contínua	Usuários Finais	Serviços Consultivos e de Gestão	Apoio à Governança de TI
DTIC_SRVCON006	Gestão de Processos de Negócio	Usuários Finais	Serviços Consultivos e de Gestão	Apoio à Governança de TI

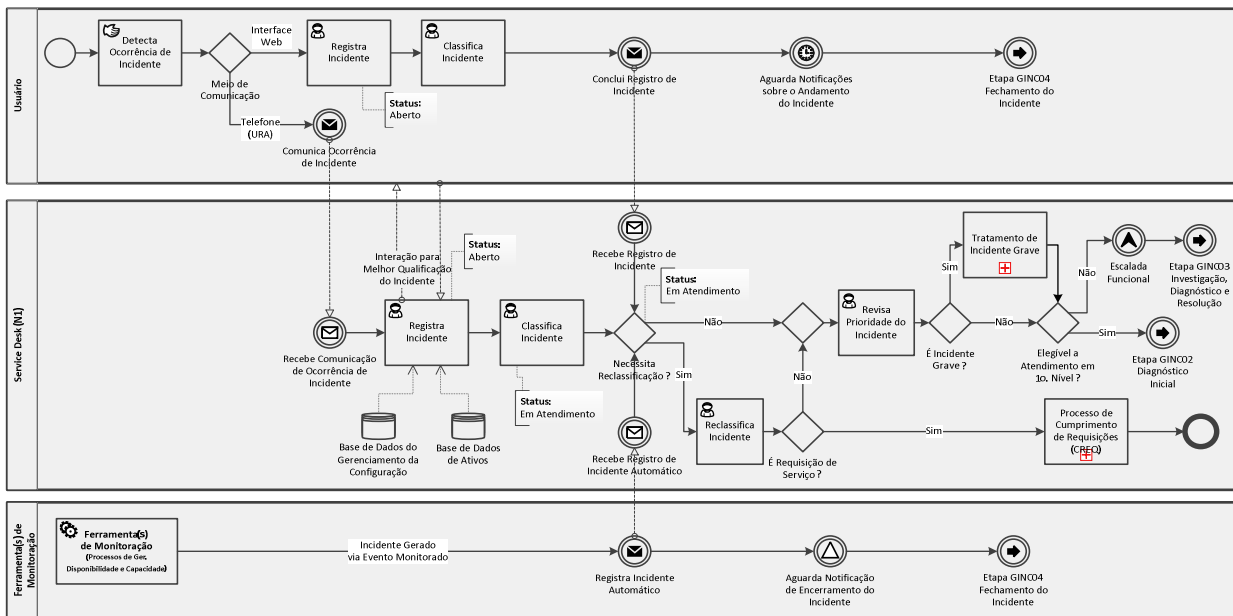


Anexo III – H do Termo de Referência – Processo de Gerenciamento de Incidentes

a. Processo de Gerenciamento de Incidente - GINC

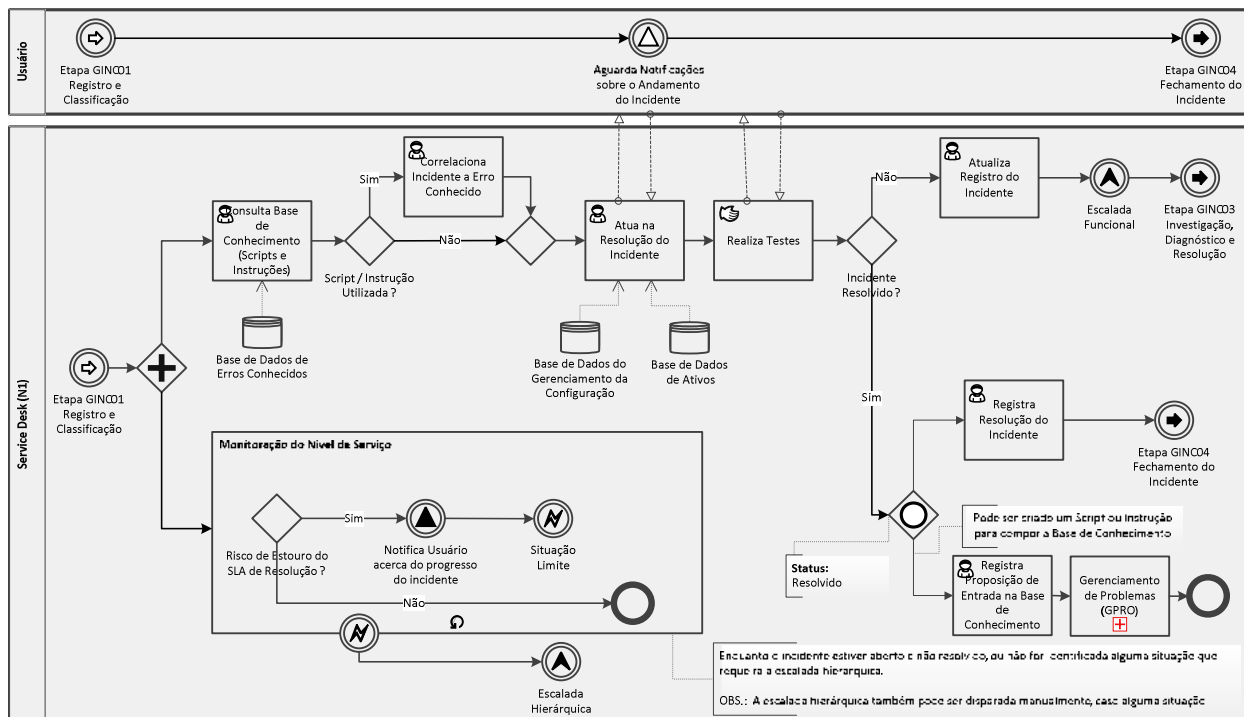


b. GINC01 – Registro e Classificação de Incidentes

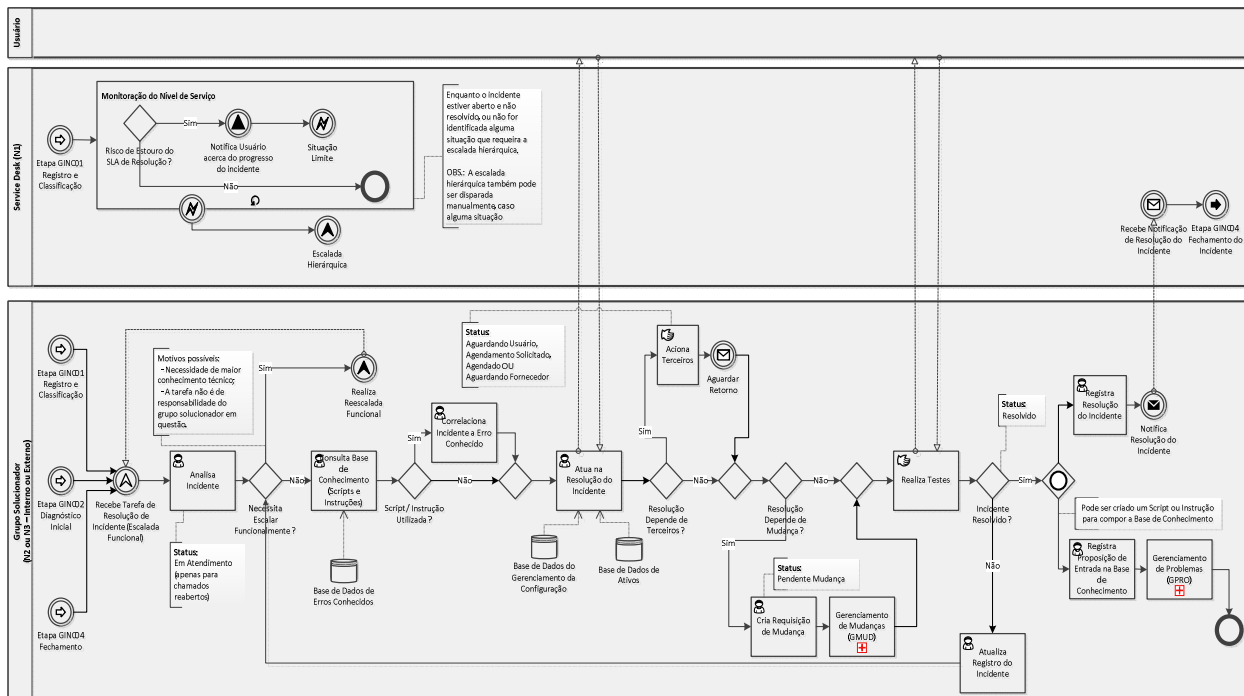




c. GINC02 – Diagnóstico Inicial de Incidentes

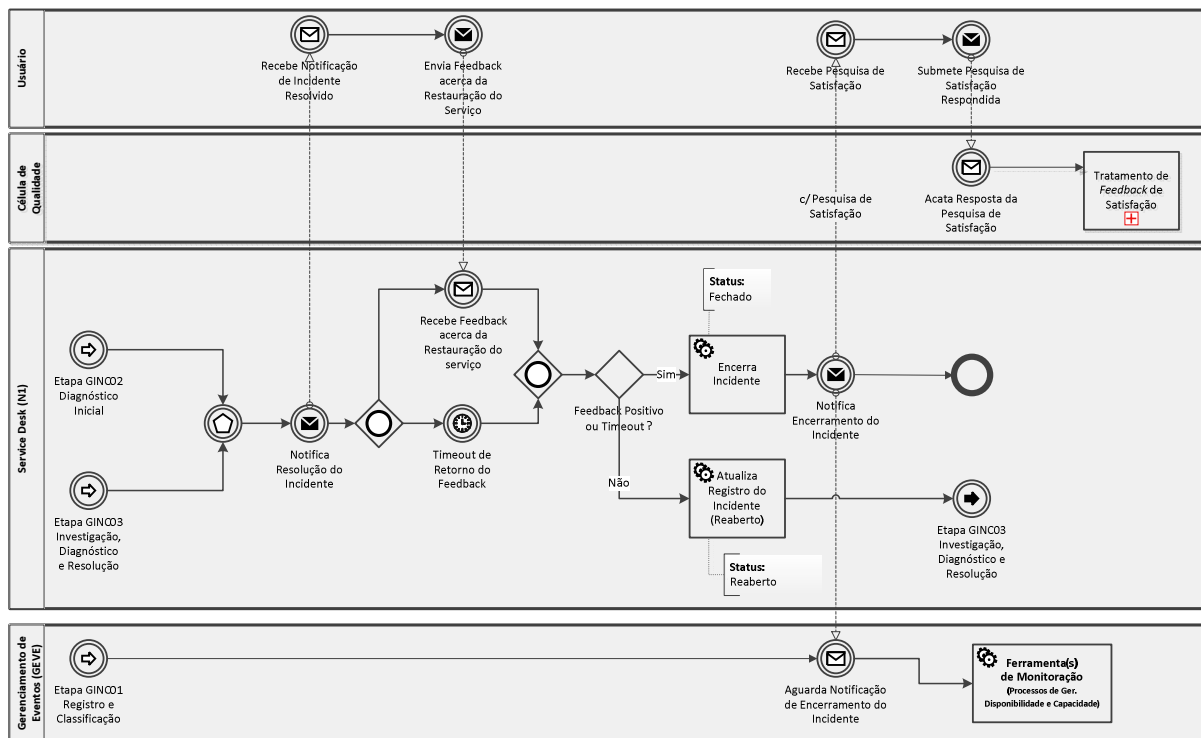


d. GINC03: Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidente





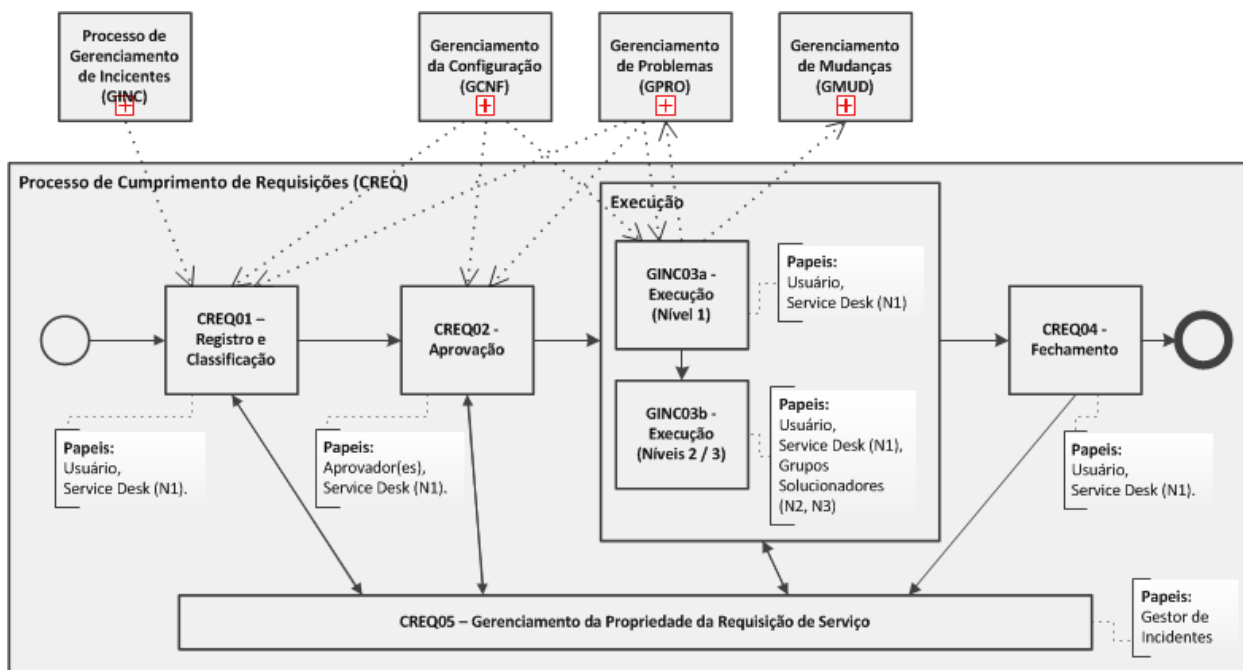
e. GINC04: Fechamento



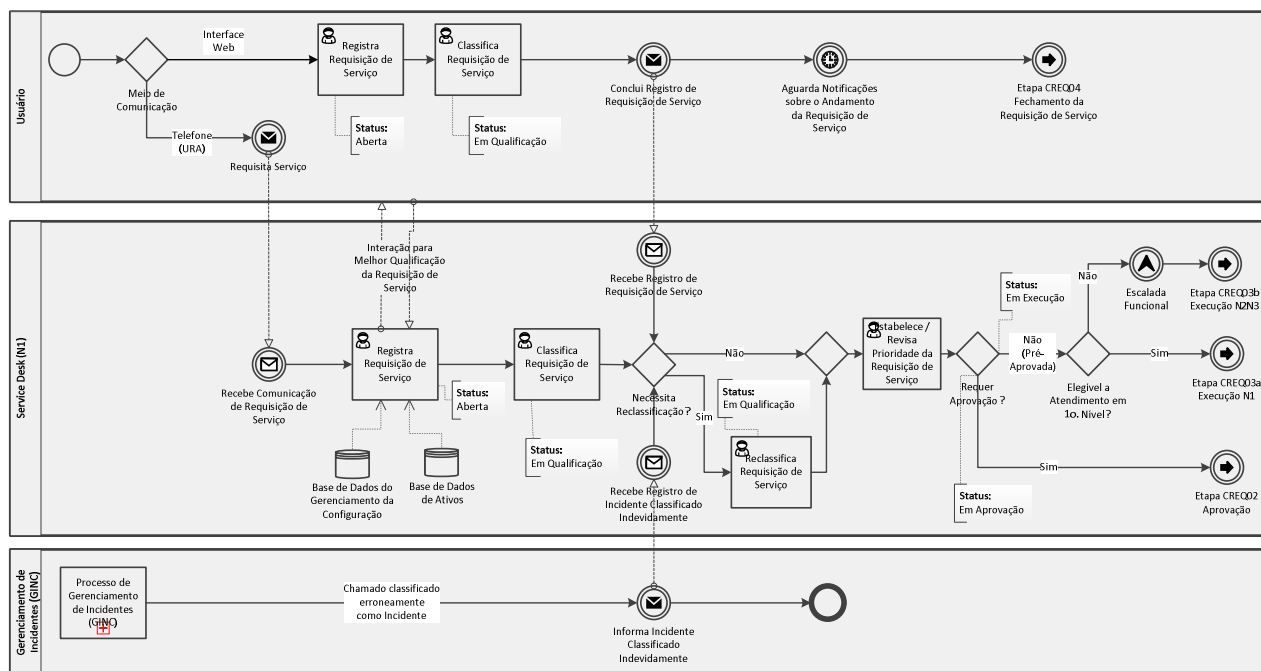


Anexo III – I do Termo de Referência – Processo de Cumprimento de Requisições

a. Processo de Cumprimento de Requisições – GREQ



b. CREQ01: Registro e Classificação de Requisição de Serviço



Service Desk (N1)

Etapa CREQ01
Registro e Classificação

Aplica Critério de Aprovação

Gerenciar Aprovação(s)

Submete Requisição para Aprovação

Recebe Requisição para Aprovação

Análise Requisição a ser Aprovada

Registra Parecer de Aprovação da Requisição

Recebe Notificação Aprovação

Recebe Notificação Reprovação

Avalia Atendimento do Critério de Aprovação

Não Recebe Retorno

Monitoração do Nível de Serviço

Risco de Estouro do SLA de Resolução?

Sim

Notifica Usuário acerca do progresso da Requisição de Serviço

Situação Limite

Não

Escalada Hierárquica

Até que o critério de aprovação seja atendido ou que o número mínimo de aprovadores tenha se manifestado

Sim

Aprovada?

Sim

Escalada Funcional

Etapa CREQ03b
Execução N2/N3

Sim

Etapa CREQ03a
Execução N1

Não

Rejeita Requisição de Serviço

Status: Rejeitada

Etapa CREQ04
Fechamento da Requisição de Serviço

Enquanto a requisição de serviço estiver aberta e não resolvida, ou não for identificada alguma situação que requiera a escalada hierárquica.

OBS.: A escalada hierárquica também pode ser disparada manualmente, caso alguma situação

Diagrama de Fluxo de Serviço (DFS) - Processo de Atendimento ao Cliente

Modulo: Serviço Desc. (W4)

Etapa CRE001: Registro e Classificação

Atividade Principal: Atua na Execução da Requisição de Serviço

Fluxo Principal:

- Consulta Base de Conhecimento (Scripts e Instruções)** (Base de Dados de Livros Conhecidos)
- Decisão:** Script / Instrução Utilizada?
 - Sim:** Correlaciona Requisição de Serviço a Item da Base de Conhecimento.
 - Não:** Atua na Execução da Requisição de Serviço.
- Decisão:** Execução Disponível de Mudança?
 - Sim:** Cria Requisição de Mudança → Gerenciamento de Mudanças (GMLUD) → Status: Pendente Mudança.
 - Não:** Realiza Testes.
- Decisão:** Execução Completa?
 - Sim:** Registra Execução da Requisição de Serviço → Gerenciamento de Problemas (GPBD) → Gerenciamento de Problemas (GPBD).
 - Não:** Atualiza Registro da Requisição de Serviço → Escalado Funcional → Etapa CRE003b: Execução NG2Ns.

Monitorização do Nível de Serviço:

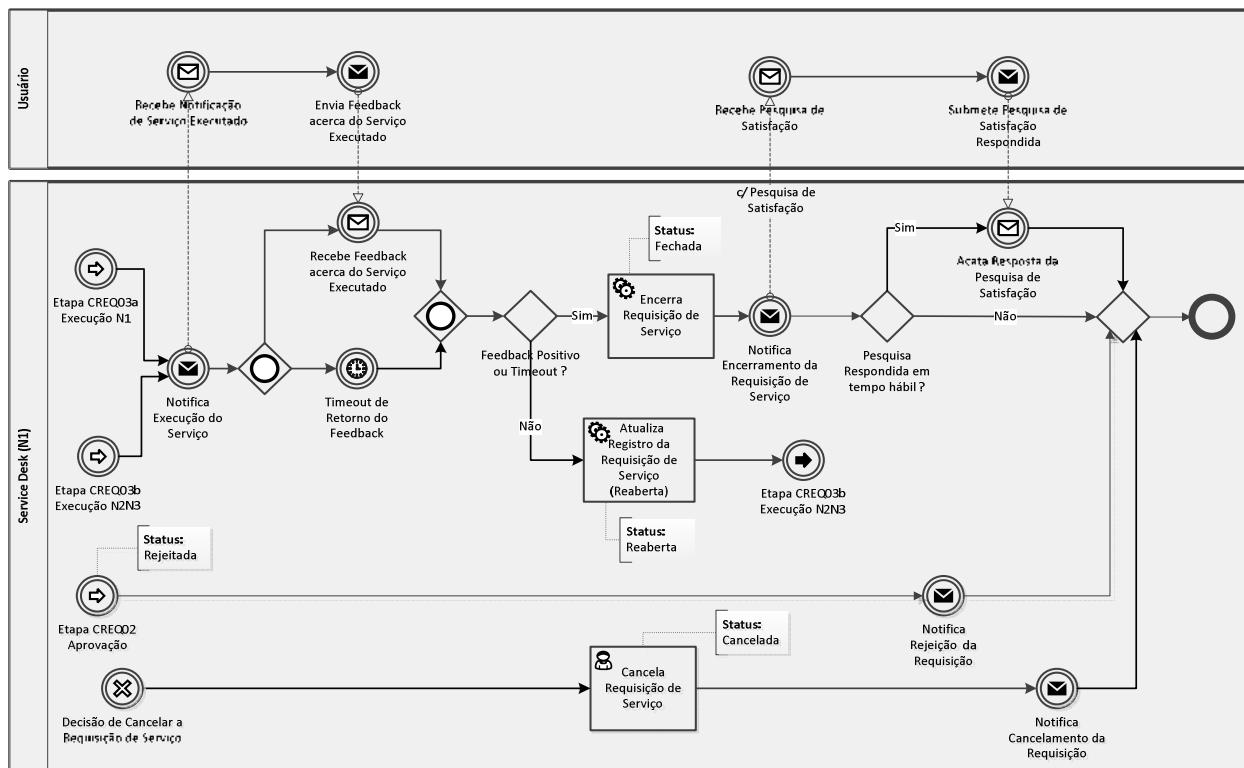
- Evento:** Risco de Exaturo do SLA de Resolução?
- Sim:** Notifica Usuário acerca da prioridade da Requisição de Serviço → Situação Limite → Escalada Hierárquica.
- Não:** Situação Limite → Escalada Hierárquica.

Observação: Enquanto a requisição de serviço estiver aberta e não resolvida, ou isto for identificada alguma situação que requeira a escalada hierárquica.

OBS: A escalada hierárquica também pode ser disparada manualmente, caso alguma situação.



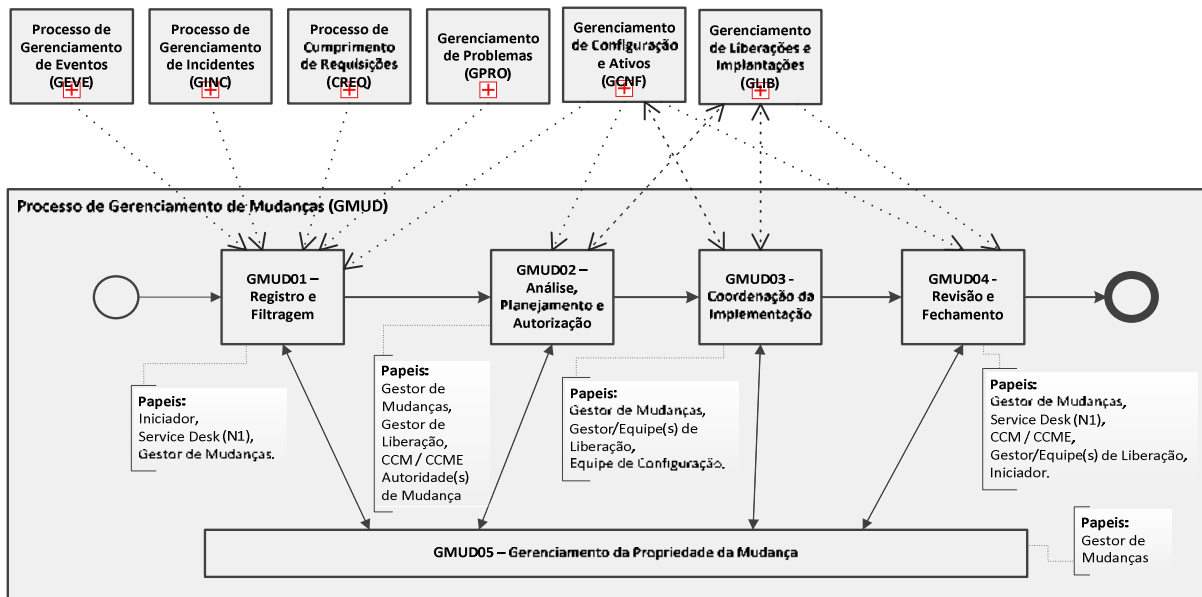
e. CREQ04: Fechamento de Requisição de Serviço



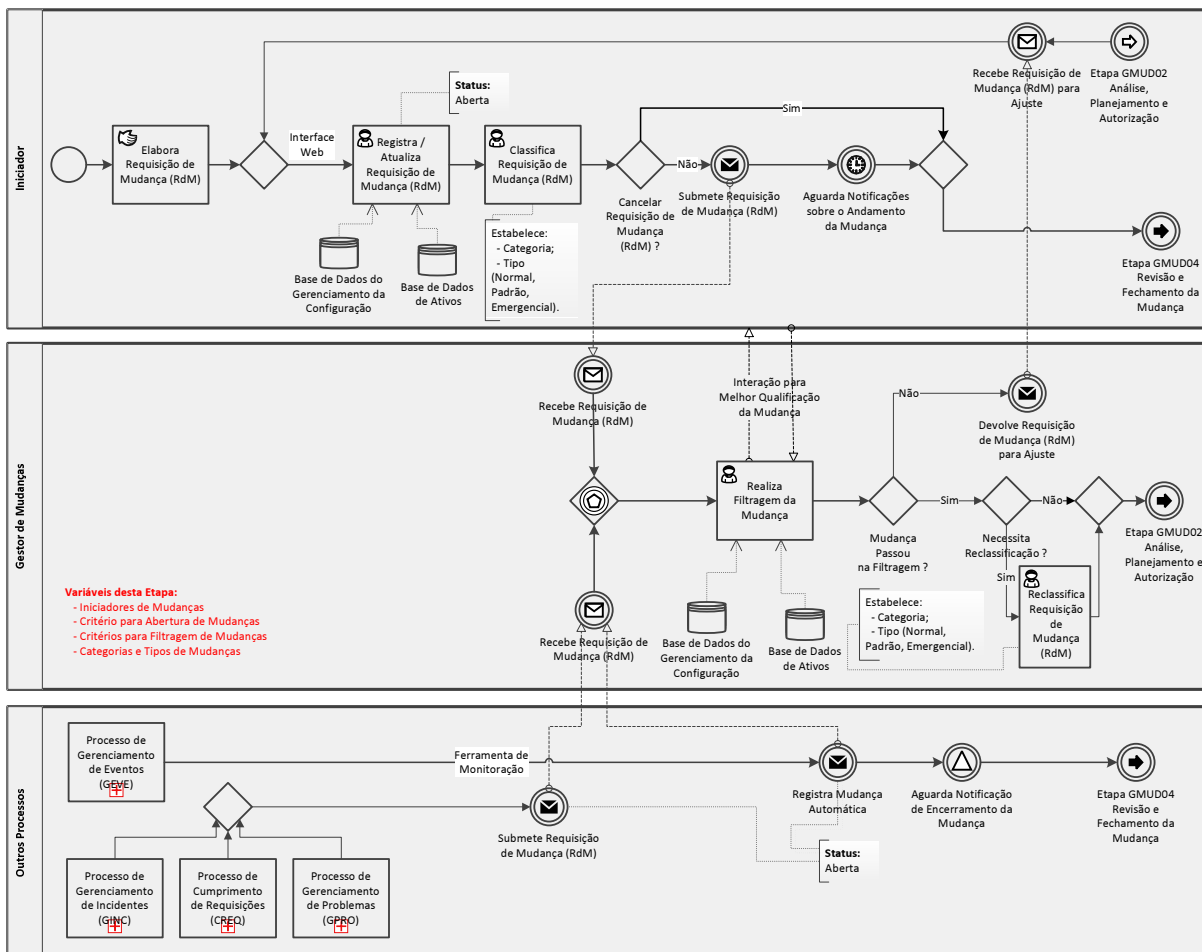


Anexo III – J do Termo de Referência – Processo de Gerenciamento de Mudanças

a. Processo de Gerenciamento de Mudanças - GMUD

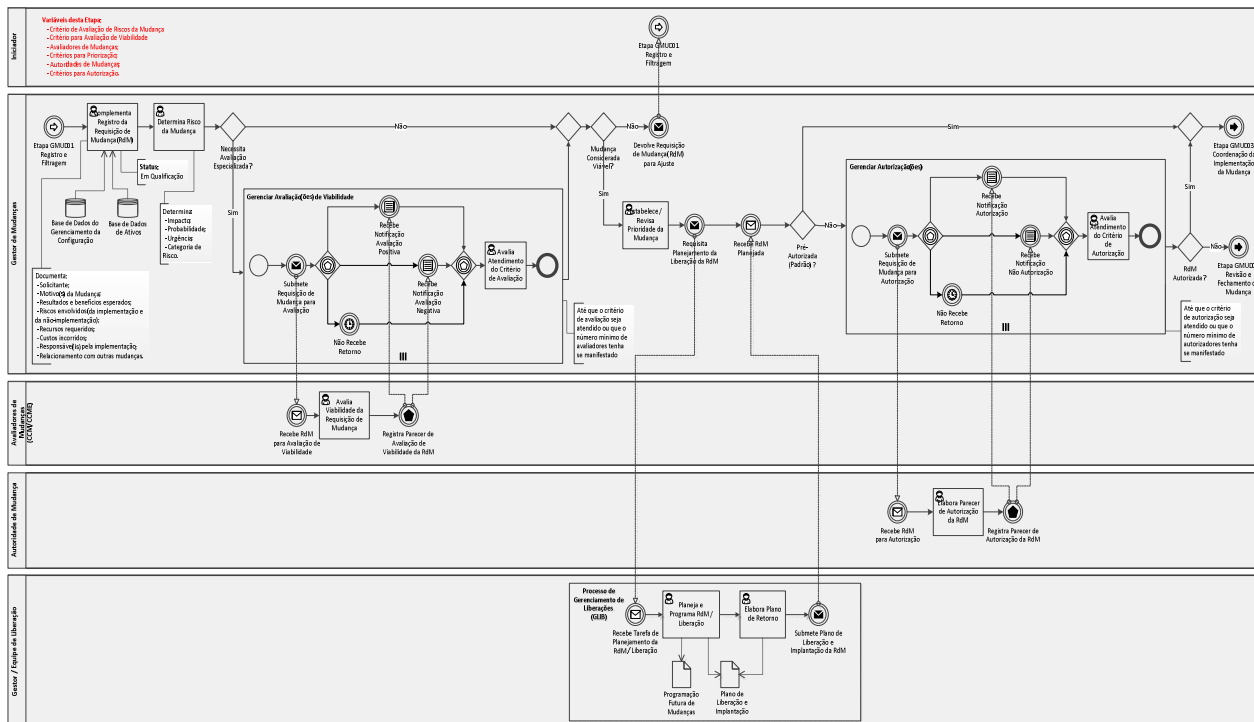


b. GMUD01: Registro e Filtragem de Mudança



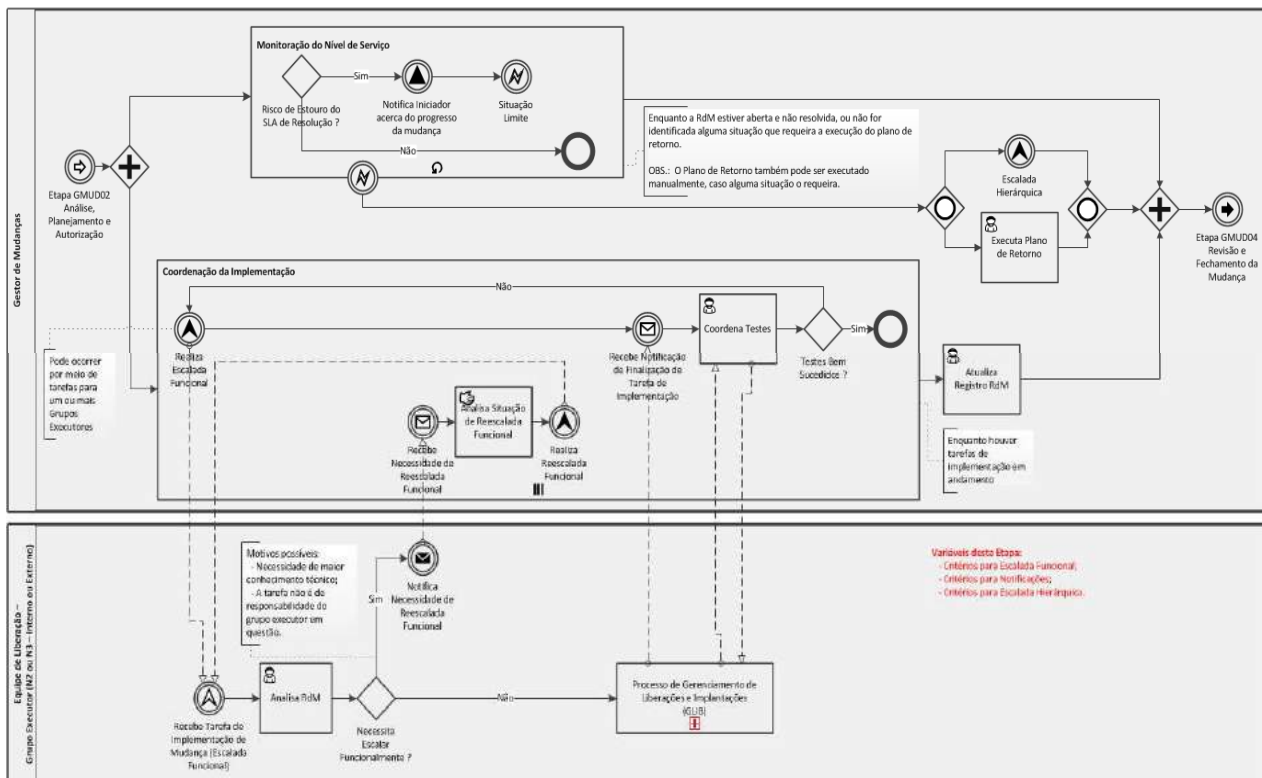


c. GMUD02: Análise, Planejamento e Autorização da Mudança



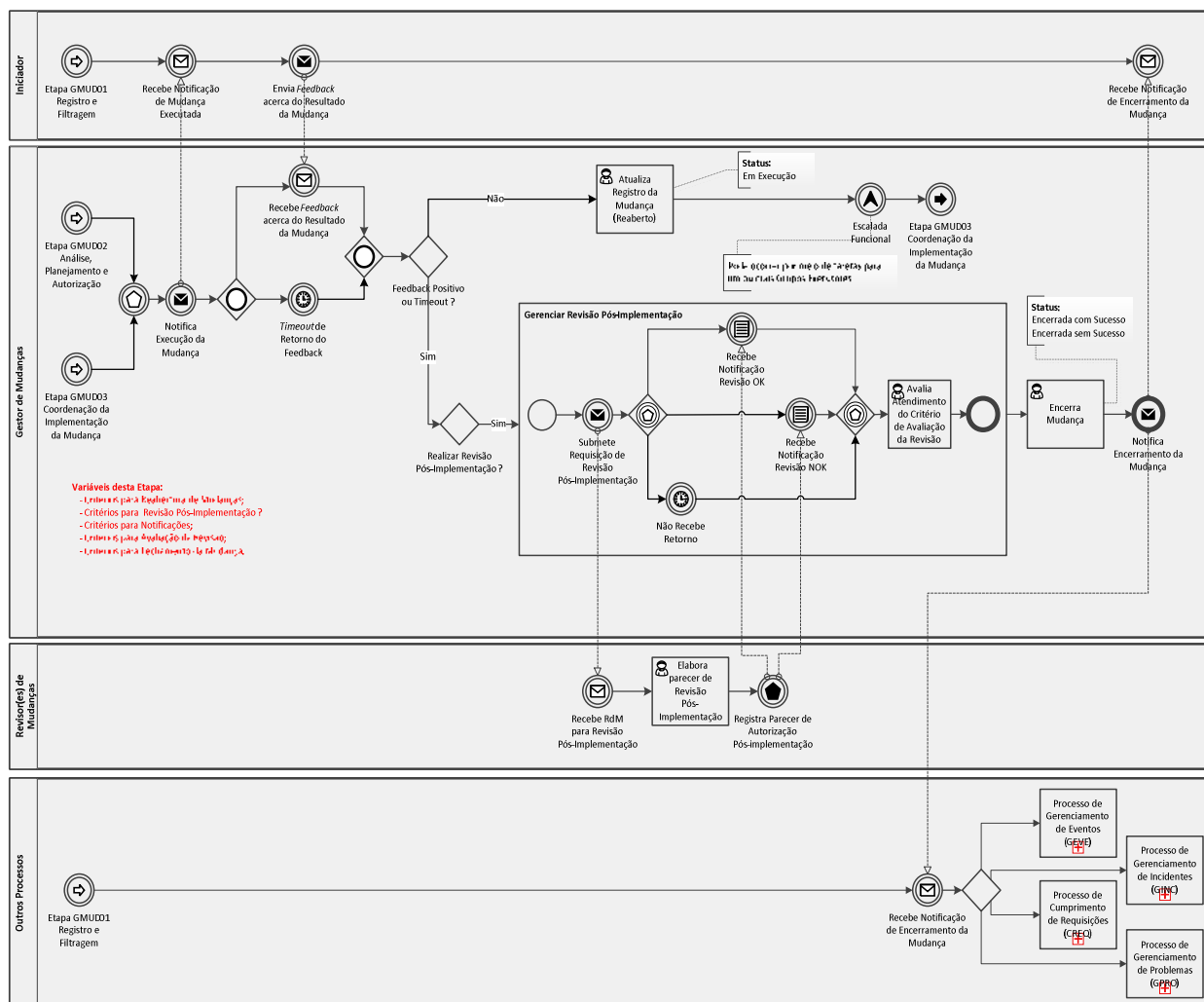
d. GMUD03: Coordenação da Implementação da Mudança

Processo de Gerenciamento de Mudanças (GMUD) Etapa GMUD03 – Coordenação da Implementação de Mudança Versão 01 (30/01/2015)





e. GMUD04: Revisão e Fechamento da Mudança





Anexo IV do Termo de Referência – Perfis dos Profissionais

Perfil	Preposto
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">Responsabilidade <u>total</u> sobre a execução do contrato, por parte da Contratada, sob quaisquer hipóteses. Neste sentido, o Preposto responde e representa, inteiramente, a Contratada perante a Contratante, inclusive nas comunicações existentes entre as mesmas.Gestão interna de sua equipe, no que tange os mais diferentes aspectos.Fiscalização do contrato, por parte da Contratada, onde quaisquer comunicações a respeito devem ser repassadas diretamente à Contratante pelo mesmo.Responsabilização pelo recolhimento de <u>todos</u> os encargos sociais referente ao efetivo da Contratada, com repasse da respectiva comprovação à Contratante (em periodicidade <u>mensal</u>).Condução das atividades da equipe de <u>Gestão da Contratada</u>, juntamente com os Líderes das Equipes.Representação da Contratada nas reuniões e contatos perante a Contratante, bem como perante outras situações as quais sejam necessárias.Substituições <u>eventuais</u> nas Lideranças das Equipes, nos casos em que as mesmas se fizerem necessárias.Participação direta nos processos de seleção de colaboradores da Contratada, ao qual é <u>vetada</u> a participação/interferência do Contratante.	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none"><u>Escolaridade mínima</u>: nível superior <u>completo</u>, preferencialmente nas áreas de TIC ou em Administração de Empresas. Caso a formação seja em outra área, a mesma deverá ser complementada com a titulação de <u>pós-graduação</u>, na área de TIC ou na área de Gestão de TIC, e com carga horária mínima de <u>360 horas</u>.<u>Experiência mínima</u>:<ul style="list-style-type: none">3 (três) anos na área de Gestão de Service Desk, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.A Comprovação será de que o respectivo profissional já realizou a <u>coordenação, administração ou gestão</u> de equipes de TIC, nas áreas de Help Desk ou Service Desk, sendo esta respectiva equipe composta de, <u>no mínimo, 50 (cinquenta) colaboradores</u>, e com atendimento a, pelo menos, 7 (sete) mil usuários. Tal comprovação deverá ser realizada mediante <u>documento oficial do(s) respectivo(s) empregador(es)</u>, com firma reconhecida.Certificação ITIL v3 Foundation, expedida pelo órgão competente.Curso em Gerenciamento de Projetos PMI (com carga horária mínima: de 120 horas).Curso HDI Support Center Manager ou Support Center Director.	



Perfil	Analista de Qualidade
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Auxílio ao Preposto, no que tange à fiscalização do contrato, por parte da Contratada.• Participação nas atividades da equipe de <u>Gestão da Contratada</u>, juntamente com os demais <u>Líderes de Equipe</u> e <u>Preposto</u>.• Confeccionar relatórios gerencias e painéis de gestão em relação a qualidade do atendimento.• Elaborar estratégias de pesquisas junto aos usuários com o fim de auferir informações sobre a qualidade dos serviços de atendimento.• Realizar treinamento e capacitações de forma a corrigir eventuais desvios em relação a procedimentos, relacionamento interpessoal com demais colaboradores e usuários, dicção, postura, dentre outros, da equipe da Contratada;• Realizar contatos com os usuários a fim de verificar a qualidade dos atendimentos, por amostragem;• Reportar casos pontuais e tomar providências em relação a chamados que o usuário reportou atendimentos insatisfatórios, sugerindo as medidas corretivas que se fizerem necessárias;	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima:</u> nível superior <u>completo</u>.• <u>Experiências mínimas:</u><ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u> na área de TIC ou em áreas relacionadas com a qualidade de atendimento e relacionamento com o cliente, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.• <u>Cursos de Aperfeiçoamento:</u><ul style="list-style-type: none">○ Mínimo de 3 (três) cursos de aperfeiçoamento/certificações, na área de TIC e na área de relacionamento com o cliente e/ou marketing mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).	



Perfil	Analista de ITSM
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Administrar as ferramentas de ITSM da Contratante, realizando parametrizações, configurações, cadastros e ajustes, dentre outras atividades técnicas quanto à plataforma de atendimento;• Configurar a interconexão de produtos da solução de ITSM da Contratante, incluindo a solução de automatização de atendimentos a ser utilizada e as integrações com as ferramentas necessárias.• Criar relatórios, dashboards, exportações de dados, cargas, automatização de processos de workflow, pesquisas em bancos de dados, configurações de webservices, dentre outras atividades de manipulação de dados;• Realizar configurações, implantação de novos serviços, curadoria, modelagem de serviços em relação ao assistente virtual cognitivo;• Realizar ajustes, cadastros e configurações no Catálogo de Serviços;	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima:</u> nível superior <u>completo</u> em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia da Computação.• <u>Experiências mínimas:</u><ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u>, na área de TIC, especificamente em suporte à infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.• Certificação técnica oficial do fabricante na Ferramenta de ITSM a ser fornecida pela Contratada.• Certificado de conclusão de curso em nível avançado na Ferramenta SDM Manager do fabricante CA – CA SDM• Certificação ITIL v3 Foundation, expedida pelo órgão competente.• Curso em Gerenciamento de Projetos PMI com carga horária mínima de 120 horas.	



Perfil	Analista de Conhecimento
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Confeccionar os procedimentos operacionais padronizados (POPs), visando a padronização dos procedimentos de trabalho das equipes da contratada;• Realizar a leitura e confecção de documentação técnica para as equipes da contratada, com a respectiva inclusão na base de conhecimento;• Buscar para os chamados recorrentes, informações técnicas e procedimentos de trabalho junto às equipes do Contratante, de forma proativa, visando o aprimoramento dos procedimentos operacionais;• Análise dos atendimentos encerrados, com o intuito de verificar se as orientações e esclarecimentos aos usuários estão sendo realizadas de forma adequada.• Criação, atualização e gerenciamento da base de conhecimento, para uso de ambas as equipes de atendimento (nível 1 e nível 2).• Propor melhorias na documentação, tutoriais, FAQs entre outros materiais disponíveis ao usuário;	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima:</u> nível superior <u>completo</u>.• <u>Experiências mínimas:</u><ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u> na área de TIC e em áreas relacionadas à gestão do conhecimento, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.• <u>Cursos de Aperfeiçoamento:</u><ul style="list-style-type: none">○ Mínimo de 2 (dois) cursos de aperfeiçoamento/certificações, na área de TIC, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).○ Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de Gestão do Conhecimento, mediante comprovação (carga horária mínima: 16 horas)• Certificação ITIL v3 Foundation, expedida pelo órgão competente.	



Perfil	Técnico em Logística de TIC
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Montagem de estratégias de logística de atendimentos a todas as regiões geográficas do Estado do RS,• Acompanhamento da distribuição de equipamentos e de atendimentos diversos.• Realizar transporte de equipamentos em atendimentos emergenciais para atendimento do Contratante.	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima</u>: nível médio <u>completo</u>, com formação técnica na área de TIC.• <u>Experiências mínimas</u>:<ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u>, na área de TIC, na modalidade de “<u>suporte técnico</u>”, mediante comprovação oficial.• <u>Cursos de Aperfeiçoamento</u>:<ul style="list-style-type: none">○ Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação. (carga horária mínima: 20 horas)○ Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).• Cordialidade e postura adequadas para o atendimento aos usuários do Contratante.• Motivação para a execução de atividades em equipe.	



Perfil	Técnico em Redes
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Realizará as atividades técnicas pertinentes à conectividade em redes de computadores.• Instalação e configuração de servidores, switches, roteadores e demais equipamentos envolvendo redes de computadores.• Atendimentos específicos, como testes e diagnósticos de cabeamentos estruturados e de pontos lógicos de interconexão em redes.• Diagnóstico de problemas na transmissão de dados via <i>links</i> de comunicação, identificando falhas, congestionamentos e outros problemas que envolvam o envio e o recebimento de pacotes de dados.• Organização, montagem e desmontagem de racks de equipamentos de rede.	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima</u>: nível médio <u>completo</u>, com formação Técnica em Redes.• <u>Experiências mínimas</u>:<ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u>, na área de TIC e atendimento a clientes na modalidade de “suporte técnico”, mediante comprovação oficial.• <u>Cursos de Aperfeiçoamento</u>:<ul style="list-style-type: none">○ Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação. (carga horária mínima: 20 horas).○ Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).• Cordialidade e postura adequadas para o atendimento aos usuários do Contratante.• Motivação para a execução de atividades em equipe.	



Perfil	Técnico em Garantias
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Encaminhamento e acompanhamento de atendimentos envolvendo a prestação de garantias aos equipamentos de TIC do Contratante.• Gerenciamento dos prazos de atendimento e comunicação com os prestadores de serviço.• Encerramento dos chamados de garantia e a verificação de conformidades no atendimento.• Encaminhará e acompanhará os atendimentos referentes às garantias de equipamentos ou atendimento dos serviços de outsourcing mantidos pelo Contratante, deverá acompanhar prazos de atendimento e comunicar sempre que observado falhas nestes atendimentos	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima:</u> nível médio <u>completo</u>, com formação técnica na área de TIC.• <u>Experiências mínimas:</u><ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u>, na área de TIC e atendimento a clientes na modalidade “call center” ou “suporte técnico de campo”, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.• <u>Cursos de Aperfeiçoamento:</u><ul style="list-style-type: none">○ Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação. (carga horária mínima: 20 horas).○ Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).• Cordialidade e postura adequadas para o atendimento aos usuários do Contratante.• Motivação para a execução de atividades em equipe.	



Perfil	Líderes de Equipe
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">Gestão <u>completa</u> das respectivas equipes de atendimento. Realizará a gestão do efetivo correspondente aos perfis profissionais Técnicos de Nível 1 e Nível 2.Gestão <u>interna</u> de sua respectiva equipe, no que tange os mais diferentes aspectos (alocação de colaboradores, delegação de atividades, análise de relatórios e de indicadores de atendimentos, entre outros itens relevantes).Participação direta nos processos de seleção de colaboradores da Contratada, ao qual é <u>vetada</u> a participação/interferência do Contratante.Auxílio ao Preposto, no que tange à fiscalização do contrato, por parte da Contratada.Participação nas atividades da equipe de <u>Gestão da Contratada</u>, juntamente com os demais <u>Líderes de Equipe</u> e <u>Preposto da Contratada</u>.Representação das respectivas equipes nas reuniões e contatos perante a Contratante, bem como perante a outras situações as quais sejam necessárias.Realização de atividades de atendimento remoto e apoio a atendimentos presenciais, envolvendo conhecimentos e complexidades elevados, para os atendimentos normais e prioritários do Contratante.Proposição e execução de metodologias, no que tange a realização dos atendimentos.Elaboração e realização de capacitações e treinamentos para os atendentes da equipe.	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none"><u>Escolaridade mínima</u>: nível superior <u>completo</u>, preferencialmente na área de TIC. Caso a formação seja em outra área, a mesma deve ser complementada com a titulação de <u>pós-graduação</u>, na área de TIC (com carga horária mínima de <u>360 horas</u>).<u>Experiências mínimas</u>:<ul style="list-style-type: none">2 (dois) anos na área de gestão de TIC, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida. Experiências na gestão de pessoas e contratos, onde a experiência na própria atividade de Preposto também será reconhecida.Comprovação de que o respectivo profissional já realizou a <u>coordenação</u>, <u>administração</u> ou <u>gestão</u> de equipes de TIC, preferencialmente nas áreas de Help Desk ou Service Desk, com o tamanho <u>mínimo</u> desta respectiva equipe sendo composta de, no mínimo, 5 (cinco) colaboradores. Tal comprovação deverá ser realizada mediante <u>documento oficial do(s) respectivo(s) empregador(es)</u>, com firma reconhecida.Certificação ITIL v3 Foundation, expedida pelo órgão competente.Curso HDI Support Center Team Lead	



--

Perfil	Técnico de Nível 1
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">Realização das atividades de atendimento <u>remoto</u> a todos os usuários do Contratante, oriundos das mais diferentes origens (e-mail, telefone, sistema corporativo para gerência e tratamento de incidentes/requisições de serviço, entre outros), referentes a orientações, esclarecimentos de dúvidas, resoluções de incidentes, entre outros itens relevantes ao contexto.<u>Triagem</u> dos atendimentos mencionados no item anterior.Atendimentos de nível 1, visando à solução <u>remota</u> de incidentes ou requisições de serviço.Manutenções pró-ativas e/ou de rotina, aos quais existem a possibilidade de serem realizadas remotamente.Encaminhamentos de atendimentos para os atendentes de Nível 2 da respectiva equipe (também pertencente à Contratada), com os devidos esclarecimentos e orientações a respeito dos mesmos.Encerramento dos atendimentos, com a posterior orientação e esclarecimento aos usuários.Contato aos usuários sobre o retorno dos atendimentos, buscando verificar o nível de satisfação dos mesmos.	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none"><u>Escolaridade mínima</u>: nível médio <u>completo</u>, com formação técnica na área de TIC.<u>Experiências mínimas</u>:<ul style="list-style-type: none">1 (um) ano de <u>experiência profissional</u>, na área de TIC e/ou atendimento a clientes na modalidade “call center”, mediante comprovação oficial, através da Carteira de Trabalho e/ou Declarações dos respectivos empregadores, com firma reconhecida.<u>Cursos de Aperfeiçoamento</u>:<ul style="list-style-type: none">Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).	



Perfil	Técnico de Nível 2
Descrição Sumária	
<ul style="list-style-type: none">• Realização de atividades de atendimento <u>presencial</u> a todos os usuários do Contratante (referentes a incidentes e requisições de serviços, bem como a resolução pró-ativa de problemas e manutenções preventivas/corretivas), oriundos do nível 1 de atendimento da respectiva equipe, também realizados pela Contratada, com a posterior atualização das informações oriundas a cada atendimento no sistema de gerenciamento de incidentes e requisições de serviço mantido pelo Contratante.• <u>Triagem</u> dos atendimentos mencionados no item anterior.• Atendimentos de nível 2, visando à solução <u>presencial</u> de incidentes ou requisições de serviço, nas diversas dependências mantidas pela Contratante (com a devida locomoção entre estas dependências sendo realizada <u>sem ônus</u> ao Contratante).• Encaminhamentos de atendimentos para o nível superior de atendimento (correspondente ao Contratante), com os devidos esclarecimentos e orientações a respeito dos mesmos.• Manutenções pró-ativas e/ou de rotina, a serem realizadas presencialmente nos equipamentos de TIC e ativos de rede do Contratante, no que tange aos aspectos a seguir.<ul style="list-style-type: none">○ Instalação, manutenção e configuração de sistemas operacionais e sistemas/software homologados pelo Contratante nas estações de trabalho pertencentes, também, ao Contratante, sejam a partir de imagem padrão ou separadamente, com os respectivos drivers, patches de atualização e demais funcionalidades adequadas para a plena atividade dos usuários do Contratante.○ Manutenção corretiva e preventiva de estações de trabalho, com acionamento da garantia ou da empresa responsável pela respectiva manutenção, sem ônus ao Contratante.○ Substituição de estabilizadores e/ou filtros de linha, com eventual acionamento de garantia, conforme cada caso.○ Manutenção da infraestrutura do Contratante.○ Instalação e manutenção de equipamentos de impressão (como troca de toner, desatolamentos de papel, entre outras atividades). Acionamento da garantia ou do nível superior de atendimento (correspondente ao Contratante), conforme cada caso. Instalação/atualização dos drivers de impressão nas estações de trabalho dos usuários, conforme cada caso.	
Requisitos	
<ul style="list-style-type: none">• <u>Escolaridade mínima</u>: nível médio <u>completo</u>, com formação técnica na área de TIC.• <u>Experiências mínimas</u>:<ul style="list-style-type: none">○ 2 (dois) anos de <u>experiência profissional</u>, na área de TIC e atendimento a clientes na modalidade de “<u>suporte técnico</u>”, mediante comprovação oficial.• <u>Cursos de Aperfeiçoamento</u>:<ul style="list-style-type: none">○ Mínimo de 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação (carga horária mínima: 20 horas).○ Curso de ITIL v3 Foundation, com comprovação (carga horária mínima: 20 horas).• Certificação Microsoft MCP - MCSA Windows 10	



Anexo V – do Termo de Referência - Detalhamento dos tipos de atendimentos

Tipo(s)	Sistemas/Aplicativos
Descrição	
<p>Este tipo de atendimento se faz necessário para a correta e adequada disponibilização de um sistema ou aplicativo, que sustenta um determinado serviço no catálogo, para utilização de forma <u>imediata</u> ao solicitante. Este sistema/aplicativo deve ser utilizado em âmbito corporativo pelo CONTRATANTE, estando assim disponível no Catálogo de Serviços.</p> <p>Neste tipo de atendimento, está <u>vetada</u> a disponibilização de sistemas/aplicativos não listados no catálogo de serviços ou Sistemas e aplicativos suportados. É importante frisar, também, que o atendimento deve contemplar a disponibilização de apenas um tipo de sistema/aplicativo - ou seja, caso o usuário da CONTRATANTE solicite um atendimento que contenha a disponibilização de <u>mais de um tipo de sistema/aplicativo</u>, a CONTRATADA deverá <u>separar</u> este atendimento em um quantitativo necessário de atendimentos, de forma que cada atendimento contemple <u>apenas um tipo</u> de sistema/aplicativo.</p> <p>Este tipo de atendimento pode, também, exigir atualizações eventuais do Catálogo de Serviços, referentes à <u>inclusão</u>, <u>exclusão</u> e <u>atualização</u> de itens na Relação de Sistemas/Aplicativos. Tais eventos, quando ocorrerem, deverão ser comunicados imediatamente à <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATANTE</u>, que decidirá pelo provimento (ou não) de tal alteração no respectivo catálogo.</p>	
Atividades Relacionadas	
<ul style="list-style-type: none">• Instalação: corresponde à <u>inclusão</u> do respectivo sistema ou aplicativo na estação de trabalho do usuário solicitante (no contexto da CONTRATANTE). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal instalação não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Atualização: corresponde à <u>atualização</u> do respectivo sistema ou aplicativo na estação de trabalho do usuário solicitante (no contexto da CONTRATANTE). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal atualização não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Desinstalação: corresponde à <u>retirada</u> do respectivo sistema ou aplicativo da estação de trabalho do usuário solicitante (no contexto da CONTRATANTE). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal retirada não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Configuração: refere-se a <u>ajustes</u> necessários para um funcionamento adequado do respectivo sistema ou aplicativo sob avaliação em um dado atendimento. Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal ajuste não for possível de ser realizado por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Correção: a etapa de correção considera toda e qualquer manutenção no respectivo sistema ou aplicativo em questão. É importante ressaltar que esta etapa de correção abrange <u>apenas</u> aspectos de <u>configuração</u> (tais como instalação e/ou desinstalação, por exemplo) – logo, a ocorrência de falhas/erros/defeitos, quando <u>ultrapassarem</u> o escopo de configuração, deverá ser repassadas à CONTRATANTE, conforme cada caso (exemplos: encaminhamento para a área de <u>desenvolvimento</u>, ou mesmo para o <u>fornecedor</u> do respectivo sistema/aplicativo). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal correção não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.	



Tipo(s)	Provisionamento
Descrição	
<p>Este tipo de atendimento se faz necessário para a correta e adequada disponibilização de um ambiente para <u>suporte ao provisionamento de acessos da CONTRATANTE</u>, para utilização de forma <u>imediata</u> ao solicitante. Este suporte, por sua vez, deve ser executado em âmbito corporativo pelo CONTRATANTE, estando assim disponível no Catálogo de Serviços.</p> <p>Neste tipo de atendimento, está <u>vetada</u> a execução do mesmo, pela CONTRATADA. Neste sentido, caberá à CONTRATADA apenas o <u>recebimento</u> do atendimento, a ser realizado pela equipe de <u>Nível 1</u>, através dos canais já definidos (quais sejam: telefone, e-mail, sistema informatizado, entre outros), bem como a <u>análise</u> e a <u>triagem</u> do mesmo, para posterior <u>encaminhamento</u> à equipe executora, pertencente à CONTRATANTE. Finalmente, será também atribuição da CONTRATADA o <u>retorno</u> do atendimento, executado pelo CONTRATANTE, ao usuário, de forma a finalizar o fluxo do respectivo atendimento, além de automatizar este processo com utilização de inteligência artificial.</p> <p>Desta forma, cabe reforçar que as Atividades Relacionadas, abaixo explicitadas, possuem o caráter <u>meramente informativo</u>, de forma a <u>facilitar</u> as atividades de <u>recebimento</u>, <u>triagem</u>, <u>encaminhamento</u> e <u>retorno</u> pela CONTRATADA. Vale lembrar também que este tipo de atendimento pode exigir atualizações eventuais do Catálogo de Serviços, referentes à <u>inclusão</u>, <u>exclusão</u> e <u>atualização</u> de itens de provisionamento. Tais eventos, quando ocorrerem, serão comunicados imediatamente à <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATADA</u>, a partir da <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATANTE</u>.</p>	
Atividades Relacionadas (executadas pelo CONTRATANTE, acompanhadas pela CONTRATADA)	
<ul style="list-style-type: none">• Acesso à rede: fornece suporte para acesso à rede corporativa da CONTRATANTE. Neste caso, tal atividade abrange tanto a <u>concessão</u> de acesso, como também a <u>retirada</u> do respectivo acesso, nos casos em que se fizer necessário, além do <u>esclarecimento de dúvidas</u>, referente à utilização do mesmo. Esta atividade deve ser acompanhada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser acompanhada pela equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser acompanhada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Acesso a e-mail: engloba o suporte para acesso ao correio eletrônico corporativo da CONTRATANTE. Neste caso, tal atividade abrange tanto a <u>concessão</u> de acesso, como também a <u>retirada</u> do respectivo acesso, nos casos em que se fizer necessário, além do <u>esclarecimento de dúvidas</u>, referente à utilização do mesmo. Esta atividade deve ser acompanhada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser acompanhada pela equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser acompanhada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Acesso a sistemas corporativos: fornece suporte para acesso e utilização dos sistemas corporativos desenvolvidos e mantidos pelo CONTRATANTE. Neste caso, tal atividade abrange tanto a <u>concessão</u> de acesso, como também a <u>retirada</u> do respectivo acesso, nos casos em que se fizer necessário, além do <u>esclarecimento de dúvidas</u>, referente à utilização do mesmo. Esta atividade deve ser acompanhada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser acompanhada pela equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser acompanhada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>. <p>Avaliação de cotas: refere-se ao suporte para a avaliação de <u>cotas de armazenamento</u>, especialmente relacionada ao correio eletrônico, bem como a outras ferramentas disponibilizadas pelo CONTRATANTE. Neste caso, tal atividade abrange tanto a <u>concessão</u> de cotas, como também a <u>retirada</u> da mesma, nos casos em que se fizer necessário, além do <u>esclarecimento de dúvidas</u>, também referente à mesma. Esta atividade deve ser acompanhada diretamente pela equipe de Nível 1 – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser acompanhada pela equipe de Nível 2, <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser acompanhada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.</p>	



Tipo(s)	Infraestrutura
Descrição	
<p>Este tipo de atendimento se faz necessário para a correta e adequada disponibilização de um ambiente de infraestrutura, de forma adequada à CONTRATANTE. Logo, este ambiente está relacionado ao âmbito corporativo pelo CONTRATANTE, estando assim disponível no Catálogo de Serviços.</p> <p>Neste tipo de atendimento está <u>vetada</u> a disponibilização de <u>infraestrutura alternativa</u>, não homologada junto à CONTRATANTE. É importante frisar, também, que o respectivo atendimento deve contemplar a disponibilização de apenas um tipo de serviço relacionado à infraestrutura - ou seja, caso o usuário da CONTRATANTE solicite um atendimento que contenha a disponibilização de <u>mais de um tipo de serviço</u>, a CONTRATADA deverá <u>separar</u> este atendimento em um quantitativo necessário de atendimentos, de forma que cada atendimento contemple <u>apenas um tipo</u> de serviço.</p> <p>Este tipo de atendimento pode, também, exigir atualizações eventuais do Catálogo de Serviços de Negócio, referentes à <u>inclusão</u>, <u>exclusão</u> e <u>atualização</u> de itens de infraestrutura. Tais eventos, quando ocorrerem, deverão ser comunicados imediatamente à <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATANTE</u>, que decidirá pelo provimento (ou não) de tal alteração no respectivo catálogo.</p>	
Atividades Relacionadas	
<ul style="list-style-type: none">• Cabeamento Estruturado: engloba os serviços referentes à ativação de pontos de rede por meio do emprego de patch cord nas salas de telecomunicações, nas dependências da CONTRATANTE, considerando apenas instalação e/ou remoção física dos mesmos. Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Equipamentos de Rede: corresponde à <u>instalação/desinstalação física</u> de equipamentos de rede nas dependências da CONTRATANTE (especificamente, de switches de acesso, distribuição e central). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>. Atividades de <u>configuração</u> nestes equipamentos serão permitidas <u>apenas</u> sob supervisão do profissional da CONTRATADA sob o perfil de <u>Líder de Equipe</u> (descrito posteriormente neste mesmo documento).• Servidores: refere-se à <u>instalação/desinstalação física</u> dos servidores existentes no parque da CONTRATANTE. Cabe reforçar que nesta atividade está incluído, também, o <u>transporte</u> destes respectivos equipamentos entre as diversas localidades da CONTRATANTE, o que ocorrerá sob <u>total</u> responsabilidade da CONTRATADA, considerando <u>apenas</u> os atendimentos de Prioridade 1 (Crítica), como será visto posteriormente neste documento. Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>. Atividades de <u>configuração</u> nestes equipamentos serão permitidas <u>apenas</u> sob supervisão do profissional da CONTRATADA sob o perfil de <u>Líder de Equipe</u> (descrito posteriormente neste mesmo documento).	



Tipo(s)	Armazenamento
Descrição	
<p>Este tipo de atendimento se faz necessário para a correta e adequada disponibilização de um <u>ambiente de armazenamento</u>, para utilização de forma <u>imediata</u> ao solicitante. Tal ambiente, por sua vez, deve ser utilizado em âmbito corporativo pelo CONTRATANTE, estando assim disponível no Catálogo de Serviços.</p> <p>Neste tipo de atendimento, está <u>vetada</u> a execução do mesmo, pela CONTRATADA. Neste sentido, caberá à CONTRATADA apenas o <u>recebimento</u> do atendimento, a ser realizado pela equipe de <u>Nível 1</u>, através dos canais já definidos (quais sejam: telefone, e-mail, sistema informatizado, entre outros), bem como a <u>análise</u> e a <u>triagem</u> do mesmo, para posterior <u>encaminhamento</u> à equipe executora, pertencente à CONTRATANTE. Finalmente, será também atribuição da CONTRATADA o <u>retorno</u> do atendimento, executado pelo CONTRATANTE, ao usuário, de forma a finalizar o fluxo do respectivo atendimento.</p> <p>Desta forma, cabe reforçar que as Atividades Relacionadas, abaixo explicitadas, possuem o caráter <u>meramente informativo</u>, de forma a <u>facilitar</u> as atividades de <u>recebimento</u>, <u>triagem</u>, <u>encaminhamento</u> e <u>retorno</u> pela CONTRATADA. Vale lembrar também que este tipo de atendimento pode exigir atualizações eventuais do Catálogo de Serviços de Negócio, referentes à <u>inclusão</u>, <u>exclusão</u> e <u>atualização</u> de itens de armazenamento. Tais eventos, quando ocorrerem, serão comunicados imediatamente à <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATADA</u>, a partir da <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATANTE</u>.</p>	
Atividades Relacionadas (executadas pelo CONTRATANTE, acompanhadas pela CONTRATADA)	
<ul style="list-style-type: none">• Cotas: permite a revisão, controle e levantamento das cotas de armazenamento de dados, referentes aos diretórios corporativos de arquivos da CONTRATANTE. Esta atividade deve ser <u>analisada</u> pela equipe de Nível 1 (CONTRATADA), para fins de verificação da viabilidade do respectivo atendimento (ou seja, o atendimento poderá ser <u>negado diretamente neste nível</u>, caso existam restrições <u>pré-acordadas</u> entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA). Caso o atendimento seja viável, o mesmo será <u>repassado</u> à equipe de Nível 2 (também da CONTRATADA), que realizará uma nova verificação de viabilidade, seguindo critérios análogos à equipe de Nível 1 (porém, seguindo sua própria metodologia). Finalmente, no caso de <u>viabilidade do respectivo atendimento</u>, o mesmo será <u>encaminhado</u> para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), que realizará, efetivamente, o atendimento. Após esta realização, o mesmo será <u>redirecionado à CONTRATADA</u>, para que a mesma <u>retorne</u> o resultado ao respectivo solicitante.• Liberação de novos espaços: consiste na organização dos espaços de rede, bem como a liberação de novos espaços, referentes aos diretórios corporativos de arquivos da CONTRATANTE. A atividade será <u>analisada</u> pelo Nível 1, para verificação. Se viável, o mesmo será <u>repassado</u> à equipe de Nível 2, para nova verificação. Caso <u>viável</u>, será <u>encaminhado</u> para o Nível 3, que realizará o atendimento. Após, o mesmo será <u>redirecionado à CONTRATADA</u>, para <u>retorno</u> ao solicitante.• Verificação de Arquivos Perdidos: corresponde à <u>deteção</u> e posterior recuperação de arquivos (se possível) perdidos ou danificados, considerando os diretórios corporativos de arquivos da CONTRATANTE. A atividade será <u>analisada</u> pelo Nível 1, para verificação. Se viável, o mesmo será <u>repassado</u> à equipe de Nível 2, para nova verificação. Caso <u>viável</u>, será <u>encaminhado</u> para o Nível 3, que realizará o atendimento. Após, o mesmo será <u>redirecionado à CONTRATADA</u>, para <u>retorno</u> ao solicitante. <p>Restauração de Dados a partir do Backup: refere-se às atividades de restauração de dados a partir da política de backup adotada pelo CONTRATANTE. A atividade será <u>analisada</u> pelo Nível 1, para verificação. Se viável, o mesmo será <u>repassado</u> à equipe de Nível 2, para nova verificação. Caso <u>viável</u>, será <u>encaminhado</u> para o Nível 3, que realizará o atendimento. Após, o mesmo será <u>redirecionado à CONTRATADA</u>, para <u>retorno</u> ao solicitante.</p>	



Tipo(s)	Ativos de Rede
Descrição	
<p>Este tipo de atendimento se faz necessário para a correta e adequada disponibilização dos ativos de rede, de forma <u>imediata</u>, nas dependências da CONTRATANTE. Esta disponibilização, por sua vez, abrange tanto a <u>implantação</u> destes respectivos ativos (também denominados como <u>Itens de Configuração</u>), como também a <u>configuração</u> e o <u>apoio</u> durante a disponibilização dos mesmos, independentemente do respectivo equipamento <u>estar ou não</u> coberto por garantia.</p> <p>Neste tipo de atendimento, está <u>vetada</u> a manipulação de ativos de rede <u>não</u> contemplados no Catálogo de Serviços de Negócios. É importante frisar, também, que cada atendimento deve contemplar apenas <u>um</u> tipo de ativo de rede - ou seja, caso o usuário da CONTRATANTE solicite um atendimento que contenha a disponibilização de <u>mais de um tipo de ativo</u>, a CONTRATADA deverá <u>separar</u> este atendimento em um quantitativo necessário de atendimentos, de forma que cada atendimento contemple <u>apenas um tipo</u> de ativo de rede.</p> <p>Este tipo de atendimento pode, também, exigir atualizações eventuais do Catálogo de Serviços, referentes à <u>inclusão</u>, <u>exclusão</u> e <u>atualização</u> de ativos de rede. Tais eventos, quando ocorrerem, deverão ser comunicados imediatamente à <u>Gestão/Fiscalização da CONTRATANTE</u>, que decidirá pelo provimento (ou não) de tal alteração no respectivo catálogo.</p>	
Atividades Relacionadas	
<ul style="list-style-type: none">• Estações de Trabalho/Notebooks: refere-se à instalação, desinstalação, atualização e configuração das estações de trabalho e notebooks, pertencentes ao parque da CONTRATANTE. Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Dispositivos Móveis: refere-se à configuração de dispositivos móveis (tais como <i>tablets</i> e <i>smartphones</i>). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Periféricos: considera a instalação e desinstalação dos mais variados periféricos existentes nas dependências da CONTRATANTE (exemplos: mouse, teclado, monitores, entre outros). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Projetores: englobam o <u>suporte ao atendimento</u> para os projetores de vídeo, existentes nos auditórios e salas de reunião, nas dependências da CONTRATANTE (envolvendo atividades como: instalação do projetor, bem como do seu anteparo, diagnóstico inicial referente ao seu funcionamento, entre outras). Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.• Impressoras: refere-se ao <u>suporte para atendimentos</u> relacionados ao parque <u>de impressão da CONTRATANTE</u> (envolvendo atividades como: troca de suprimentos, verificação de atolamento de papel, entre outras atividades relacionadas), considerando um determinado equipamento de impressão sob avaliação em uma dada requisição de serviço. Os itens de suprimentos para as impressoras serão fornecidos pelo <u>CONTRATANTE</u>. Esta atividade deve ser realizada diretamente pela equipe de Nível 2 (CONTRATADA) – entretanto, existe a possibilidade da mesma ser repassada para a equipe de Nível 3 (CONTRATANTE), <u>restrita</u> aos casos em que tal atividade não for possível de ser realizada por tal equipe, considerando critérios <u>operacionais/técnicos</u>.	



Anexo VI do Termo de Referência - Atendimentos por Localidade no ano de 2018

Região Geográfica	Cidade	Tipo	Atendimentos Realizados (Período: 2018)												TOTAL
			JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Central I (9 localidades)	Arroio do Tigre	Fórum	0	4	3	0	1	1	1	2	0	0	1	0	13
	Cachoeira do Sul	Fórum	2	4	5	5	6	8	7	4	3	9	3	4	60
	Candelária	Fórum	0	1	4	2	2	2	0	0	0	1	0	0	12
	Encruzilhada do Sul	Fórum	1	0	2	2	0	2	3	6	0	1	2	3	22
	Rio Pardo	Fórum	1	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	35
	(*) Santa Cruz do Sul	Fórum	14	9	9	16	10	10	12	20	6	23	20	8	157
	Sobradinho	Fórum	3	3	0	9	1	2	3	1	0	0	0	0	22
	Venâncio Aires	Fórum	0	4	1	2	10	6	7	1	0	6	8	5	50
	Vera Cruz	Fórum	1	0	2	0	0	1	4	0	0	0	1	2	11
Central II (9 localidades)	Agudo	Fórum	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	5
	Faxinal do Soturno	Fórum	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3
	Jaguari	Fórum	1	2	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	8
	Júlio de Castilhos	Fórum	1	0	5	3	1	0	1	1	3	0	3	2	20
	Restinga Seca	Fórum	1	1	0	0	1	0	2	1	2	1	0	1	10
	(*) Santa Maria	Fórum	15	4	10	12	5	12	13	17	8	7	0	7	110
	São Pedro do Sul	Fórum	1	1	1	5	1	1	4	1	0	0	1	1	17
	São Sepé	Fórum	1	0	6	7	3	8	3	2	1	1	3	2	37
Leste / Litoral (8 localidades)	São Vicente do Sul	Fórum	1	1	4	3	1	3	2	2	0	2	0	1	20
	Capão da Canoa	Fórum	28	9	9	11	1	6	5	12	10	10	6	6	113
	Mostardas	Fórum	0	3	3	5	0	2	1	1	1	5	4	1	26
	(*) Osório	Fórum	1	4	8	2	9	12	5	8	10	14	8	6	87
	Palmares do Sul	Fórum	1	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	7
	Santo Antônio da Patrulha	Fórum	2	4	4	7	2	0	2	4	1	2	1	0	29
	Terra de Areia	Fórum	1	5	6	2	0	0	1	0	0	1	2	1	19
	Torres	Fórum	23	13	16	8	11	15	18	18	12	20	5	7	166
Leste / Metropolitana – Delta do Jacuí/Gravataí (13 localidades)	Tramandaí	Fórum	13	20	18	22	21	19	23	31	35	28	47	29	306
	Alvorada	Fórum	16	12	16	18	9	10	11	16	9	12	12	3	144
	Barra do Ribeiro	Fórum	2	0	3	0	0	1	0	5	3	3	0	3	20
	Butiá	Fórum	0	0	2	1	1	4	0	1	0	1	0	0	10
	Cachoeirinha	Fórum	10	11	15	7	12	7	10	16	6	11	9	2	116
	Charqueadas	Fórum	4	2	0	3	1	1	1	5	4	2	2	1	26
	Eldorado do Sul	Fórum	2	2	1	3	4	0	2	1	0	1	2	2	20
	General Câmara	Fórum	1	0	2	2	0	1	3	0	1	0	2	0	12
	Gravataí	Fórum	11	25	25	31	26	23	20	23	35	37	28	10	294
	Guaíba	Fórum	5	9	21	8	13	8	6	14	15	27	7	7	140
	São Jerônimo	Fórum	1	2	10	5	3	3	5	1	3	1	2	0	36
	Tapes	Fórum	2	2	2	5	0	0	1	2	3	1	3	3	24
Leste / Metropolitana – Rio dos Sinos (9 localidades)	Triunfo	Fórum	9	4	3	2	0	2	4	0	0	3	0	0	27
	Viamão	Fórum	3	13	9	12	14	18	10	10	2	12	8	2	113
	Campo Bom	Fórum	4	1	2	9	4	2	1	0	4	1	2	2	32
	Canoas	Fórum	13	16	24	18	18	33	19	16	25	18	15	10	225
	Dois Irmãos	Fórum	1	0	2	2	1	0	2	1	1	1	1	1	13
	Estância Velha	Fórum	1	1	0	0	1	1	0	2	1	1	4	1	13
	Esteio	Fórum	6	6	8	3	8	4	14	11	7	3	6	2	78
	Ivoti	Fórum	0	1	0	1	3	3	3	0	0	5	1	0	17
	Novo Hamburgo	Fórum	7	12	19	23	18	25	21	15	17	12	18	11	198
	São Leopoldo	Fórum	15	9	11	18	16	20	24	21	16	23	9	9	191
	Sapucaia do Sul	Fórum	5	8	3	11	9	11	11	6	12	17	8	4	105
	Arquivo Judicial Centralizado		8	9	7	6	2	4	5	4	5	4	1	2	57
	CIACA		1	2	8	2	5	5	6	4	2	2	5	1	43



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade	Tipo	Atendimentos Realizados (Período: 2018)												TOTAL
			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Leste / Porto Alegre (18 localidades)	Porto Alegre	Departamento de Artes Gráficas	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	6
		Departamento de Material e Patrimônio	2	3	3	6	2	7	2	3	2	1	4	0	35
		(*) Foro Central	152	113	181	176	220	220	151	149	122	126	154	115	1879
		(*) Foro Central (Prédio II)	161	128	209	195	249	267	310	228	170	197	163	97	2374
		Foro Regional do 4º Distrito	37	15	18	40	28	54	53	41	45	75	57	17	480
		Foro Regional do Alto Petrópolis	4	4	6	4	7	19	9	17	7	8	9	2	96
		Foro Regional do Partenon	7	1	5	6	4	6	10	13	7	4	10	0	73
		Foro Regional da Restinga	1	3	7	0	0	1	9	16	6	2	4	5	54
		Foro Regional do Sarandi	13	9	5	12	18	40	25	15	13	22	18	2	192
		Foro Regional da Tristeza	3	6	5	6	6	8	19	19	19	24	18	6	139
		IPERGS													0
		(*) Palácio da Justiça	68	94	135	197	147	116	127	148	110	113	136	67	1458
		Setor de Transportes	0	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	7
		(*) Tribunal de Justiça	247	258	333	413	412	400	369	334	299	333	272	179	3849
		Posto Aeroporto Salgado Filho	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	2	7
		CJUD	0	3	7	2	2	4	5	10	2	7	8	1	51
Leste / Vale do Paranhana/Cai (7 localidades)	Igrejinha	Fórum	1	2	3	2	1	3	1	6	3	1	1	1	25
	Parobé	Fórum	8	4	2	1	3	2	4	2	0	4	3	5	38
	Portão	Fórum	2	2	1	3	3	0	0	0	0	7	1	2	21
	São Sebastião do Cai	Fórum	5	1	4	8	0	0	2	3	2	0	2	0	27
	Sapiranga	Fórum	11	5	10	3	8	5	12	14	7	7	4	0	86
	Taquara	Fórum	7	8	3	7	10	3	16	8	6	5	6	4	83
	Três Coroas	Fórum	0	2	2	0	0	0	1	0	0	2	0	0	7
Leste / Vale do Taquari (9 localidades)	Arroio do Meio	Fórum	3	2	1	0	1	1	3	3	7	6	0	0	27
	Arvorezinha	Fórum	1	2	5	2	2	0	3	0	1	0	2	3	21
	Encantado	Fórum	0	1	9	6	3	4	4	2	0	2	2	1	34
	Estrela	Fórum	2	2	8	5	3	16	10	11	16	10	7	2	92
	Guaporé	Fórum	4	2	6	3	6	3	0	1	0	0	0	1	26
	(*) Lajeado	Fórum	2	1	5	2	2	6	4	0	5	12	13	8	60
	Montenegro	Fórum	1	0	9	14	3	7	11	8	3	6	5	1	68
	Taquari	Fórum	5	1	1	6	3	0	4	4	2	4	2	3	35
	Teutônia	Fórum	1	2	2	4	1	4	0	1	1	1	4	6	27
Nordeste / Serra (17 localidades)	Antônio Prado	Fórum	0	5	4	1	3	1	0	1	1	0	1	0	17
	Bento Gonçalves	Fórum	7	8	4	8	8	12	14	7	6	11	9	2	96
	Bom Jesus	Fórum	0	3	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	8
	Canela	Fórum	1	4	4	7	0	5	3	6	3	9	7	2	51
	Carlos Barbosa	Fórum	3	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	25
	(*) Caxias do Sul	Fórum	22	23	29	14	26	27	29	31	26	27	12	9	275
	Farroupilha	Fórum	3	5	3	4	2	2	2	1	1	3	3	0	29
	Feliz	Fórum	2	2	4	6	1	3	2	0	1	2	1	0	24
	Flores da Cunha	Fórum	0	0	3	1	0	0	1	1	1	0	1	0	8



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade	Tipo	Atendimentos Realizados (Período: 2018)												TOTAL
			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	Garibaldi	Fórum	0	0	1	2	0	0	0	4	0	0	0	0	7
	Gramado	Fórum	0	1	2	3	4	0	2	3	0	1	0	3	19
	Nova Petrópolis	Fórum	1	0	3	8	0	0	0	0	0	0	1	2	15
	Nova Prata	Fórum	2	5	3	3	3	2	0	3	2	3	1	7	34
	São Francisco de Paula	Fórum	11	3	1	7	2	2	3	2	6	3	0	3	43
	São Marcos	Fórum	0	0	0	1	0	2	1	1	1	0	1	0	7
	Vacaria	Fórum	4	4	3	0	7	8	5	6	1	3	8	1	50
	Veranópolis	Fórum	4	0	3	0	0	0	1	1	3	0	3	1	16
Noroeste / Planalto Médio I (8 localidades)	(*) Erechim	Fórum	2	3	2	5	4	10	16	8	6	10	9	6	81
	Gaurama	Fórum	0	1	3	1	0	0	0	0	0	1	0	2	8
	Getúlio Vargas	Fórum	3	1	2	1	1	1	0	1	2	6	1	0	19
	Marcelino Ramos	Fórum	0	1	1	0	0	1	1	0	0	5	0	1	10
	Nonoai	Fórum	5	5	3	2	1	5	3	0	3	0	0	0	27
	Sananduva	Fórum	0	1	0	0	3	2	0	0	0	2	2	0	10
	São José do Ouro	Fórum	2	1	2	2	2	1	1	0	0	2	1	1	15
	São Valentim	Fórum	0	1	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	7
Noroeste / Planalto Médio II (9 localidades)	Augusto Pestana	Fórum	1	0	0	2	0	2	0	0	2	0	1	1	9
	Catuípe	Fórum	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
	Cruz Alta	Fórum	2	5	11	10	9	8	15	16	5	12	8	4	105
	(*) Ijuí	Fórum	10	5	12	4	9	5	2	4	6	5	4	1	67
	Panambi	Fórum	5	3	2	2	2	0	5	2	0	2	3	1	27
	Salto do Jacuí	Fórum	1	2	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	7
	Santo Ângelo	Fórum	4	13	8	13	13	7	16	15	6	4	7	2	108
	São Luiz Gonzaga	Fórum	5	5	2	4	3	2	4	3	3	3	6	2	42
	Tupanciretã	Fórum	1	0	1	3	2	4	1	3	0	0	0	1	16
Noroeste / Planalto Médio III (15 localidades)	Campo Novo	Fórum	2	0	2	2	0	1	0	2	2	0	3	0	14
	Constantina	Fórum	0	1	1	1	1	0	2	5	1	0	1	0	13
	Coronel Bicaco	Fórum	0	0	2	0	2	1	2	2	2	0	0	0	11
	Frederico Westphalen	Fórum	1	3	9	6	7	1	7	6	3	4	3	2	52
	Irai	Fórum	4	2	0	0	1	4	2	0	2	1	1	0	17
	(*) Palmeira das Missões	Fórum	1	5	3	6	1	6	6	2	5	4	7	0	46
	Planalto	Fórum	0	2	0	3	1	1	0	0	0	2	0	0	9
	Rodeio Bonito	Fórum	3	4	1	3	4	0	0	0	2	0	0	2	19
	Ronda Alta	Fórum	1	0	0	2	6	0	0	0	0	3	0	0	12
	Santa Bárbara do Sul	Fórum	0	0	2	0	3	6	1	2	2	1	0	0	17
	Santo Augusto	Fórum	4	3	4	3	7	2	2	2	4	0	1	0	32
	Sarandi	Fórum	3	5	5	0	4	2	6	2	1	0	1	1	30
	Seberi	Fórum	2	1	0	1	3	0	0	3	3	2	1	3	19
	Tenente Portela	Fórum	0	0	1	1	3	4	2	1	0	1	0	1	14
	Três Passos	Fórum	5	3	6	6	3	3	3	3	1	3	2	0	38
Noroeste / Planalto Médio IV (11 localidades)	Carazinho	Fórum	7	4	7	9	4	6	8	7	0	3	6	5	66
	Casca	Fórum	1	5	1	1	5	4	1	3	0	1	1	0	23
	Espumoso	Fórum	4	3	0	2	1	6	0	1	1	0	3	0	21
	Ibirubá	Fórum	0	2	0	4	7	0	0	0	1	1	1	2	18
	Lagoa Vermelha	Fórum	3	5	4	3	4	10	7	2	1	3	2	1	45
	Marau	Fórum	3	0	2	2	1	0	2	0	2	2	1	0	15
	Não-Me-Toque	Fórum	3	3	0	4	2	2	1	2	0	0	1	2	20
	(*) Passo Fundo	Fórum	12	10	17	18	16	22	21	17	19	26	22	11	211
	Soledade	Fórum	4	2	12	3	3	10	10	6	7	7	1	1	66
	Tapejara	Fórum	2	4	0	0	0	2	3	0	2	0	2	1	16
	Tapera	Fórum	7	2	3	1	2	2	3	1	0	0	0	1	22
	Campina das Missões	Fórum	0	0	1	0	1	2	0	1	1	0	0	0	6



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Região Geográfica	Cidade	Tipo	Atendimentos Realizados (Período: 2018)												TOTAL
			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Noroeste / Planalto Médio IV (13 localidades)	Cerro Largo	Fórum	4	2	0	0	2	0	0	2	0	1	0	0	11
	Crissiumal	Fórum	0	0	4	1	2	0	0	0	2	3	2	0	14
	Giruá	Fórum	1	2	2	5	1	4	3	0	0	4	0	1	23
	Guarani das Missões	Fórum	0	1	0	0	1	1	1	0	4	0	0	0	8
	Horizontalina	Fórum	2	2	0	0	0	1	2	0	0	0	2	2	11
	Porto Xavier	Fórum	1	2	0	0	0	2	0	0	2	1	0	0	8
	(*) Santa Rosa	Fórum	9	5	12	9	7	12	10	3	3	5	9	6	90
	Santo Antônio das Missões	Fórum	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	6
	Santo Cristo	Fórum	0	1	1	0	2	1	0	0	0	0	2	3	10
	Três de Maio	Fórum	4	1	2	3	1	2	3	3	3	4	0	2	28
	Tucunduva	Fórum	0	1	0	1	1	1	3	1	0	0	0	1	9
Oeste I (10 localidades)	(*) Alegrete	Fórum	4	3	2	5	10	5	13	12	6	4	5	4	73
	Cacequi	Fórum	0	0	0	0	3	1	3	0	2	0	0	0	9
	Itaqui	Fórum	4	8	4	3	1	5	4	4	3	4	2	1	43
	Quarai	Fórum	2	2	0	0	3	0	1	1	1	6	0	0	16
	Rosário do Sul	Fórum	5	2	5	2	3	5	2	5	1	21	1	2	54
	Santiago	Fórum	6	7	2	6	5	8	4	10	4	4	2	4	62
	São Borja	Fórum	10	6	22	17	12	8	10	11	17	8	6	3	130
	São Francisco de Assis	Fórum	0	0	0	4	0	6	3	0	1	0	3	1	18
	São Gabriel	Fórum	2	1	8	3	5	4	6	7	5	6	1	1	49
	Uruguaiana	Fórum	10	20	11	20	10	15	21	8	11	20	25	7	178
Oeste II (6 localidades)	(*) Bagé	Fórum	2	3	9	11	8	11	21	18	8	17	11	7	126
	Caçapava do Sul	Fórum	4	5	3	1	5	4	3	5	0	2	4	2	38
	Dom Pedrito	Fórum	3	2	4	3	4	5	2	3	3	3	2	2	36
	Lavras do Sul	Fórum	1	2	3	1	3	3	2	0	0	1	1	0	17
	Pinheiro Machado	Fórum	3	2	4	4	2	3	1	2	2	0	1	1	25
	Santana do Livramento	Fórum	5	0	5	7	9	7	2	1	1	7	4	3	51
Sul (12 localidades)	Arroio Grande	Fórum	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	6
	Camaquã	Fórum	7	4	4	5	7	5	13	9	3	9	3	3	72
	Canguçu	Fórum	2	1	7	10	2	8	4	0	0	0	4	4	42
	Herval	Fórum	0	1	3	0	2	6	0	0	0	0	0	0	12
	Jaguarão	Fórum	0	0	5	2	1	1	1	1	0	0	0	0	11
	Pedro Osório	Fórum	0	1	0	1	0	1	1	0	1	6	0	0	11
	(*) Pelotas	Fórum	21	12	25	34	40	31	31	27	29	28	20	5	303
	Piratini	Fórum	1	0	1	2	2	0	0	1	0	0	0	2	9
	Rio Grande	Fórum	11	8	13	13	17	17	12	12	8	19	9	8	147
	Santa Vitória do Palmar	Fórum	3	1	4	3	2	4	6	4	4	1	4	1	37
	São José do Norte	Fórum	0	0	1	4	0	1	0	3	3	0	0	0	12
	São Lourenço do Sul	Fórum	1	1	4	0	1	2	2	2	6	1	0	1	21



Anexo VII do Termo de Referência – Quadro funcional da atual empresa contratada

Equipe de Gestão e Apoio			
Região Geográfica	Cidade Sede	Profissional	QUT
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Preposto	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Líder de N1	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Líder de N2	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Especialista N1	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Especialista N2	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Líder de Suporte	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Líder de HelpDesk	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Técnico Garantias	2
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Técnico de Instalações	4
Total:			13

Técnicos de Nível 1			
Região Geográfica	Cidade Sede	Profissional	Quantidade
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	Técnicos de N1	42

Técnicos de Nível 2 (suporte técnico local)			
Região Geográfica	Cidade Sede	Número de Localidades	Qut Téc. de N2
Central I	Santa Cruz do Sul	9	1
Central II	Santa Maria	9	2
Leste / Litoral	Osório	8	2
Leste / Metropolitana – Delta do Jacuí/Gravataí	Porto Alegre	13	2
Leste / Metropolitana – Rio dos Sinos	Porto Alegre	9	1
Leste / Porto Alegre	Porto Alegre	18	20
Leste / Vale do Paranhana/Caí	Porto Alegre	7	1
Leste / Vale do Taquari	Lajeado	9	2
Nordeste / Serra	Caxias do Sul	17	2
Nordeste / Planalto Médio I	Erechim	8	1
Nordeste / Planalto Médio II	Ijuí	9	1
Nordeste / Planalto Médio III	Palmeira das Missões	15	1
Nordeste / Planalto Médio IV	Passo Fundo	11	2
Nordeste / Planalto Médio V	Santa Rosa	12	2
Oeste I	Alegrete	10	2
Oeste II	Bagé	6	1
Sul	Pelotas	12	2
Total:			45

Total Geral*:	100
---------------	-----

* Inclusive equipe de gestão



Anexo VIII do Termo de Referência - Minuta do Termo de Confidencialidade

Eu, _____ CPF: _____, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços terceirizados para o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS), comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e outras normatizadas no ATO Nº 11/2004-P (em anexo, disponível na Intranet no link www.tjrs.gov.br), em função do contato que terei com informações pertencentes ao TJ-RS, ou por ele custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos necessários, para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1) Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação do TJ-RS, que regem o uso dos recursos pertencentes ao Tribunal a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.

2) Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como Identificador de usuário (*Userid*), senhas de acesso a sistemas (*Password*), aplicativos, internet, intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins), que o TJ-RS me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados ao TJ-RS em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.

3) Meus acessos à Internet e a Conta de Correio Eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes ao TJ-RS devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades ligadas diretamente às minhas atribuições.

4) Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes do TJ-RS, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que o TJ-RS é o legítimo proprietário e custeador de todos os equipamentos, infra-estrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.

5) As informações por mim geradas ou recebidas durante minha jornada de trabalho e/ou em função desta, deverão tratar apenas de assuntos profissionais e ligados exclusivamente ao exercício de minha função.

6) Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de *softwares* ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente no TJ-RS.

7) Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes ao TJ-RS, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, *pen drives*, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (*webmail*, *internet*, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.

8) Todos os recursos de tecnologia da informação a mim disponibilizados são para fins relacionados única e exclusivamente às minhas atividades profissionais, assim sendo, é expressamente proibido o uso desses recursos para outros fins.

9) Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos do TJ-RS para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minha função.

10) Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes ao TJ-RS, compreendendo dentre outros aspectos:

- a) nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar;
- b) jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros;
- c) nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas;
- d) não divulgar informações do TJ-RS, de partes, de advogados e de prestadores de serviços;
- e) não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil



acesso;

- f) não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede do TJ-RS, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização do TJRS;
- g) somente utilizar *software* que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável;
- h) respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual;
- i) quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra;
- j) informar imediatamente o órgão responsável e ao Departamento de Informática acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.

Parágrafo único: Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio do TJ-RS como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

11) Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.

12) Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço contratada ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

13) O presente Termo será assinado em duas vias (1ª via prestador de serviços / 2ª via TJ-RS).

Porto Alegre , ____ de _____ de ____ .

Assinatura	Assinatura
	Nome do Empregado RG e Órgão Emissor
Matrícula: _____	_____
Cargo/Função: _____	_____
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul	Empresa: _____
CNPJ/MF: 89.522.064/0001-66	CNPJ/MF: _____
Testemunhas (nome e RG)	Nº Contrato: _____
_____	_____
_____	_____



Anexo IX do Termo de Referência - Modelo de Declaração de Vistoria

O representante legal da empresa _____, CNPJ n° _____, Sr(a) _____, portador do RG n° _____, CPF n° _____, declara que vistoriou os locais onde serão prestados os serviços referentes ao Pregão Eletrônico número XXX/YYYY, cujo objeto é a contratação dos Serviços relacionados à Função de Central de Serviços de TIC (Nível 1) e ao Serviço de Suporte Técnico de Campo (Nível 2), segundo as boas práticas adotadas pelas normas ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e ITIL V.3 (Information Technology Infrastructure Library v.3), e dos Serviços de Gerenciamento e Automatização da Central de Serviços, bem como declara o conhecimento dos termos do edital e dos seus anexos. Declara ainda, que tomou plena ciência das condições e grau de dificuldade existente e que não encontrou nenhum impeditivo à execução do objeto supracitado.

Porto Alegre, _____, de _____ de 2019.

(Nome, identidade e assinatura do responsável técnico da empresa)

(Nome e assinatura do responsável pela fiscalização do TJRS)

Observação: emitir em papel que identifique a licitante.



Anexo X do Termo de Referência – Índice para Documentação de Exequibilidade dos Preços

	Data do Contrato		Pág.
	Empresa tomadora dos Serviços		Pág.
	Valor do Contrato		Pág.
	Valor do Contrato Reajustado		Pág.
	Comprovação do item 6.3.2.1	Págs.	
Valor Líder de Equipe	Cobrado do tomador dos Serviços		Pág.
	Pago ao Colaborador		Pág.
	Páginas de comprovação de vínculo	Págs.	
Valor Analista	Cobrado do tomador dos Serviços		Pág.
	Pago ao Colaborador		Pág.
	Páginas de comprovação de vínculo	Págs.	
Valor Técnico N1	Cobrado do tomador dos Serviços		
	Pago ao Colaborador		
	Páginas de comprovação de vínculo	Págs.	
Valor Técnico N2	Cobrado do tomador dos Serviços		Pág.
	Pago ao Colaborador		Pág.
	Páginas de comprovação de vínculo	Págs.	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90110-230 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

ATESTADO - SERVIÇO DE LICITAÇÕES

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Nos termos da Ordem de Serviço nº 02/2008-P, atestamos, para os devidos fins, que a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, sala 501, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob nº 86.703.337/0001-80, prestou, satisfatoriamente, os serviços descritos a seguir, para o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, CNPJ nº 89.522.064/0001-66.

CONTRATO Nº 371/2017-DEC
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 113/2017-DEC
PROCESSO SEI Nº 8.2020.7187/000126-3

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, projeto, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de TI do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, sob demanda, mediante menor valor unitário para unidade de serviço técnico (UST).

PERÍODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: 07/12/2017 A 31/03/2021:

Grupos	Grupo de Serviços	Descrição	Somatório de Horas Técnicas	Somatório de Unidades de Serviço Técnico - USTs
G-01	Serviços de Suporte - Operação e Monitoria	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao monitoramento ininterrupto dos equipamentos e serviços necessários à manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC do contratante, bem como às ações proativas de resposta às falhas detectadas.	55.548	57.340
G-02	Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, implantação, suporte técnico, documentação e operação dos ambientes de produção que viabilizam o provimento dos sistemas corporativos.	898	5.388
G-03	Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, projeto, implantação, suporte técnico, documentação e operação da infraestrutura de conectividade de redes LAN/WAN/WLAN.	8.516,5	51.099
G-04	Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema operacional Windows, plugins e complementos de terceiros.	176	1.056
G-05	Serviços de Suporte - Sistema Operacional Linux	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema operacional Linux, plugins e complementos de terceiros.	2.634	15.804
G-06	Serviços de Suporte - Banco de Dados	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, realização de estudos, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, diagnóstico, resolução de problemas, otimização, segurança e documentação em sistemas de gerência de banco de dados (SGBD).	8.099	48.754
G-07	Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema de mensageria e comunicação unificada corporativa Microsoft Skype for Business Server 2015.	50	300

G-08	Serviços de Suporte - Correio Eletrônico	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema de correio eletrônico Microsoft Exchange Server 2010.	44	132
G-10	Serviços de Suporte - Ambiente Web	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, realização de estudos, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, diagnóstico, resolução de problemas, otimização, segurança e documentação em servidores web e de aplicação.	1.735	10.410
G-13	Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização	Consistem no conjunto de atividades relacionadas à administração e ao gerenciamento de ambiente virtual compreendendo hosts, templates, máquinas virtuais, virtualização de aplicações, pools de storage, cluster de servidores, mecanismos de balanceamento e movimentação de recursos, dentre outras atividades não enumeradas taxativamente.	3.610,5	21.663
G-14	Serviços de Suporte - Segurança da Informação	Consistem no conjunto de atividades técnicas de apoio à sustentação tecnológica das plataformas de segurança da informação empregadas pelo contratante, incluindo administração, instalação, configuração, parametrização, atualização, suporte técnico, monitoração, operação, projetos, análise de vulnerabilidades, testes de intrusão, definição de políticas e documentação e demais serviços relacionados à segurança da informação.	3.786	25.812
G-16	Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de monitoramento de ativos de TI baseado nas plataformas CA Unified Infrastructure Management e CA Spectrum.	5.266	27.777
G-17	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI baseado na plataforma CA Configuration Automation.	9.908	59.316
G-20	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de chamados de usuários baseado na plataforma CA Service Desk Manager.	885	5.214
G-21	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de projetos baseado na plataforma CA Clarity Project & Portfolio Manager.	918	4.131
G-22	Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao gerenciamento de usuários e grupos de segurança, permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas, caixas postais e listas de distribuição.	7.888	7.888
G-24	Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Consistem no conjunto de processos relacionados ao gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de TI por meio do emprego das melhores práticas contidas na biblioteca ITIL v3.	2.988	17.928
G-25	Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Consistem no conjunto de atividades relacionados ao gerenciamento do ciclo de vida patrimonial dos equipamentos de informática.	15.376	22.872
Total Geral			128.326	382.884

PRAZO DE GARANTIA: 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de término informada na entrega da respectiva Ordem de Serviço.

PRAZO DE VIGÊNCIA: 12 (doze) meses, a contar de 07/12/2017.

1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 371/2017-DEC

OBJETO: Prorrogação da vigência contratual pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar de 11/12/2018.

2º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 371/2017-DEC

OBJETO: Prorrogação da vigência contratual pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar de 11/12/2019.

3º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 371/2017-DEC

OBJETO: Constitui objeto do presente termo o **acréscimo de serviços**, mediante a adição de **38.217** (trinta e oito mil, duzentos e dezessete) UST (unidade de serviço técnico) ao objeto do Contrato, de acordo com a Informação DITIC-ORÇAMENTO 1952082 e decisão administrativa, constantes nos autos.

4º TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 371/2017-DEC

OBJETO: Constitui objeto do presente termo aditivo a **prorrogação da vigência contratual** pelo prazo de **12 (doze) meses, a contar de 11/12/2020**, nos termos da Décima Segunda – Da vigência Contratual do contrato ora aditado, bem como a alteração de cláusulas, mediante a substituição do índice IGP-M para o IPCA para fins da correção monetária, prevista no item 3.8 da Cláusula Terceira - Do Preço e Pagamento, e no item 8.4 da Cláusula Oitava - da Garantia Contratual, e do reajuste do valor contratual, previsto na Cláusula Décima Primeira - Do Reajustamento de Preços, retificando a numeração dos itens da respectiva cláusula, correndo a despesa à conta da dotação orçamentária **03.92.9078.3.3.90.40**, de acordo com o Despacho DSO-SGCLOG (2014164) e decisão administrativa, constantes dos autos.

É anexo deste Atestado de Capacidade Técnica o Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 113/2017-DEC.

Penalidades aplicadas ao fornecedor no contrato acima: nada consta.



Documento assinado eletronicamente por **Selma Vitt Salinez, Diretor(a) de Departamento**, em 09/04/2021, às 19:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2721100** e o código CRC **84040446**.



**ANEXO ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA
TERMO DE REFERÊNCIA DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 113/2017-DEC
CONTRATO Nº 371/2017-DEC - INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, projeto, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte da infraestrutura de TI do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, sob demanda, mediante menor valor unitário para unidade de serviço técnico (UST).

2. ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS A SER CONTRATADO

- 2.1. Os serviços a serem contratados serão mensurados por meio do uso da métrica unidade de serviço técnico (UST).
- 2.2. A estimativa do volume anual de serviços em unidades de serviço técnico é apresentada a seguir:

Item	Código	Descrição	Unidade	Quantidade
1	33552	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI), COMPREENDENDO PLANEJAMENTO, PROJETO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS RELACIONADOS À OPERAÇÃO, MONITORAMENTO E SUPORTE DA INFRAESTRUTURA DE TI DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL, SOB DEMANDA, MEDIANTE MENOR VALOR UNITÁRIO PARA UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST).	UNIDADE	152.868,00

- 2.3. O quantitativo supracitado, a ser consumido em um intervalo temporal de 12 (doze) meses, é meramente estimativo, e corresponde ao somatório total em UST de todas as atividades previstas no catálogo de serviços.
- 2.4. O contratante não assume o compromisso de contratar a totalidade ou uma determinada quantidade mínima de horas de serviços técnicos do objeto, consistindo esta em apenas uma estimativa máxima de alocação no intervalo temporal de 12 (doze) meses.
- 2.5. Por consequência, a demanda real e a execução dos serviços no decorrer do período de vigência do contrato poderão ser inferiores a essa quantidade projetada, estando o contratante desobrigado de executá-la em sua totalidade.

3. DEFINIÇÕES GERAIS

- 3.1. Os principais termos e conceitos empregados nessa especificação técnica estão apresentados a seguir:
- 3.1.1. **UST** ¹ - É a unidade de medição das tarefas e atividades de infraestrutura a serem desempenhados pela contratada. Tal métrica consiste no valor de referência empregado nos termos dessa especificação. Todas as atividades previstas no catálogo de serviços têm o seu valor dimensionado nessa unidade. Cabe ressaltar que a contratação se dará em função do volume anual estimado de horas de

¹ Acrônimo para "Unidade de Serviço Técnico".



serviços técnicos a ser consumido e que a licitação visará à precificação do valor individual de uma UST.

3.1.2. **Atividade** - Ou tarefa individual, a qual representa o menor nível possível de detalhamento de uma solicitação de serviço a ser executada pela contratada. Cada atividade (ou tarefa) individual a ser realizada está previamente metrificada em horas de serviços técnicos. Uma tarefa é definida por um resultado a ser entregue em um componente de infraestrutura de TI em resposta a uma requisição específica para atender a uma necessidade da área de TI ou do negócio. Dessa forma, para fins de faturamento, uma tarefa A somente é considerada distinta de outra tarefa B e computada adicionalmente se ao menos um dos elementos a seguir enumerado for distinto entre ambas as tarefas: resultado a ser obtido, componente da infraestrutura de TI, necessidade específica ou ciclo de faturamento. Para fins da prestação das atividades a contratada deverá alocar profissionais que atendam aos requisitos de formação, qualificação e experiência constantes no **Anexo I deste Termo - Perfis Profissionais**, de acordo com o papel e nível de senioridade requisitado pelo contratante, e em conformidade com o grau de complexidade da tarefa individual a ser desempenhada.

3.1.3. **Componente de Infraestrutura de TI** - é um produto/sistema/elemento de *software*, equipamento, ou canal de comunicação de dados. Componentes ou módulos distintos do mesmo equipamento ou produto/sistema/elemento de *software*, assim como interligações distintas do âmbito do mesmo canal de comunicação de dados, não configuram componentes de infraestrutura de TI distintos.

3.1.4. **Resultado** - é ação de redesenho arquitetural, instalação, configuração ou manutenção de um componente de infraestrutura de TI para atingir um comportamento previamente demandado e descrito, necessariamente, em termos de uma funcionalidade. O resultado pode ainda ser relativo à resolução de incidentes ou de problemas no contexto das propriedades computacionais relativas à disponibilidade, segurança, desempenho ou escalabilidade (ou seja, o resultado pode estar associado aos requisitos não funcionais de um dado sistema computacional).

Independente de ser um ou vários parâmetros de configuração cujo estado deve ser alterado, se na ótica do contratante eles modificam a mesma funcionalidade ou o comportamento de um mesmo requisito não funcional, então constituem o mesmo resultado. Dessa forma, necessariamente, a linguagem a ser usada na descrição do resultado, quando da formulação da demanda, é da funcionalidade desejada ou do requisito não funcional a ser atingido.

Um resultado apenas é distinto de outro resultado se a funcionalidade (comportamento), elemento da estrutura (componente da arquitetura) ou propriedade computacional descrito for distinto.

Um resultado é sempre único dentro de um dado ciclo de faturamento mensal. Assim sendo, eventuais repetições de um resultado no mesmo ciclo de faturamento mensal serão considerados reparos para fins da correção do mesmo resultado e não dará ensejo a novo cômputo para fins de faturamento.

Ainda que em outro ciclo mensal de faturamento, poder-se-á solicitar o reparo, sem custo, de um mesmo resultado se for constatado, a posteriori, a inadequação da execução anterior.

Para fins de exemplificação do conjunto de proposições apresentado nos parágrafos anteriores, melhorias no tempo de resposta de um serviço ou



sistema podem ser obtidas por meio da alteração de um parâmetro de configuração individual ou de um conjunto de parâmetros de configuração, sendo considerado o mesmo resultado nos termos dessa especificação, de tal forma que serão faturadas apenas uma vez.

Entretanto, caso envolvam componentes de infraestrutura de TI distintos, ou demandas distintas, ou necessidades distintas, ou inclusive ciclos de faturamento distintos, a princípio poderão ser classificadas como tarefas individuais distintas e poderão ser faturadas separadamente.

3.1.5. **Grupo de Serviços** - É um agrupamento de atividades/tarefas individuais levando-se em conta conhecimentos afins e outros critérios especificados pelo contratante, para fins meramente classificatórios. Os grupos de serviços definidos no escopo dessa contratação podem ser encontrados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.

3.1.6. **Serviços de "Datacenter"** ² - Consistem nos serviços providos pela infraestrutura de TI do contratante, compreendendo atividades de instalação, configuração, monitoração, manutenção e resolução de incidentes e/ou problemas, nas áreas de: operação e monitoração do "datacenter", equipamentos servidores de rede do ambiente central de processamento; servidores de arquivos; sistemas de virtualização de servidores de rede; sistemas de armazenamento, de cópia e de restauração de arquivos; sistemas de gerenciamento de bancos de dados; hospedagem e execução de páginas e aplicações e *sites web*; servidores de aplicação; infraestrutura de comunicação de redes, incluindo tecnologias LAN, WAN, WLAN e SAN; infraestrutura de gerenciamento e segurança de redes; serviços de diretório; sistemas de colaboração tais como correio eletrônico, mensageria instantânea, comunicação unificada, videoconferência, VOIP e similares; plataforma de gestão de portfólio e projetos; plataformas de gerenciamento e monitoração de ambiente de infraestrutura e de aplicações; plataforma de Service Desk.

Tais serviços são compostos por tarefas individuais que sozinhas ou em seu conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e o provimento dos serviços segundo critérios de níveis mínimos de serviço.

3.1.7. **Ordem de Serviço (OS)** - é uma determinação formal à contratada que autoriza a realização de uma atividade mapeada no catálogo de serviços. Uma OS estabelece, no mínimo, os resultados a serem atingidos, os níveis mínimos de serviço que serão exigidos, a quantidade de UST que será faturada em contrapartida da conclusão plena e a contento da atividade demandada na OS, os fatores de ajustes, e quando for o caso, os acordos estabelecidos entre o contratante e a contratada.

Todas as atividades deverão ser solicitadas mediante prévia formalização via emissão de OS, conforme fluxo e condições estabelecidas no **Anexo III deste Termo - Forma de Solicitação e Prestação dos Serviços**.

A descrição da atividade ordenada na OS deverá ser sempre feita por uma composição planejada, de forma adequada, em sequências e quantidades, de tarefas individualmente descritas. A quantidade de UST

² Cabe salientar que no restante desta especificação técnica e respectivos anexos, o conjunto dos serviços de monitoramento, diagnóstico, suporte, manutenção e operação, nas suas diversas áreas, serão coletivamente definidos como serviços de "datacenter".



a ser faturada consiste no somatório da quantidade individual de UST de todas as tarefas estabelecidas na OS, a qual deverá ter sido previamente autorizada pelo contratante.

Cada OS pode ser classificada em conformidade com o conjunto de serviços enumerado no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.

4. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 4.1. Como já consolidado no entendimento jurisprudencial do Tribunal de Contas da União (TCU), um dos pilares do novo modelo de contratações de TI consiste na remuneração vinculada ao alcance de resultados. Nesse sentido, a IN 4/2010 dispôs, no art. 7º, VIII, art. 15, inciso III, alínea 'e', e no art. 15, § 2º, que o pagamento deverá ser efetuado em função dos resultados obtidos (art. 7º, inciso IX, e art. 19, inciso IV, da IN 4/2014), com vistas a evitar o surgimento do cenário conhecido como 'paradoxo lucro-incompetência', conforme entendimento da Corte de Contas (voto condutor do Acórdão 786/2006-TCU-Plenário). No mesmo sentido, a Súmula TCU 269, de 7 de março de 2012.
- 4.2. Embora seja permitida em modalidade excepcional a remuneração por homem-hora, os gestores públicos vêm desenvolvendo novos critérios e mecanismos para remuneração de serviços de TI com o intuito de evitar a contratação pelo mero esforço, como o critério homem-hora. Uma das métricas criadas baseada nesse novo paradigma é a **Unidade de Serviço Técnico (UST)**, ou **Unidade de Medida de Serviços (UMS)**, comuns em contratos de suporte à infraestrutura de TI, em conformidade como os Estudos Preliminares que foram previamente conduzidos.
- 4.3. Com base em tal critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. De tal forma que o critério de seleção do fornecedor consiste no valor individual ofertado por UST.
- 4.4. Em tal modelo de contratação de serviços de TI, o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada se baseia na emissão de ordens de serviço nas quais cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada.
- 4.5. Por conseguinte, os serviços objeto da contratação contemplam a requisição, sob demanda, de serviços técnicos da empresa contratada de acordo com a necessidade do contratante, e serão remunerados pela unidade de referência denominada nessa especificação técnica de **Unidade de serviço técnico (UST)** ³, a qual equivale à hora de trabalho necessária à prestação de um serviço.
- 4.6. Os serviços deverão ser prestados, de acordo com a natureza e requisitos das atividades, nas dependências do contratante, em sua sede ou em outro local a ser designado, a critério do contratante.
- 4.7. Para viabilizar a prestação dos serviços enumerados no catálogo de serviços, a empresa contratada deverá alocar profissionais que atendam aos requisitos de formação, capacitação e experiência constantes no **Anexo I deste Termo - Qualificação Técnica dos Profissionais**, de acordo

³ O qual equivale, semanticamente, à métrica Unidade de Serviço Técnico (UST).



com o papel e nível de senioridade requisitado pelo contratante e em conformidade com os níveis de complexidade das tarefas em que esses deverão atuar.

- 4.8. Os serviços a serem prestados pelos profissionais da empresa contratada serão aqueles indicados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** deste Termo de Referência.
- 4.9. Todo e qualquer serviço deverá ser solicitado mediante prévia formalização por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), conforme fluxo e condições estabelecidas no **Anexo III deste Termo - Forma de Solicitação e Prestação dos Serviços**.
- 4.10. Cada OS pode ser classificada em conformidade com o conjunto de serviços enumerado no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.
- 4.11. Os serviços vinculados às ordens de serviço deverão ser prestados nas localidades contidas no **Anexo IX deste Termo - Localidades e Endereços de Execução dos Serviços**.
- 4.12. Os serviços técnicos especializados deverão assegurar a sustentação do conjunto de serviços de infraestrutura em operação no ambiente de TI enumerado no **Anexo VIII deste Termo - Detalhamento do Ambiente Tecnológico**.
- 4.13. O contratante somente pagará à empresa contratada o numerário de unidades de serviço técnico equivalentes aos serviços efetivamente realizados que foram requisitados nas ordens de serviço previamente emitidas, devidamente homologados por servidores do seu quadro e atestados pelos gestores e fiscais do contrato, não sendo devido o pagamento de quaisquer valores a título de franquia ou garantia de execução de valores mínimos.
- 4.14. O conjunto de dados tabulado nas tabelas apresentadas no **Anexo VI deste Termo - Estimativa Analítica do Volume de Serviços** indica, entre outras informações relevantes para composição dos custos pelas empresas licitantes, a proporção estimada dos serviços a serem executados.
- 4.15. Aos profissionais da empresa contratada será exigido o uso de crachá de identificação nas dependências do contratante, bem como atendimento à determinação constante na Ordem de Serviço nº 02/2011-DG, disponível na Internet do contratante, no endereço <http://www.tjrs.jus.br>, referente ao uso de vestes apropriadas.
- 4.16. O contratante se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos e insumos necessários e licença dos produtos ("softwares"). Caso a empresa contratada deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo contratante, somente poderá fazê-lo após homologação por parte da equipe técnica do contratante.
- 4.17. A empresa contratada deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de Segurança da Informação expressos na Política de Segurança do contratante. Aos profissionais que executarão os serviços e ao funcionário preposto será exigido a assinatura de Termo de Responsabilidade e Sigilo, conforme formulário padrão contido no **Anexo V deste Termo - Termo de Responsabilidade e Sigilo**.
- 4.18. Os serviços a serem executados deverão ocorrer preferencialmente em dias úteis e de acordo com o horário de trabalho do contratante, exceção feita quando houver necessidade de execução das atividades em horários extraordinários (ver o grupo de atividades G-01 no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**). Todavia, o contratante poderá



- requerer a prestação de determinados serviços a serem executados em horários extraordinários em função de demandas urgentes da área de negócio, não sendo pagos pelo contratante, em nenhuma hipótese, valores adicionais referentes a título de horas extras.
- 4.19. Serão considerados dias não úteis os dias contemplados nos finais de semana, recessos oficialmente instituídos pela Administração do TJRS, feriados municipais de Porto Alegre, estaduais do RS e nacionais, e dias de festa ou santificados.
- 4.20. Serão de integral responsabilidade da empresa contratada as despesas de transporte e hospedagem de seus profissionais designados para executar serviços nos locais indicados pelo contratante, sendo vedado ao contratante o fornecimento de benefícios diretamente aos profissionais da contratada, tais como passagens, diárias, vale-transporte e vale-refeição.
- 4.21. A empresa contratada é integralmente responsável pela gestão de seu pessoal, sendo vedado aos servidores do contratante, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência, ou influência sobre a gestão da contratada.
- 4.22. Durante a vigência do contrato a empresa contratada deverá disponibilizar, às suas expensas, pelo menos um funcionário representante legal para exercer o papel de preposto, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 4.23. O preposto deverá possuir a seguinte formação e qualificação:
- 4.23.1. Formação superior completa nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software e correlatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área, comprovada por cópias dos respectivos diplomas.
- 4.23.2. Experiência no exercício de atividades específicas de preposto, de gerente de infraestrutura ou gerente de suporte técnico em áreas correlatas de, no mínimo, 5 (cinco) anos, devidamente comprovada através de Carteira de Trabalho ou declarações de empresas públicas ou privadas.
- 4.24. O preposto deverá demonstrar pleno conhecimento das orientações oficiais dos Órgãos de Controle no que se refere à gestão e à fiscalização de contratos na Administração Pública, a exemplo daquelas constantes na Nota Técnica 6/2010 - SEFTI/TCU - versão 1.2, no Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação - versão 2.0 da SLTI/MPOG e na Instrução Normativa nº 4 de 11 de setembro de 2014 da SLTI/MPOG.
- 4.25. O preposto deverá estar à disposição do contratante nas suas dependências físicas (*in loco*), nos dias úteis e de acordo com o horário de trabalho do contratante, salvo situação excepcional devidamente avaliada e aprovada pelo contratante.
- 4.26. O contratante providenciará ao preposto acomodações incluindo mesa, cadeira, estação de trabalho, bem como acessos estritamente necessários aos recursos e sistemas informatizados de modo a viabilizar a execução de suas atividades.
- 4.27. Para fins de subsidiar as tarefas de gestão do contrato pelo preposto, este poderá participar de reuniões de trabalho das equipes do



contratante, tais como reuniões de "kick-off", reuniões de acompanhamento de projetos, entre outras reuniões, apoiar o contratante na especificação e abertura de Ordens de Serviço, preparar e apresentar periodicamente ao contratante indicadores de desempenho do contrato, entre outras demandas a serem acertadas na fase de iniciação contratual.

- 4.28. Ao preposto caberá a responsabilidade de contribuir com a manutenção do catálogo de serviços, apoiando o gestor e fiscais do contrato na calibração das atividades de modo a viabilizar os devidos ajustes e atualizações a serem aplicadas no catálogo de serviços, por apostilamento contratual.
- 4.29. O prazo para indicação do preposto é de 30 (trinta) dias úteis a contar da publicação da respectiva Súmula de assinatura do contrato no Diário de Justiça Eletrônico do contratante.
- 4.30. Caso o contratante não concorde com a indicação de um determinado preposto, poderá recusá-lo, cabendo à empresa contratada indicar outro, obedecendo ao mesmo prazo indicado no item anterior.
- 4.31. Nenhum profissional prestador dos serviços requisitados poderá acumular o papel de preposto sem a devida autorização prévia do contratante.
- 4.32. Poderão, se for recomendável, ser utilizadas, pelos profissionais da contratada, ferramentas de acesso remoto aos recursos tecnológicos disponibilizadas pelo contratante, para execução dos serviços a partir de sua sede.
- 4.33. A prestação dos serviços será acompanhada e supervisionada pelos servidores, gestores ou fiscais de contrato do Departamento de Informática do contratante.
- 4.34. O método de trabalho e os produtos/artefatos gerados pela empresa contratada deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes segundo o contratante.
- 4.35. Fica estabelecido que a contratada usufruirá de um prazo de transição de 60 (sessenta) dias do período inicial de 12 (doze) meses da contratação para fins de montagem e adaptação de seu ambiente de trabalho nas dependências do contratante, bem como de ajustes ao modelo de processos de trabalho a ser definido e adotado pela contratada. De tal forma que não poderão ser aplicadas pelo contratante o conjunto de penalidades previstas no instrumento contratual no intervalo temporal supracitado.
- 4.36. Ficam estabelecidos os últimos 60 (sessenta) dias que antecedem o término do contrato, caso não haja manifestação do contratante para prorrogação contratual por novo período de vigência, como período de transição contratual, onde a empresa contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento e de demais informações pertinentes aos serviços prestados para os técnicos e analistas do contratante ou de outra empresa contratada. As atividades de repasse de informações ocorridas neste período não serão remuneradas pelo contratante, devendo a licitante prever esta despesa em suas planilhas de composição de custos e formação de preços.
- 4.37. Após assinatura do contrato, deverão ocorrer reuniões presenciais de iniciação do contrato, envolvendo alinhamento de entendimentos e expectativas, tendo como participantes mínimos o gestor do contrato por parte do contratante e o preposto por parte da contratada, destacando em especial os seguintes temas:
 - 4.37.1. O objeto do contrato.



- 4.37.2. A forma de comunicação entre as partes, incluindo os instrumentos a serem adotados para formalização de aceite provisório e definitivo, aprovação, entrega, homologação e encerramento das ordens de serviço.
- 4.37.3. As providências previstas para fins de adequação da empresa contratada ao ambiente do contratante.
- 4.37.4. O modelo de execução do objeto.
- 4.37.5. O modelo de gestão e de fiscalização do contrato, que inclui a forma de acompanhamento dos trabalhos (por exemplo: aferição mediante relatórios de prestação dos serviços entregues pela contratada e reuniões mensais entre as partes).
- 4.37.6. A qualificação técnica necessária dos profissionais para prestação dos serviços, bem como os documentos que servirão para comprovar a qualificação exigida.
- 4.37.7. Os motivos que venham a justificar a substituição de profissionais e como ela deverá ser conduzida na execução do objeto.
- 4.37.8. A forma pela qual a contratada garantirá que, nos afastamentos legais ou na eventual substituição de profissionais, os substitutos tenham qualificação, efetividade e competência equivalente aos profissionais substituídos.
- 4.37.9. A forma e critérios de manutenção e de atualização do catálogo de serviços.
- 4.37.10. As formas de recebimento dos serviços solicitados nas ordens de serviço, incluindo modelo de relatório das atividades executadas pelos profissionais da contratada.
- 4.37.11. Os padrões de documentação e metodologias de implantação de projetos de infraestrutura adotados pelo contratante a serem seguidos pelos profissionais da empresa contratada.
- 4.37.12. As sanções aplicáveis.
- 4.37.13. Os procedimentos de faturamento e pagamento.
- 4.37.14. Revisão das especificações e da gestão das ordens de serviço, em especial dos critérios de qualidade utilizados e das situações que ensejem a recusa dos serviços.
- 4.37.15. Cronograma de execução das providências previstas para adequação do ambiente do contratante (por exemplo: ocupação de espaço físico pela contratada, alocação de equipamentos do contratante, concessão de perfis de acesso a serviços do contratante e caixas postais de correio eletrônico, etc.).
- 4.37.16. Atividades de transição contratual e encerramento do contrato, que incluem, entre outras, a transferência final de conhecimentos sobre os serviços executados e artefatos entregues, e a revogação de perfis de acesso e eliminação de caixas postais.
- 4.37.17. Todos os assuntos tratados e deliberações ocorridas nas reuniões deverão ser lavrados em Ata, a ser elaborada pelo preposto e aprovada pelo gestor, fiscais do contrato e demais participantes, a qual fará parte dos documentos de gestão, fiscalização e acompanhamento do contrato.

5. ESTIMATIVA DE CONSUMO DO OBJETO

- 5.1. O valor total máximo da contratação está estimado, para um período de 12 (doze) meses, em **152.868** USTs.
- 5.2. A presente especificação técnica não contempla uma estimativa do volume mínimo de USTs a ser obrigatoriamente consumido, uma vez



que os serviços serão prestados sob demanda, de acordo com as reais necessidades do contratante.

- 5.3. O valor total estimado da contratação resulta do somatório do quantitativo de USTs estimado a partir de todas as tarefas contidas nos respectivos grupos de serviços que são apresentados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**. O referido anexo apresenta o resumo dos totais estimados em UST de cada grupo de serviços, os quais são descritos em termos de suas tarefas individuais componentes e estimativas individualizadas. O detalhamento de tal mecanismo é conduzido a seguir:
 - 5.3.1. Cada atividade/tarefa possui um valor unitário estimado e explicitado no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.
 - 5.3.2. A estimativa do valor de cada tarefa, no período de 12 meses, é o produto resultante do custo unitário em UST, definido para cada tarefa individual, multiplicado pela estimativa da demanda para esta tarefa no mesmo período.
 - 5.3.3. O procedimento para a estimativa da demanda e dos valores unitários está explicitado a seguir. Os valores unitários e de demanda resultantes desse procedimento estão apresentados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.
 - 5.3.4. A soma das estimativas das tarefas individuais de um dado grupo resulta no total estimado para cada grupo de serviços.
 - 5.3.5. Cada grupo de serviços listado no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** possui um valor estimado em UST resultante do somatório dos valores das atividades que o compõem.
- 5.4. A estimativa da demanda anual para cada tarefa unitária foi baseada nos registros históricos da área de TI do contratante coletados em seus sistemas de registros de chamados, instrumentos de planejamento, execução de contratações similares e entrevistas com as equipes de especialistas da Infraestrutura atualmente responsáveis pela execução das atividades, cada qual conforme sua área de atuação.
- 5.5. O volume de USTs especificadas poderá ser remanejado entre as diferentes atividades e entre diferentes grupos de serviços, sempre que a demanda dos serviços, metas e diretrizes institucionais requeiram sua readequação.
- 5.6. Dessa forma, a critério do contratante, os quantitativos estimados de demanda, medidos em UST, para cada grupo de serviços e para cada atividade individual, poderão ser remanejados entre si, apenas com prévia comunicação à contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias, em função da necessidade de serviço.
- 5.7. Em nenhuma hipótese, contudo, o valor global de UST definido para a totalidade do contrato será ultrapassado, ressalvada a situação de aditamento contratual, se houver prévia e formal concordância da contratada.

6. REQUISITOS GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 6.2. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação.



- 6.3. Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados no edital e às boas práticas de Segurança da Informação elaboradas pelo contratante, além das normas relacionadas à Segurança da Informação, como a ISO/IEC 27.001, ISO/IEC 27.002, e a ISO/IEC 27.005.
- 6.4. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no edital.
- 6.5. Comunicar às unidades do contratante responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.
- 6.6. Responder, por escrito, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinente à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela equipe técnica do contratante.
- 6.7. Manter atualizada a base de conhecimento do contratante com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, *templates*, *scripts* e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar na base supracitada.
- 6.8. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do contratante, dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada e desenvolver novos *scripts* que assegurem a automação de procedimentos técnicos nas diversas plataformas de infraestrutura de TI que devem ser sustentadas pela contratada, inserindo tais artefatos na base de conhecimento do contratante, sempre que solicitada por esse.
- 6.9. Realizar todas as tarefas com base nas melhores práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL ⁴, COBIT ⁵ e PMBOK ⁶, bem como de acordo com as normas e procedimentos do contratante e de suas respectivas áreas técnicas.
- 6.10. Realizar manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, fora do horário compreendido entre 9h e 19h ou em finais de semana e feriados.
- 6.11. Interagir, por meio de seu preposto, com o Comitê de Mudanças do contratante sempre que solicitado.
- 6.12. Atualizar o banco de dados de gerência de configuração de ativos de TI para produtos, peças ou *softwares* necessários à prestação dos serviços.
- 6.13. Mapear, junto ao contratante, processos necessários ao cumprimento dos requisitos especificados nesse documento técnico.
- 6.14. Fiscalizar regularmente os seus técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas.
- 6.15. Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, sem prejuízo de eventual aplicação de sanções previstas nas ordens de serviço.
- 6.16. Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade, segurança e configuração dos produtos e processos e procedimentos de trabalho.

⁴ Acrônimo para "Information Technology Infrastructure Library".

⁵ Acrônimo para "Control Objectives for Information and Related Technology".

⁶ Acrônimo para "Project Management Base of Knowledge".



- 6.17. Gerenciar a execução dos serviços de suporte local e orientar a atuação dos operadores de monitoramento em situações críticas de trabalho.
- 6.18. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local e de monitoramento.
- 6.19. Definir plano de treinamento inicial e continuado dos profissionais técnicos que executam os serviços.
- 6.20. Implantar e manter a escala de trabalho de seus profissionais.
- 6.21. Auxiliar o contratante, quando demandado, na elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.
- 6.22. Subsidiar o contratante na definição de projetos de melhoria qualitativa e quantitativa dos serviços, seja para resolução de problemas existentes, seja para o aperfeiçoamento dos serviços ou seja para fins de introdução de novas funcionalidades.
- 6.23. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com o contrato, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do contratante, observando sempre os critérios de qualidade e prazo de entrega.
- 6.24. Apresentar relatório mensal dos serviços prestados em intervalo de apuração para fins de pagamento.
- 6.25. Executar todas as tarefas sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização do contratante.
- 6.26. Acompanhar a qualidade da execução e os níveis mínimos de serviço requeridos, com vistas a manter a operação normal do ambiente de TI do contratante e, quando necessário, alinhar os serviços aos padrões de qualidade previamente definidos.
- 6.27. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao contratante qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto, quebras, extravios ou outros fatos semelhantes.
- 6.28. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos profissionais às dependências do contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários.
- 6.29. Informar e solicitar, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, o descredenciamento dos funcionários desvinculados da prestação de serviços com o contratante.
- 6.30. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela contratada, como crachás, cartões de acesso, "pen drives" e outros, de propriedade do contratante, juntamente com a solicitação de descredenciamento.
- 6.31. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos do contratante quando assim demandada.
- 6.32. Considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento ao objeto, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, etc.), licenças de uso de *software*, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
- 6.33. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais, fiscais, comerciais, tributários e trabalhistas resultantes desta contratação.



- 6.34. Realizar o encaminhamento de solicitações que não puderem ser solucionadas pelo seu pessoal caso essas venham a possuir elementos que não estão dentro do escopo da OS, para grupos e unidades do contratante responsáveis pelo serviço de TI.
- 6.35. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento.
- 6.36. A contratada deverá, sem ônus adicional para o contratante, realizar as tarefas descritas e demandadas em cada OS de forma presencial, nas dependências do contratante.
- 6.37. A execução dos serviços ocorrerá, em condições normais, dentro do horário de funcionamento do contratante, ou seja, nos dias úteis, no horário das 9h até 19h, salvo se expressamente ressalvado em contrário na OS. Por exemplo, na emissão e autorização de OS que solicite atividades contidas no grupo de serviços G-01 do **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**, as quais deverão ser realizadas em modalidade 24 x 7, 365 dias por ano.
- 6.38. O contratante poderá, excepcionalmente e por tempo delimitado, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nesta especificação técnica, mediante alteração temporária das escalas de trabalho, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à contratada.
- 6.39. O contratante estima que 90% (noventa por cento) da demanda normal de serviços, quando medidos em horas de trabalho, excluídos nesse cômputo as atividades a serem realizadas em modalidade continuada (24 x 7, 365 dias por ano), virão a ser executados em dias úteis, no horário das 9h às 19h. Enquanto que 10% (dez por cento) poderão ser demandados para execução, excluindo o atendimento contínuo a incidentes e requisições, em dias não úteis e das 19h às 9h em dias úteis. Cabe salientar nesse contexto que o contratante não possui no momento atual um cronograma que viabilize a mensuração da demanda por serviços extraordinários com antecedência.
- 6.40. As ordens de serviço ou tarefas que demandarem manutenção em *softwares* ou equipamentos que importem riscos à disponibilidade dos serviços de TI do contratante deverão ser executadas nos dias não úteis ou após as 19h em dias úteis, mediante agendamento e autorização do contratante, sem ônus adicional.
- 6.41. A contratada deverá executar as ordens de serviço em regime permanente, mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis e qualificados para tal finalidade. Nesse contexto sugere-se o emprego do seguinte agendamento de execução de atividades:
 - 6.41.1. Para uma dada ordem de serviço composta por atividades a serem desempenhadas em regime presencial em modalidade 24 x 7, constante e ininterrupto, recomenda-se a utilização de, no mínimo, 2 (dois) profissionais com atuação simultânea no período de 6h às 18h e 2 (dois) profissionais com atuação simultânea no período de 18h às 6h do dia seguinte, cada profissional alocado em cada "datacenter" do contratante.
 - 6.41.2. Para uma dada ordem de serviço composta por atividades a serem desempenhadas em regime presencial distinto da modalidade 24 x 7, recomenda-se a utilização de no mínimo 2 (dois) profissionais, disponíveis em regime presencial 10 x 5, cada profissional alocado em cada "datacenter" do contratante.



- 6.42. A sala de monitoração de cada "datacenter" do contratante, deverá, em regime de 24 x 7, contar com profissionais que mantenham o serviço de monitoração sempre operacional, em dias úteis ou não, exceto quando devidamente e expressamente autorizado pelo contratante.
- 6.43. Os serviços prestados pela contratada deverão se adequar a acréscimos ou supressões nos elementos da arquitetura tecnológica do contratante, registrada no **Anexo VIII deste Termo**. Cabe enfatizar que os dados apresentados no anexo supracitado possuem mero caráter informativo para fins de compreensão do tamanho e do grau de complexidade do parque tecnológico atual. Como consequência, visam fornecer alguns elementos que permitam a elaboração da estimativa do quantitativo de profissionais necessários assim como da respectiva qualificação para a boa prestação dos serviços, os quais deverão atuar na realização das atividades previstas no catálogo de serviços.
- 6.44. A gestão desta contratação será baseada em resultados, atendidos os níveis de serviços mínimos em conformidade com as atividades elencadas neste Termo de Referência.
- 6.45. Todas as atividades realizadas deverão ser acompanhadas de documentação técnica detalhada quanto aos procedimentos de realização, e devidamente fundamentadas nas melhores práticas de mercado.
- 6.46. Todas as atividades que envolverem implantação em ambiente ou recursos de produção do contratante exigirão a apresentação prévia de um Plano de Mudanças pela contratada, sem ônus à contratante, cuja execução deverá ser autorizada pelo Comitê de Gestão de Mudanças do contratante. O Plano de Mudanças deverá conter no mínimo: data da implantação, riscos avaliados e impactos projetados, sistemas/serviços envolvidos e as ações de contingência.
- 6.47. As mudanças deverão ser registradas, avaliadas e autorizadas antes da implementação, e revisadas em seguida tendo como base os resultados efetivos e aqueles registrados no plano de mudanças.
- 6.48. Todas as atividades que envolverem alteração das configurações de *hardware* ou *software* implicarão na atualização do repositório central de configuração de ativos de TI do contratante.
- 6.49. O repasse de conhecimento acerca das informações e esclarecimentos referentes à execução dos serviços prestados deverá ser realizado nas dependências do contratante, e ser fundamentado no estado de arte do seu ambiente tecnológico.
- 6.50. Os relatórios/documentos ou esclarecimentos em reuniões produzidos pela contratada deverão ser armazenados nos servidores de arquivo da contratante em formato compatível com os recursos homologados e disponíveis no contratante.
- 6.51. Os procedimentos adotados pela contratada na execução de todas as atividades deverão ser autorizados pela área de TI do contratante, em especial quanto à integridade e confidencialidade das informações.
- 6.52. A prestação de esclarecimentos e informações de cunho técnico acerca dos serviços prestados deverá ser realizada sem ônus à contratante, que poderá ser transmitida de forma escrita ou através de participação de profissional qualificado da contratada em reuniões, quando devidamente solicitado pela contratante.

7. REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS



- 7.1. O objeto trata da contratação de serviços padronizados pela área técnica do contratante, denominados de serviços de "datacenter", os quais deverão ser executados e entregues nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente definido.
- 7.2. Os serviços de "datacenter" foram decompostos em atividades/tarefas individuais que representam o menor nível de solicitação do serviço a ser executado pela contratada. Todas as tarefas executadas no decorrer do contrato serão previamente definidas e o seu custo unitário de execução será estabelecido em Unidades de serviço técnico (UST).
- 7.3. As atividades estão agrupadas em grupos de serviços detalhados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** de acordo com sua natureza, área de conhecimento e grau de complexidade.
- 7.4. As atividades demandadas na prestação dos serviços de "datacenter" serão executadas mediante abertura de ordem de serviço nos termos descritos na seção a seguir, os quais são detalhados na seção "Modelo de Execução do Objeto".
- 7.5. As ordens de serviços serão escritas e seus produtos esperados serão descritos de forma construtiva tendo como unidades mínimas as atividades individuais listadas no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**. O produto final de cada OS deverá ser um objeto definido pela resultante da composição de tarefas individuais, nas quantidades e sequências que se fizerem necessárias, para a obtenção do resultado pretendido.
- 7.6. Desta forma, a composição do custo resultante de cada OS e de seu produto resultado, derivará da composição somada do custo individual de cada tarefa na quantidade que for executada.
- 7.7. Os grupos de serviços detalhados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** estabelecem requisitos preliminares que cada tarefa individual componente do grupo precisa contemplar quanto as entregas a serem feitas, os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos. Também no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** está contemplado os fatores de ajustes para a OS para o caso de não atendimento dos níveis mínimos de serviço.
- 7.8. Sem prejuízo do exposto no item anterior uma OS pode estabelecer, a critério do contratante, ouvida a contratada, novos níveis mínimos de serviço e critérios adicionais de mensuração destes para fins de detalhamento, transparência, complementação e compatibilização com a evolução da tecnologia e de seus usos pelo contratante.
- 7.9. As atividades individuais, constantes nos grupos de serviços do **Anexo II deste Termo** do objeto esperado de uma OS, deverão ser executadas de acordo com critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo contratante.
- 7.10. Os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais padronizados adotados pelo contratante estarão disponibilizados em sua base de conhecimento, que estará livre para consulta pela contratada durante a execução contratual, ou serão previamente acordados com a contratada, caso se tratem de mudanças de padrões ou procedimentos operacionais padronizados supervenientes ao longo do contrato.
- 7.11. Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais padronizados adotados pelo contratante, assim como os padrões de qualidade, os níveis mínimos de serviço e as qualificações exigidas para execução das tarefas serão entendidos como de conhecimento da contratada, previamente ao início da execução de



- cada OS, a quem compete cumprir as tarefas solicitadas dentro dos padrões esperados;
- 7.12. Os serviços de "datacenter", executados no escopo da vindoura contratação por meio de emissão de OS, poderão estar relacionadas a:
- 7.12.1. Atendimento a requisições.
 - 7.12.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida.
 - 7.12.3. Procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e requisições e que devem ser executados de forma proativa pela contratada, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade.
 - 7.12.4. Resolução de problemas.
 - 7.12.5. Transferência de conhecimento.
 - 7.12.6. Serviços especializados e estudos.
 - 7.12.7. Manutenção com garantia, ao longo de um período de tempo previamente acordado e estipulado na OS, de níveis mínimos de serviço (NMS) apropriados e também registrados na OS, em campo próprio, para os serviços prestados pela infraestrutura de TI a seus clientes interno e externo.
 - 7.12.8. Nesses casos (ou seja, manutenção com garantia de NMS para serviços), o NMS da OS estipulará, sem prejuízo daqueles constantes no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** e neste documento, outros que se fizerem necessários em cada caso concreto, além de parâmetros para fins de mensuração da disponibilidade do serviço mantido com garantia.
- 7.13. O contratante poderá, sempre que necessário, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução das tarefas atribuídas à contratada, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à contratada por descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.
- 7.14. As tarefas e seus grupos previstos no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**, assim como seus valores unitários em UST e seus respectivos prazos de atendimento e níveis de serviço são considerados como aceitos pela contratada no ato da apresentação da proposta durante a licitação.

8. ÁREAS DE ATUAÇÃO DA CONTRATADA DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1. A contratada apoiará o contratante no âmbito dos serviços de "datacenter" por meio da execução de atividades nas seguintes áreas de atuação:
- 8.1.1. Monitoria da infraestrutura física do ambiente de "datacenter".
 - 8.1.2. Ambiente de produção de sistemas corporativos.
 - 8.1.3. Equipamentos de conectividade de rede Ethernet LAN.
 - 8.1.4. Equipamentos de conectividade de rede FC LAN.
 - 8.1.5. Equipamentos de conectividade de rede WLAN.
 - 8.1.6. Chassis de servidores de rede do tipo blade.
 - 8.1.7. Servidores de rede do tipo blade.
 - 8.1.8. Servidores de rede do tipo rack e do tipo torre.
 - 8.1.9. Sistemas de armazenamento de dados.
 - 8.1.10. Sistemas de virtualização de sistemas de armazenamento de dados.
 - 8.1.11. Sistemas de gerenciamento de conteúdo fixo.



- 8.1.12. Servidores de arquivo.
- 8.1.13. Sistemas de cópia e restauração de dados.
- 8.1.14. Sistemas de cópia e restauração de arquivos.
- 8.1.15. Plataforma de virtualização de servidores de rede.
- 8.1.16. Infraestrutura de gerenciamento de bancos de dados.
- 8.1.17. Infraestrutura de hospedagem e de execução de páginas e aplicações *web*.
- 8.1.18. Servidores de aplicação.
- 8.1.19. Infraestrutura de comunicação de redes metropolitanas (MAN).
- 8.1.20. Infraestrutura de comunicação de redes de longa distância (WAN).
- 8.1.21. Infraestrutura de comunicação com a rede mundial de computadores (Internet).
- 8.1.22. Infraestrutura de gerenciamento e segurança das redes de comunicação.
- 8.1.23. Serviços de diretório, DNS, WINS, DHCP e NTP.
- 8.1.24. Sistemas de colaboração, tais como correio eletrônico, mensageria, comunicação unificada, videoconferência, VOIP e sistemas similares.
- 8.1.25. Plataforma de gestão de portfólio e projetos.
- 8.1.26. Serviços e sistemas de apoio à segurança da informação.
- 8.1.27. Sistemas de gerenciamento de ativos de TI.
- 8.1.28. Sistemas de avaliação de desempenho de aplicações e infraestrutura.
- 8.1.29. Sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 8.1.30. Apoio ao provisionamento dos usuários dos serviços e sistemas de TI.
- 8.1.31. Sistema de gestão de identidades.
- 8.1.32. Apoio aos processos de gerenciamento dos serviços de TI.
- 8.1.33. Apoio aos processos de controle patrimonial dos itens de configuração de TI.
- 8.2. Os serviços nessas áreas de atuação, quando da elaboração de OS para suas execuções, deverão ser sempre descritos em termos de tarefas individuais dentre as atividades previstas nos diversos grupos de serviços do **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.

9. DESCRIÇÃO SINTÉTICA DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELA CONTRATADA
--

- 9.1. A contratada deverá prover profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas, feitas por meio de emissão de ordens de serviço, desde que descritas em termos das atividades individuais, conforme já explanado, relacionadas aos serviços especificados do **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.
- 9.2. Será responsabilidade da contratada o desempenho das atividades de sustentação dos ativos de TI em operação em cada "datacenter" do contratante, seja de forma presencial, seja de forma remota ⁷.
- 9.3. Será responsabilidade da contratada o desempenho das atividades de sustentação dos ativos de TI em operação nas salas de informática localizadas nas dependências físicas das distintas unidades geograficamente dispersas no Estado do RS do contratante (ver **Anexo X** ⁸ deste Termo), apenas em modalidade remota. Logo, não caberá à contratada o desenvolvimento de atividades presenciais nas localidades

⁷ Tal cenário pressupõe a conexão remota a cada ativo de TI via interfaces baseadas nos protocolos TELNET, SSH, RDP, HTTP e HTTPS.

⁸ Excluindo-se as unidades organizacionais situadas em Porto Alegre.



do contratante situadas no interior do RS. Por conseguinte, não caberá à contratada arcar com os custos decorrentes de tais deslocamentos.

- 9.4. Será de responsabilidade do contratante o fornecimento de toda e quaisquer peças e insumos necessários ao perfeito funcionamento dos ativos de TI em operação. Assim sendo, não será de responsabilidade da contratada seu fornecimento.
- 9.5. Os serviços a serem prestados pela contratada poderão assumir as seguintes naturezas:
 - 9.5.1. Identificar, conceber, implementar e administrar plataformas tecnológicas de infraestrutura de TI compatíveis com as necessidades atuais e futuras do contratante.
 - 9.5.2. Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos servidores e demais dispositivos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros *softwares* básicos necessários ao bom funcionamento dos serviços e sistemas de TI.
 - 9.5.3. Efetuar, em parceria com a equipe técnica do contratante, a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao bom funcionamento dos serviços e sistemas de TI.
 - 9.5.4. Manter e garantir o funcionamento adequado de ambientes providos pela equipe de infraestrutura do contratante para o desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso em produção de serviços e sistemas de TI.
 - 9.5.5. Implantar e atualizar serviços e sistemas de TI no ambiente de produção.
 - 9.5.6. Administrar serviços e sistemas de TI e assegurar seu perfeito funcionamento, de acordo com os requisitos de qualidade, segurança da informação e desempenho.
 - 9.5.7. Analisar, periodicamente, o histórico de incidentes e problemas dos serviços e sistemas de TI e adotar ações para prevenir eventual recorrência de tais eventos.
 - 9.5.8. Proceder aos serviços de manutenção e atualização de versões de *softwares* e de componentes dos serviços e sistemas de TI, de acordo com as necessidades do contratante, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da infraestrutura de TI do contratante e dos respectivos serviços. Esclarece-se que não caberá à contratada o fornecimento de licenças dos *softwares*, mas apenas do serviço de instalação e atualização quando as referidas licenças e *softwares* lhe forem entregues pela equipe técnica do contratante.
 - 9.5.9. Avaliar e documentar, quando demandada, o impacto sobre a infraestrutura de mudanças nos serviços e sistemas de TI do contratante.
 - 9.5.10. Apoiar a equipe técnica do contratante na definição e na configuração de rotinas de produção e de parâmetros de monitoramento no contexto dos diversos serviços e sistemas de TI disponibilizados.
 - 9.5.11. Assegurar a execução e verificar os resultados de rotinas automatizadas ou manuais de produção dos serviços e sistemas de TI do contratante.
 - 9.5.12. Administrar as plataformas de monitoramento dos serviços e sistemas de TI do contratante.
 - 9.5.13. Monitorar, sistematicamente, os parâmetros estabelecidos para os serviços e sistemas de TI do contratante, de modo a identificar e



- registrar a ocorrência de incidentes e comunicá-las, tempestivamente, à equipe técnica do contratante, visando o pronto restabelecimento do serviço à normalidade, bem como atuar para restabelecer o funcionamento dos serviços que estiverem sob sua responsabilidade.
- 9.5.14. Diagnosticar e resolver incidentes cujos sintomas e ações sejam previamente documentados e endereçar ações corretivas pertinentes junto à equipe técnica do contratante.
- 9.5.15. Gerenciar o ambiente físico e os equipamentos centrais da rede do contratante, em especial no que se refere à alocação de recursos para execução de serviços e sistemas de TI.
- 9.5.16. Administrar, remotamente a partir da sede do contratante, a alocação de espaço em disco nos equipamentos servidores de rede alocados nos órgãos de 1º grau jurisdicional que se encontram providos em diversas cidades do interior do Estado do Rio Grande do Sul.
- 9.5.17. Interagir com as equipes de suporte dos fabricantes dos sistemas e equipamentos em uso pelo contratante, conduzir a abertura e acompanhamento dos *tickets* de suporte, coletar *logs* e demais informações solicitadas.

10. DESCRIÇÃO ANALÍTICA DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELA CONTRATADA

Para a boa execução dos serviços que constituem o objeto dessa contratação, a contratada deverá, de forma geral e inespecífica, sustentar e administrar o ambiente de infraestrutura de TI do contratante em conformidade com o escopo associado a cada OS particular, devendo arcar com a responsabilidade de coordenar e controlar todas as atividades para fins de atendimento das demandas do contratante, centralizar contatos telefônicos, e-mail, pessoal, chat, etc., tratar e repassar chamados, resolver incidentes e problemas, atender requisições de serviços, elaborar, estruturar e manter a base de conhecimentos, realizar mudanças e outras demandas relacionadas ao ambiente de TI do contratante.

Para viabilizar a condução da coleção de atividades de sustentação da TI necessárias ao órgão, foram organizadas grupos de serviços com base nas atividades a serem executadas e nas respectivas especializações, sendo cada grupo de serviços constituído por um conjunto de atividades específicas a serem realizadas pela contratada, as quais são relacionadas entre si e mutuamente dependentes. Como resultado, será de total responsabilidade da contratada o provimento de todos os recursos humanos necessários, e aqui especificados, para a execução das atividades inerentes a cada grupo de serviços descrito nesta especificação técnica.

Em função do estado atual dos conhecimentos relativos à área de Governança de TI, almeja-se que a execução dos serviços seja plenamente aderente ao conjunto de melhores práticas preconizado pelo *framework* ITIL v3 e às normas de Segurança da Informação aplicáveis, visando manter todo o ambiente de TI hospedado em ambos os *datacenters* do contratante funcionando adequadamente e de forma ininterrupta.

Complementarmente, serão acrescidos como atribuição permanente das equipes da contratada envolvidas na execução dos serviços, sob a orientação da aplicação permanente do ciclo de melhoria contínua preconizado pela biblioteca ITIL v3, a realização das atividades a seguir apresentados, as quais



deverão ser executadas entre a finalização e entrega das atividades previstas em uma dada ordem de serviço e a abertura da próxima:

- Documentação das atividades realizadas para fins de padronização dos procedimentos operacionais, ou a elaboração de *script* para fins de automação, caso viável e aplicável a cada contexto particular;
- Avaliação e melhoria continuada do ambiente de TI do contratante;
- Interação com outras equipes técnicas de fornecedores do contratante, para garantir o melhor funcionamento do conjunto de componentes da infraestrutura lógica e física de TI.

Por sua vez, cabe enfatizar que a descrição sintética apresentada a seguir no contexto de cada grupo de serviços é meramente exemplificativa, e leva em conta o estado de arte vigente das tecnologias relacionadas com as atividades de cada grupo de serviços. O que corrobora a percepção baseada no senso comum de que os processos e serviços de TI venham a ser comportar como organismos vivos, como resultado de sua intrínseca contínua evolução tecnológica.

Por outro lado, a referida descrição sintética a seguir apresentada deverá ser interpretada de tal maneira que essa possa ser representada por um conjunto de processos, independentes de uma dada tecnologia em particular, e que sejam relacionados a uma dada metodologia de trabalho a ser empregada pela contratada.

De tal forma que caberá à contratada prover recursos humanos em quantidade e com a capacitação necessária para suportar todas as atividades vinculadas a cada grupo de serviços em função do estado atual das tecnologias envolvidas, bem como de sua evolução futura, visto que o escopo e a complexidade de tais atividades tendem a mudar como resultado de tal cenário.

10.1. Serviços de Suporte - Operação e Monitoria

10.1.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana (24 x 7), 365 dias por ano, de forma presencial.

10.1.2. Descrição do Serviço

- 10.1.2.1. Monitorar o nível de disponibilidade dos principais componentes que sustentam a infraestrutura de TI do contratante, por meio do emprego das ferramentas atualmente em operação, utilizando console central de operações para fins de visualização dos itens de configuração mais relevantes às operações de TI.
- 10.1.2.2. Monitorar o estado dos componentes arquiteturais da rede local (LAN), rede sem fio (WLAN), rede de longa distância (WAN), ambiente de virtualização, servidores e serviços corporativos de rede (Windows e Linux), ambiente de correio eletrônico, ambiente de segurança da informação, ambiente de armazenamento de dados e cópias de segurança (*backups*), servidores de banco de dados, servidores de aplicações, a partir de alertas e ações preventivas e reativas, previamente customizadas.



- 10.1.2.3. Monitoramento de disponibilidade em tempo real dos ativos de rede, serviços básicos de rede, ativos e canais de comunicação de dados (MPLS, MetroEthernet e Internet) do contratante.
- 10.1.2.4. Efetuar a abertura de chamado técnico junto às diversas operadoras de telecomunicações contratadas pelo contratante, as quais são responsáveis pela prestação dos serviços de comunicação de dados (MPLS, MetroEthernet e Internet), após a detecção de eventos de falha nos diversos elementos da topologia de conectividade de rede.
- 10.1.2.5. Monitorar o desempenho de todo o ambiente de infraestrutura de TI, utilizando recursos de *software*, *hardware* e demais componentes fornecidos pelo contratante, objetivando maximizar a disponibilidade dos sistemas de informação corporativos.
- 10.1.2.6. Acompanhar e avaliar o desempenho da rede e o consumo dos recursos de *hardware* e *software* do ambiente operacional, inclusive dos aplicativos internos e de terceiros.
- 10.1.2.7. Auxiliar a equipe técnica do contratante na definição de *scripts* a serem desenvolvidos pela equipe técnica da contratada, na análise e diagnóstico da arquitetura e desempenho dos serviços e sistemas implantados, incluindo ainda, assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
- 10.1.2.8. Monitorar os serviços críticos de rede através de painéis executivos (*dashboard*), relatórios e gráficos gerenciais e técnicos para suportar a tomada de decisão e o processo de gerenciamento de problemas utilizando a plataforma de produtos do fabricante CA apresentados nas respectivas seções a seguir (CA Performance Center, CA Ninsoft e CA Spectrum).
- 10.1.2.9. Monitorar o desempenho do ambiente do contratante, utilizando recursos de *hardware*, *software* e demais componentes, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação.
- 10.1.2.10. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos *links* de conectividade com os prédios do interior do Estado, prédios da rede metropolitana, prédios principais e rede mundial de computadores.
- 10.1.2.11. Monitorar o tráfego dos *links* de conectividade contratados.
- 10.1.2.12. Monitorar atividades críticas e *links* de comunicação.
- 10.1.2.13. Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços corporativos de rede.
- 10.1.2.14. Monitorar a disponibilidade e desempenho de servidores de aplicação que implementam mecanismos de invocação remota de métodos ("Remote Procedure Call", "Web Services", e REST API, por exemplo) ou que se baseiam em uma arquitetura baseada no paradigma SOA ("Service Oriented Architecture").
- 10.1.2.15. Suportar aplicações de negócio legadas do tipo cliente-servidor e monitorar os processos de publicação de aplicações em produção garantindo total disponibilidade dos sistemas de informação.
- 10.1.2.16. Executar procedimentos básicos de operação em rede padrão Ethernet LAN, topologias e protocolos de rede, serviços corporativos da rede TCP/IP, serviços suportados pelas plataformas computacionais Microsoft e Linux, e ainda, mas não se limitando a, ativos e passivos da rede envolvidos (roteadores, switches, dentre outros elementos não enumerados), tendo como objetivo o restabelecendo os serviços da forma mais rápida possível.
- 10.1.2.17. Instalar e manter os servidores físicos das marcas Dell e HP que estão instalados atualmente nas dependências de ambos do



- "datacenters" do contratante, incluindo mais não se limitando a instalação e atualização de pacotes de *software*, *drivers* e *firmwares*.
- 10.1.2.18. Acompanhar e acionar os serviços de suporte e de garantia de terceiros, no contexto de qualquer componente de *hardware* ou de *software* que seja necessário à correta operação dos serviços corporativos de rede e de armazenamento (dados, arquivos e conteúdo fixo) que estejam hospedados em ambos do "datacenters" do contratante.
- 10.1.2.19. Realizar a comunicação de incidentes e indisponibilidades à central de serviços técnicos do contratante para tratamento e condução do processo de gerenciamento de incidentes, requisições e problemas.
- 10.1.2.20. Registrar as soluções aos eventos (incidentes ou problemas), mantendo o respectivo histórico bem como as soluções de contorno e/ou definitivas implementadas.
- 10.1.2.21. Gerar relatórios com indicadores de capacidade e disponibilidade de ativos, servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.
- 10.1.2.22. Acionar manual e automaticamente, quando necessário, a equipe de especialistas responsáveis pelos serviços indisponíveis, mesmo fora do horário de expediente, identificando a criticidade dos incidentes.
- 10.1.2.23. Apoiar na monitoração de todos os equipamentos que compõem a rede de dados corporativa do contratante (*switches*, impressoras, roteadores, *firewalls*, servidores, entre outros itens de configuração não enumerados taxativamente).
- 10.1.2.24. Executar medidas, rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console central de gerenciamento, bem como registrar toda e qualquer ação adotada.
- 10.1.2.25. Notificar a equipe responsável a respeito de interrupções identificadas nos serviços corporativos disponibilizados.
- 10.1.2.26. Monitorar as condições ambientais de ambas as salas-cofre (*datacenters*) do contratante, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e do sistema de suprimento ininterrupto de energia elétrica (*no break*).
- 10.1.2.27. Efetuar a abertura de chamado técnico às contratadas responsáveis pela prestação dos serviços de manutenção em ambas as salas-cofre após a detecção de eventos de falha nos componentes dos diversos sistemas de engenharia que viabilizam sua operação.
- 10.1.2.28. Executar procedimentos básicos de operação dos sistemas de refrigeração e de distribuição de energia elétrica visando o restabelecimento do seu funcionamento normal em cenários de emergência (distúrbios na rede elétrica da concessionária de energia, aumento da temperatura externa na área de condensadoras, dentre outros cenários não mapeados tacitamente), o que deverá ocorrer em paralelo a realização de abertura de chamado técnico às contratadas responsáveis pela prestação dos serviços de manutenção em ambas as salas-cofre do contratante.
- 10.1.2.29. Configurar agentes de monitoração para enviar informações sobre os serviços para as demais áreas técnicas.
- 10.1.2.30. Realizar o acompanhamento em quaisquer intervenções físicas realizadas no interior das salas-cofre do contratante.
- 10.1.2.31. Realizar e monitorar, diariamente, as operações de *backup* e *restore*.



- 10.1.2.32. Executar outros serviços correlatos à operação, monitoramento e manutenção da rede de dados corporativa e da central de processamento de dados, incluindo as salas-cofre do contratante.
- 10.1.2.33. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.1.2.34. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.2. Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos

10.2.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense ⁹ do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.2.2. Descrição do Serviço

- 10.2.2.1. Suportar a operação ininterrupta do ambiente de TI do contratante, todos os seus serviços corporativos, rotinas operacionais e periódicas, suas aplicações de negócio, através da monitoração contínua de seus componentes físicos e lógicos associados (ou itens de configuração de cada serviço de TI), e ainda, mas não se limitando, a executar todas as atividades rotineiras visando manter a disponibilidade dos sistemas corporativos aos usuários.
- 10.2.2.2. Apoiar e acompanhar as fases de desenvolvimento, homologação e produção dos sistemas corporativos.
- 10.2.2.3. Operar de forma proativa para garantir a disponibilidade dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas, em conformidade com os acordos de nível de serviço previamente firmados com o contratante.
- 10.2.2.4. Participar e atuar na definição de novos projetos correlacionados aos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas.
- 10.2.2.5. Participar do planejamento, instalação, implantação e alteração de novas arquiteturas, realizando testes de *software*, avaliações e liberações; incluído, mas não se limitando, a elaboração de acordos de nível operacional e de serviço para os sistemas corporativos.
- 10.2.2.6. Efetuar levantamentos, análises, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários a manutenção de sistemas suportados pelas plataformas Microsoft Windows e Linux e respectivos servidores de aplicações, baseados nas plataformas Internet Information Server,

⁹ O qual usualmente ocorre no intervalo compreendido entre as últimas 2 (duas) semanas de um dado ano de atividade do Poder Judiciário.



- JBoss, Apache Tomcat e Oracle Weblogic, as quais são responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas do contratante, com mais de 200 sistemas ou portais hospedados.
- 10.2.2.7. Realizar manutenções corretivas e adaptativas de sistemas legados, atualização de documentação dos sistemas, interação com fábricas de *software* e apoio na construção e manutenção da arquitetura de desenvolvimento de sistemas.
- 10.2.2.8. Realizar atividades relativas à administração, suporte, desenvolvimento, manutenção, *design*, acessibilidade, gestão de conteúdo e monitoramento das diversas aplicações corporativas de negócio do contratante (intranet, internet, extranet, fóruns, conferências, etc).
- 10.2.2.9. Colaborar com a coleta, a organização, a análise, o compartilhamento e o monitoramento de informações que ofereçam suporte à gestão de negócios.
- 10.2.2.10. Executar a migração de dados e estruturas de dados entre bases de plataformas heterogêneas.
- 10.2.2.11. Monitorar, avaliar, processar cargas, gerar consultas e *scripts* em banco de dados, de forma a apresentar estados e situações complementares aos sistemas de informação.
- 10.2.2.12. Auxiliar nos processos de acompanhamento, publicação e implantação nas fases de homologação e produção de sistemas desenvolvidos pelo contratante.
- 10.2.2.13. Executar procedimentos periódicos de rotina para os sistemas em produção.
- 10.2.2.14. Realizar as manutenções evolutivas, adaptativas e corretivas dos sistemas de informação do contratante, aplicativos, componentes, relatórios e rotinas em plataformas *web*, cliente-servidor e *web services*.
- 10.2.2.15. Apoiar a equipe de desenvolvimento do contratante nas atividades de construção e manutenção da arquitetura de desenvolvimento de sistemas, quando necessário, criação e administração de componentes de *software*, incluindo programas de suporte, bibliotecas de código, linguagens de *script* e outros *softwares* para auxiliar no desenvolvimento e unir diferentes componentes de um projeto de *software*.
- 10.2.2.16. Colaborar na elaboração de planos de testes, validações e verificações de programas e sistemas, incluindo a preparação de dados, com o objetivo de garantir o perfeito funcionamento dos sistemas de informação.
- 10.2.2.17. Receber e avaliar os sistemas desenvolvidos por fábrica de *software* e de terceiros, bem como suas respectivas documentações.
- 10.2.2.18. Apoiar a equipe de desenvolvimento do contratante nas atividades de desenvolvimento de sistemas, como desenho, *debug* e documentação.
- 10.2.2.19. Auxiliar a equipe de desenvolvimento do contratante na atividade de auditoria de sistemas de informação.
- 10.2.2.20. Operar, sustentar, monitorar e manter as diversas aplicações corporativas de negócios do contratante, além de propor e desenvolver melhorias e novas soluções para o ambiente de produção.
- 10.2.2.21. Participar do processo de criação de indicadores e auxiliar na definição de métricas na elaboração dos acordos de nível de serviços.



- 10.2.2.22. Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de desenvolvimento, homologação e produção, incluindo, monitoramento de *software* e *hardware*, prevenindo problemas que possam impactar na disponibilização de tais ambientes.
- 10.2.2.23. Colaborar na elaboração, emissão e análise de relatórios de desempenho dos sistemas em operação, propondo e implementando as medidas corretivas necessárias.
- 10.2.2.24. Gerar base de conhecimento para definição de indicadores, métricas, relatórios e estruturação de modelos de índices de qualidade.
- 10.2.2.25. Solicitar a intervenção do fornecedor de *software* ou *hardware*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado.
- 10.2.2.26. Detectar falhas e propor plano de contingência para o ambiente de sistemas corporativos, em conjunto com as atividades vinculadas ao processo de gestão da segurança de informações.
- 10.2.2.27. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de homologação antes de migrar para o ambiente de produção.
- 10.2.2.28. Atender aos chamados para execução de rotinas, consultas ou relatórios previamente estabelecidos.
- 10.2.2.29. Executar e avaliar resultados, segundo os parâmetros definidos pela área de sistemas, e nova execução em caso de falhas detectadas.
- 10.2.2.30. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos sistemas.
- 10.2.2.31. Analisar *logs*, procedimentos das tarefas e executar medidas previamente documentadas para restauração dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção dos sistemas corporativos.
- 10.2.2.32. Gerar imagens de servidores e restaurá-las, quando necessário.
- 10.2.2.33. Executar o lote diário de artefatos (aplicações) liberados pelo processo de *deploy* e *rollback* quando necessário, assim como o processo de liberação em todos os ambientes.
- 10.2.2.34. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.2.2.35. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.2.2.36. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.3. Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN¹⁰

10.3.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em

¹⁰ Cabe nesse contexto salientar que o Anexo XI apresenta o diagrama topológico de interligação de conectividade de rede das diversas unidades organizacionais do TJRS.



períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.3.2. Descrição do Serviço

- 10.3.2.1. Instalar, configurar e manter ativos e passivos físicos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos e passivos tais como *switches* e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança do contratante.
- 10.3.2.2. Instalar, configurar e manter equipamentos de rede sem fio (controladores e pontos de acesso), para atender as necessidades de conectividade e segurança do contratante.
- 10.3.2.3. Suporte a serviços de comutação de pacotes em equipamentos Ethernet LAN, incluindo elaboração de topologia de rede, implantação e configuração de *switches* de rede suportados por equipamentos dos fabricantes Extreme Networks, D-Link, Allied Telesis e 3Com, incluindo as seguintes atividades:
 - 10.3.2.3.1. Criação de VLANs para viabilizar a segmentação lógica do tráfego de cada rede Ethernet LAN.
 - 10.3.2.3.2. Elaboração de plano de endereçamento IP para cada VLAN a ser instanciada em um dado comutador de rede.
 - 10.3.2.3.3. Configuração de QOS e de ACLs.
 - 10.3.2.3.4. Configuração dos protocolos STP, RSTP e MSTP.
 - 10.3.2.3.5. Configuração do protocolo LACP.
 - 10.3.2.3.6. Configuração dos protocolos EAPS e ERPS.
 - 10.3.2.3.7. Configuração do protocolo VRRP.
 - 10.3.2.3.8. Configuração de rotas estáticas.
 - 10.3.2.3.9. Configuração do protocolo de roteamento OSPF.
 - 10.3.2.3.10. Configuração do protocolo de roteamento BGP.
- 10.3.2.4. Suporte a serviços de rede sem fio, incluindo a implantação e configuração de controladores e pontos de acesso do fabricante Cisco, incluindo as seguintes atividades:
 - 10.3.2.4.1. Criação e configuração de SSIDs
 - 10.3.2.4.2. Configuração de política de autenticação em servidores RADIUS.
 - 10.3.2.4.3. Configuração de interfaces de rede Ethernet LAN, endereçamento IP e serviços de rede na infraestrutura de rede (DHCP, RADIUS e LDAP).
 - 10.3.2.4.4. Definição e configuração de VLANs para cada SSID da rede WLAN.
 - 10.3.2.4.5. Definição e configuração de VLANs para fins de gerenciamento, roteamento e encapsulamento.
 - 10.3.2.4.6. Definição e configuração de métricas para fins de priorização de tráfego de dados e de controle (gerência).
 - 10.3.2.4.7. Definição e configuração de parâmetros de roteamento dinâmico, entroncamento ("trunking") e de agregação de "links" entre os equipamentos de rede sem fio e os equipamentos da rede Ethernet LAN convencional.
 - 10.3.2.4.8. Definição e configuração de parâmetros de gerenciamento via protocolo SNMP.
 - 10.3.2.4.9. Definição e configuração de parâmetros para fins de administração remota e backup de configuração.
 - 10.3.2.4.10. Definição e configuração de parâmetros de segurança, incluindo autenticação de usuários e listas de controle de acesso.



- 10.3.2.5. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do contratante.
- 10.3.2.6. Suporte a configuração, implantação a mecanismos de QoS ("Quality of Service") e políticas de controle de disponibilidade e desempenho e tráfego (filtros de pacotes/listas de controle de acesso) em equipamentos ativos de rede e em controladores de rede sem fio.
- 10.3.2.7. Análise de capacidade em tempo real dos ativos de rede e dos canais de comunicação do contratante.
- 10.3.2.8. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.3.2.9. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.3.2.10. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.4. Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows

10.4.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.4.2. Descrição do Serviço

- 10.4.2.1. Administrar, manter, monitorar, suportar, planejar melhorias e atualizações para todos os serviços de redes suportados pela plataforma Microsoft Windows Server, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes componentes, serviços e soluções descritas abaixo:
 - 10.4.2.1.1. Sistemas operacionais Microsoft Windows Server: versões 2003, 2003 R2, 2008, 2008 R2, 2012 e 2012 R2;
 - 10.4.2.1.2. Plataforma de virtualização de servidores suportadas pelos produtos Microsoft Windows Hyper-V;
 - 10.4.2.1.3. Sistema de gerenciamento de atualizações suportadas pelo produto Microsoft Windows Server Update (WSUS);
 - 10.4.2.1.4. Serviço de diretório de rede baseado no produto Microsoft Active Directory System (ADS);
 - 10.4.2.1.5. Serviço de horário de rede baseado no produto Microsoft Active Directory System via emprego do protocolo NTP;
 - 10.4.2.1.6. Serviço de certificação digital baseado no produto Microsoft Active Directory Certificate Services.
 - 10.4.2.1.7. Serviço de fornecimento de endereços IP via emprego do protocolo DHCP;
 - 10.4.2.1.8. Serviço de resolução de nomes baseado nos protocolos DNS e WINS;
 - 10.4.2.1.9. Serviço de compartilhamento de arquivos e de impressão de rede;



- 10.4.2.1.10. Serviço de política de rede baseado no produto Microsoft Network Policy Server (NPS).
- 10.4.2.2. Elaborar e manter *scripts* de *logon* e diretivas de grupo (*group policies*) com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (*desktops*) do parque tecnológico do contratante.
- 10.4.2.3. Definir processos e codificar rotinas para automatização de rotinas para servidores que rodam sistemas operacionais Microsoft Windows no ambiente de produção do contratante.
- 10.4.2.4. Elaborar arquiteturas computacionais que viabilizem a implementação de mecanismos de clusterização dos serviços e de distribuição de carga que rodam em servidores Microsoft Windows, incluindo mais não se limitando a, a instalação de novos componentes de *software* e de *hardware* a qualquer momento mesmo que não descrito nesta especificação técnica.
- 10.4.2.5. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.4.2.6. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.4.2.7. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.5. Serviços de Suporte - Sistema Operacional Linux

10.5.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.5.2. Descrição do Serviço

- 10.5.2.1. Administrar, manter, monitorar, suportar, planejar melhorias e atualizações para todos os serviços de redes suportados pela plataforma Linux, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes componentes, serviços e soluções descritas abaixo:
 - 10.5.2.1.1. Sistemas operacionais Debian GNU/Linux, Oracle Linux, Red Hat Enterprise Linux e Ubuntu Linux;
 - 10.5.2.1.2. Mecanismo de filtragem de pacotes (*firewall*) baseada no módulo de *kernel netfilter* e no utilitário *iptables*;
 - 10.5.2.1.3. Mecanismo de conversão de endereços de rede (NAT estático e dinâmico);
 - 10.5.2.1.4. Mecanismo de balanceamento de carga baseado no *framework Linux Virtual Server* (LVS).
 - 10.5.2.1.5. Mecanismo de tolerância a falhas baseado no *framework Linux-HA* em modalidade ativo/passivo via emprego dos pacotes *heartbeat* e *keepalived*.



- 10.5.2.1.6. Serviço de roteamento por meio do protocolo BGP baseado no pacote *Quagga*.
- 10.5.2.2. Definir processos e codificar rotinas para automatização de rotinas para servidores que rodam sistemas operacionais Linux no ambiente de produção do contratante.
- 10.5.2.3. Elaborar arquiteturas computacionais que viabilizem a implementação de mecanismos de clusterização dos serviços e de distribuição de carga que rodam em servidores Microsoft Windows, incluindo mais não se limitando a, a instalação de novos componentes de *software* e de *hardware* a qualquer momento mesmo que não descrito nesta especificação técnica.
- 10.5.2.4. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.5.2.5. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.5.2.6. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.6. Serviços de Suporte - Banco de Dados

10.6.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.6.2. Descrição do Serviço

- 10.6.2.1. Sustentar, administrar e suportar os sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) do contratante, suportados pelas plataformas Microsoft SQL Server (com performance e Tunig a banco de dados Microsoft SQL Server versão 2003, 2008 ou 2012 com mais 5 instâncias administradas e suportadas simultaneamente), MySQL, PostGreSQL e Oracle (Real Application Cluster, Data Guard e Grid Control).
- 10.6.2.2. Garantir a recuperação de informações das bases de dados dos referidos servidores de SGBD, baseada nas cópias de segurança previamente efetuadas por rotinas agendadas e devidamente documentadas seguindo padrões de retenção definidos pelo contratante.
- 10.6.2.3. Garantir a integridade das cópias de segurança efetuadas, executando testes periódicos de recuperação das bases de dados de acordo com as determinações do contratante.
- 10.6.2.4. Monitorar o desempenho dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção do contratante.
- 10.6.2.5. Realizar a análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados.



- 10.6.2.6. Suportar os servidores de SGBD, tratando e comunicando os incidentes à central de atendimento a usuários do contratante para garantir registro de possíveis indisponibilidades.
- 10.6.2.7. Executar cargas de dados e de informações nos bancos de dados de desenvolvimento e homologação de acordo com as orientações do contratante.
- 10.6.2.8. Realizar manutenções periódicas das bases de dados a fim de garantir sua consistência e integridade (procedimentos de reindexação, checagem de estrutura, dentre outros não enumerados taxativamente).
- 10.6.2.9. Executar procedimentos de migração de base de dados para outros servidores de SGBD, criação de instâncias de bancos de dados e instalação de bancos de dados quando necessário.
- 10.6.2.10. Executar procedimentos para otimização das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos servidores de SGBD.
- 10.6.2.11. Elaborar relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados relacionais e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento e de armazenamento dos servidores de SGBD.
- 10.6.2.12. Elaborar documentações contendo recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas ("parallel query") ou outras funcionalidades específicas dos servidores de SGBD.
- 10.6.2.13. Executar procedimentos para garantir a segurança dos bancos de dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação definidas pelo contratante.
- 10.6.2.14. Instalar e aplicar pacotes de atualização de segurança nos servidores de SGBD. Estas instalações de aplicações e atualizações de segurança deverão ser realizadas em conjunto com a equipe técnica do contratante.
- 10.6.2.15. Executar rotinas de verificação de desempenho nas aplicações e redimensionamentos de instâncias dos bancos de dados, quando necessário, durante a fase de homologação de sistemas.
- 10.6.2.16. Auxiliar no desenvolvimento e na evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade para os serviços e aplicações suportadas pelos servidores de SGBD.
- 10.6.2.17. Configurar e manter ambiente de banco de dados utilizando cenários e arquiteturas de alta disponibilidade mais adequadas a cada situação e a cada plataforma (clusterização, espelhamento, replicação, virtualização, dentre outros mecanismos de tolerância a falhas não enumerados explicitamente).
- 10.6.2.18. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.6.2.19. Execução de codificação na linguagem PL-SQL.
- 10.6.2.20. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.



10.6.2.21. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.7. Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada

10.7.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.7.2. Descrição do Serviço

- 10.7.2.1. Administrar, sustentar e suportar o ambiente de comunicações unificadas do contratante, o qual é composto basicamente pelo sistema de mensageria e comunicação unificada Microsoft Skype for Business Server 2015.
- 10.7.2.2. Administrar, manter e configurar usuários do serviço Microsoft Active Directory visando sua integração entre as plataformas Skype for Business Server 2015, Microsoft Exchange 2010, Aastra MX-ONE e Polycom RealPresence.
- 10.7.2.3. Suportar a integração da plataforma Microsoft Skype for Business Server 2015 ao sistema de telefonia IP MX-ONE do fabricante Aastra, o qual é gerenciado pela equipe técnica de outra contratada gerida pelo contratante.
- 10.7.2.4. Suportar a integração da plataforma Microsoft Skype for Business Server 2015 ao sistema de videoconferência RealPresence do fabricante Polycom, o qual é gerenciado pela equipe técnica de outra contratada gerida pelo contratante.
- 10.7.2.5. Incluir, manter e criar usuários de comunicação, caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição, visando à utilização do serviço de comunicações unificadas.
- 10.7.2.6. Fornecer subsídio para a solução de problemas de segurança, desempenho e falhas no que se refere ao sistema de mensageria corporativa.
- 10.7.2.7. Auxílio ao contratante na criação de scripts baseados em Powershell (cmdlets do Skype for Business Server 2015), consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados ao sistema de mensageria corporativa.
- 10.7.2.8. Administrar e sustentar o ambiente do sistema de mensageria corporativa, incluindo a execução de atividades de administração do ambiente de certificação digital, utilizando metodologias disponibilizadas pelo contratante.
- 10.7.2.9. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pelo contratante) do sistema de mensageria corporativa.
- 10.7.2.10. Participar e atuar na definição de novos projetos.
- 10.7.2.11. Participar no planejamento, implantação e mudanças da arquitetura do sistema de mensageria corporativa, quando necessário, realizando testes de *software*, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços.



- 10.7.2.12. Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos de administração e suporte do sistema de mensageria corporativa do contratante.
- 10.7.2.13. Instalar e manter as funcionalidades do sistema de mensageria corporativa: *voice mail*, presença de usuários, leitura remota de e-mail, mensagens e eventos de calendário.
- 10.7.2.14. Instalar, configurar e manter os seguintes aplicativos de estação de usuários: cliente do Microsoft Lync 2010.
- 10.7.2.15. Desenvolver manual de apoio para central de serviços técnicos e serviços de suporte técnico a usuários incluindo as seguintes funcionalidades:
 - 10.7.2.15.1. Suporte ao usuário para leitura dos e-mails, eventos de calendários, mensagens e chamadas recebidas por meio do cliente Outlook 2010;
 - 10.7.2.15.2. Utilização das funcionalidades do cliente Lync 2010.
- 10.7.2.16. Administrar, manter, monitorar, suportar, planejar melhorias e atualizações para todos os serviços suportados pela plataforma Microsoft Skype for Business Server 2015, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes componentes e atividades descritas abaixo:
 - 10.7.2.16.1. Instalar, configurar, suportar e operar o componente Front End Server;
 - 10.7.2.16.2. Instalar, configurar, suportar e operar o componente Director Server;
 - 10.7.2.16.3. Instalar, configurar, suportar e operar o componente Edge Server;
 - 10.7.2.16.4. Instalar, configurar, suportar e operar o componente Server Monitoring;
 - 10.7.2.16.5. Instalar, configurar, suportar e operar o componente Server Archiving;
 - 10.7.2.16.6. Suportar a integração com as plataformas Microsoft Exchange 2010, Microsoft Sharepoint 2010, Aastra MX-ONE e Polycom RealPresence.
- 10.7.2.17. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.7.2.18. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.7.2.19. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.8. Serviços de Suporte - Correio Eletrônico

10.8.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.8.2. Descrição do Serviço

- 10.8.2.1. Instalar, configurar e manter disponíveis os servidores corporativos de correio eletrônico, baseados na plataforma Microsoft Exchange



Server 2010, ferramentas de colaboração e demais componentes envolvidos na referida plataforma de correio eletrônico tais como Outlook Webmail (OWA) e serviços SMTP, POP3 e IMAP, os quais envolvem os componentes Client Access Server e Hub Transport Server da plataforma Microsoft Exchange 2010.

- 10.8.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do serviço de correio eletrônico baseado na plataforma Microsoft Exchange Server 2010.
- 10.8.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o serviço de correio eletrônico (*hardware* e *software*), necessários ao processamento corporativo e suas interfaces, visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.
- 10.8.2.4. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas para o serviço de correio eletrônico que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento (via emprego de cmdlets desenvolvidas em PowerShell).
- 10.8.2.5. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do ambiente de correio eletrônico do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.
- 10.8.2.6. Solicitar a intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
- 10.8.2.7. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do serviço de correio eletrônico quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente ferramentas, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
- 10.8.2.8. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação para caixas postais mantidas pelo conjunto de servidores de correio eletrônico.
- 10.8.2.9. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao serviço de correio eletrônico.
- 10.8.2.10. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do serviço de correio eletrônico.
- 10.8.2.11. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de correio eletrônico.
- 10.8.2.12. Executar atividades de desenvolvimento de novas funcionalidades para a plataforma de correio eletrônico assim como sua integração com as demais ferramentas.
- 10.8.2.13. Criar, verificar e manter atualizados os *scripts* de resolução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e de monitoramento.
- 10.8.2.14. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de correio eletrônico conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.8.2.15. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados dos servidores de correio eletrônico e caixas postais dos usuários e caixas postais corporativas.



- 10.8.2.16. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de correio eletrônico.
- 10.8.2.17. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção de contas de correio eletrônico.
- 10.8.2.18. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- 10.8.2.19. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do ambiente de correio eletrônico do contratante.
- 10.8.2.20. Atualizar e aplicar regras e políticas contra *malwares* e *spams*.
- 10.8.2.21. Gerenciar áreas de quarentena de mensagens.
- 10.8.2.22. Criar e manter “deny lists” e “allow lists”.
- 10.8.2.23. Administrar e gerenciar quotas para armazenamento de mensagens para usuários e grupos no ambiente de correio eletrônico.
- 10.8.2.24. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para os serviços de correio eletrônico.
- 10.8.2.25. Gerenciar a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas armazenadas no sistema de correio eletrônico.
- 10.8.2.26. Fornecer o 3º nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao serviço de correio eletrônico.
- 10.8.2.27. Gerenciar e manter os serviços associados e descritos abaixo:
 - 10.8.2.27.1. Webmail: serviço implementado de forma clusterizada, para garantia de acesso HTTP ao correio eletrônico de alta performance e alta disponibilidade com balanceamento de carga entre servidores Exchange Server 2010 Client Access Server.
 - 10.8.2.27.2. SMTP *Relay*: serviço disponível e baseado no protocolo SMTP via execução do processo Postfix em plataforma Linux, o qual viabiliza o encaminhamento de mensagens de forma segura, íntegra e altamente disponível entre a rede interna e a Internet.
 - 10.8.2.27.3. IMAP/POP3: serviço implementado de forma clusterizada, para garantia de alta *performance* e alta disponibilidade com balanceamento de carga entre servidores Exchange Server 2010 Client Access Server.
 - 10.8.2.27.4. Mailscanner: serviço *antispam* disponível e baseado no protocolo SMTP via execução do processo mailscanner em plataforma Linux para assegurar o envio e o recebimento seguro de mensagens, incluindo e não se limitando a manutenção da confidencialidade e disponibilidade do sistema de correio eletrônico.
 - 10.8.2.27.5. LDAP: serviço implementado em alta disponibilidade, suportado por controladores de domínio Microsoft Windows, o qual visa atender ao provimento do catálogo de endereços eletrônicos para o serviço de correio eletrônico.
- 10.8.2.28. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos no contexto do serviço de correio eletrônico.
- 10.8.2.29. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.8.2.30. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.8.2.31. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.9. Serviços de Suporte - Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo



10.9.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.9.2. Descrição do Serviço

- 10.9.2.1. Administrar os serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo ("Content Management System") empregados pelo contratante para a publicação de conteúdo *web*, o qual é baseado nas plataformas Microsoft Sharepoint 2010, OpenCMS e Wordpress, incluindo seus serviços e componentes físicos e lógicos, homologar módulos e aplicações relacionadas, elaborar e implantar procedimentos de configuração, além de apoiar na execução de atividades de projetos, controlar acessos às áreas de armazenamento da plataforma.
- 10.9.2.2. Instalação, manutenção e suporte aos serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra vulnerabilidades de segurança.
- 10.9.2.3. Suporte à administração e gerenciamento de *softwares* de colaboração e de gerenciamento de conteúdo utilizados na infraestrutura de TI do contratante.
- 10.9.2.4. Gerenciar a disponibilidade dos serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo.
- 10.9.2.5. Atuar na resolução dos incidentes relacionados aos serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo relatados pela central de serviços técnicos e do serviço de suporte técnico aos usuários, ou pelo pessoal técnico de TI, e registrados na ferramenta de gestão da central de serviços.
- 10.9.2.6. Efetuar o registro na ferramenta de gestão da central de atendimentos, a ser indicada pelo contratante, do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno adotada.
- 10.9.2.7. Manter histórico das soluções providas, registrando-as e encaminhando-as para a supervisão técnica da equipe de atendimento a usuários que decidirá e providenciará sua inclusão ou não na base de conhecimento, de modo a proporcionar maior eficiência no atendimento às próximas ocorrências, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes as respostas e soluções de incidentes.
- 10.9.2.8. Instalação, configuração e suporte dos sistemas de colaboração e de gerenciamento de conteúdo bem como seus componentes físicos e lógicos.
- 10.9.2.9. Aplicação dos procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de colaboração e de gerenciamento de conteúdo do contratante.
- 10.9.2.10. Gerenciamento de segurança e privacidade no acesso aos dados dos sistemas de colaboração e de gerenciamento de conteúdo.



- 10.9.2.11. Gerenciamento e manutenção dos sistemas de colaboração e de gerenciamento de conteúdo, incluindo as ferramentas de gestão de conhecimento e de possível interação por meio de áudio e vídeo.
- 10.9.2.12. Monitoramento e gerenciamento de desempenho dos sistemas de colaboração e de gerenciamento de conteúdo e todos seus componentes, incluindo testes de *heartbeat*, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), *benchmarking*, balanceamento de carga e virtualização.
- 10.9.2.13. Elaboração, manutenção e instalação de *scripts* e procedimentos, para o monitoramento dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo: disponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de *performance* e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre a checagem sem comprometer, excessivamente, a *performance* do equipamento monitorado.
- 10.9.2.14. Armazenamento, em área a ser definida, dos *logs* resultantes do processo de monitoramento de serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo.
- 10.9.2.15. Disponibilização das interfaces de monitoramento, devidamente configuradas com os *scripts* de monitoramento dos serviços de colaboração e de gerenciamento de conteúdo, para utilização pela central de serviços técnicos e do serviço de suporte técnico aos usuários.
- 10.9.2.16. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.9.2.17. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.

10.10. Serviços de Suporte - Ambiente Web

10.10.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.10.2. Descrição do Serviço

- 10.10.2.1. Administrar o ambiente *web* do contratante, o qual é baseado nas plataformas Apache HTTP Server, Apache Tomcat, JBoss Application Server, Oracle Weblogic Server e Microsoft Internet Information Server, ou qualquer outra plataforma que o contratante julgar necessário, incluindo seus serviços e componentes, homologar módulos e aplicações relacionadas, elaborar e implantar procedimentos de configuração, além de apoiar na execução de



- atividades de projetos e controlar acessos às áreas de armazenamento de cada plataforma.
- 10.10.2.2. Administrar, instalar, configurar e manter ambiente computacional baseado no mecanismo de invocação remota de métodos "Web Services" em servidores de aplicação, seja baseado no paradigma SOAP ou REST.
 - 10.10.2.3. Instalação, manutenção e suporte ao ambiente *web* do contratante, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra vulnerabilidades de segurança.
 - 10.10.2.4. Suporte à administração e gerenciamento de *softwares* no ambiente *web* utilizado na infraestrutura de TI do contratante.
 - 10.10.2.5. Gerenciar a disponibilidade dos serviços providos pelo ambiente *web*.
 - 10.10.2.6. Atuar na resolução dos incidentes relacionados aos serviços providos pelo ambiente *web* relatados pela central de serviços técnicos e do serviço de suporte técnico aos usuários, ou pelo pessoal técnico de TI, e registrados na ferramenta de gestão da central de serviços.
 - 10.10.2.7. Atuar na resolução dos incidentes relacionados aos serviços providos pelo ambiente *web* relatados pela central de serviços técnicos e do serviço de suporte técnico aos usuários, ou pelo pessoal técnico de TI, e registrados na ferramenta de gestão da central de serviços.
 - 10.10.2.8. Efetuar o registro na ferramenta de gestão da central de atendimentos, a ser indicada pelo contratante, do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas e informações sobre a resolução do problema ou solução de contorno adotada.
 - 10.10.2.9. Manter histórico das soluções providas, registrando-as e encaminhando-as para a supervisão técnica da equipe de atendimento a usuários que decidirá e providenciará sua inclusão ou não na base de conhecimento, de modo a proporcionar maior eficiência no atendimento às próximas ocorrências, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes as respostas e soluções de incidentes.
 - 10.10.2.10. Instalação, configuração e suporte do ambiente *web* e seus respectivos componentes físicos e lógicos.
 - 10.10.2.11. Aplicação dos procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do ambiente *web* do contratante.
 - 10.10.2.12. Gerenciamento de segurança e privacidade no acesso aos dados do ambiente *web* do contratante.
 - 10.10.2.13. Monitoramento e gerenciamento da *performance* do ambiente *web* e todos os seus componentes, incluindo simulação de uso pelo usuário (interno e externo), *benchmarking*, balanceamento de carga e virtualização.
 - 10.10.2.14. Elaboração, manutenção e instalação de *scripts* e procedimentos, para o monitoramento dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento do ambiente *web* do contratante: disponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de *performance* e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre a checagem sem comprometer, excessivamente, a *performance* do equipamento monitorado.



- 10.10.2.15. Armazenamento, em área a ser definida, dos *logs* resultantes do processo de monitoramento do ambiente *web* do contratante.
- 10.10.2.16. Disponibilização das interfaces de monitoramento, devidamente configuradas com os *scripts* de monitoramento do ambiente *web* do contratante, para utilização pela central de serviços técnicos e do serviço de suporte técnico aos usuários.
- 10.10.2.17. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.10.2.18. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.10.2.19. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.11. Serviços de Suporte - Ambiente de Armazenamento

10.11.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.11.2. Descrição do Serviço

- 10.11.2.1. Sustentar, administrar e suportar os serviços de armazenamento de dados do contratante, o qual é composto pelos seguintes sistemas em operação em ambos os *datacenters*:
 - 10.11.2.1.1. 2 (dois) sistemas de armazenamento EMC VMAX 10k.
 - 10.11.2.1.2. 2 (dois) sistemas de armazenamento EMC VMAX3 100k.
 - 10.11.2.1.3. 2 (dois) sistemas de virtualização de armazenamento EMC VPLEX em modalidade METRO por meio da replicação síncrona do respectivo *cache* global via VLANs existentes (estendida) em ambos os *datacenters*.
 - 10.11.2.1.4. 2 comutadores FC SAN da classe Director modelo DCX do fabricante Brocade.
 - 10.11.2.1.5. 2 (dois) sistemas de armazenamento de arquivos (NAS - "Network Attached Storage") EMC Isilon (3 nós do tipo X400 e 1 nó do tipo A100 em cada *datacenters*) replicados assincronamente por meio OneFS SyncIQ via VLANs existentes (estendida) em ambos os *datacenters*.
 - 10.11.2.1.6. 1 (um) sistema de armazenamento de conteúdo fixo (CAS - "Content Addressable Storage") HDS HCP 500 (4 nós do tipo "storage" e 1 nó do tipo "search" em cada *datacenters*).
- 10.11.2.2. Instalar e atualizar os sistemas operacionais de servidores com *drivers* e *firmwares* visando acesso às áreas corporativas de armazenamento de rede (SAN) suportadas pelos produtos EMC VMAX 10k, EMC VMAX 100k e EMC VPLEX em total atendimento à matrix de homologação (certificação) do fabricante.



- 10.11.2.3. Criar volumes lógicos (LUN - Logical Unit Number) para disponibilizar espaço em disco a ser provisionado para diversos serviços/aplicações do contratante, os quais deverão ser criados nos sistemas EMC VMAX 10k e EMC VMAX 100k (camada de back-end") para fins de acesso de leitura e escrita por meio do sistema EMC VPLEX (camada de front-end").
- 10.11.2.4. Criar volumes virtuais (ou par de volumes lógicos criados em cada sistema EMC VMAX 10k e EMC VMAX 100k) no sistema EMC VPLEX.
- 10.11.2.5. Criar grupos de consistência de volumes virtuais no sistema EMC VPLEX.
- 10.11.2.6. Autorizar o acesso aos volumes lógicos criados por meio de mecanismo controle de acesso baseados em mascaramento ou técnica equivalente, a qual deverá assegurar o acesso de leitura e escrita aos volumes lógicos apenas para os servidores devidamente autorizados para tal finalidade.
- 10.11.2.7. Criar zonas para fins de implementação de mecanismo de segurança no âmbito do *fabric* FC SAN ("LUN "Masking"), as quais deverão ser usadas para restringir o tráfego entre os diversos dispositivos contidos no "fabric".
- 10.11.2.8. Administrar e suportar o uso de mecanismos de autenticação ("access zones") e de autorização ("access control lists" - ACLs) no contexto dos sistemas de arquivos publicados no sistema de armazenamento de arquivos EMC Isilon.
- 10.11.2.9. Administrar e suportar o uso de mecanismo de compartilhamento de arquivos (CIFS e NFS) no contexto dos sistemas de arquivos publicados no sistema de armazenamento de arquivos EMC Isilon.
- 10.11.2.10. Administrar e suportar o uso de mecanismo de "snapshots" (OneFS SnapshotIQ) no contexto dos sistemas de arquivos publicados no sistema de armazenamento de arquivos EMC Isilon.
- 10.11.2.11. Administrar e suportar o uso de mecanismo de replicação assíncrona (OneFS SyncIQ) no contexto dos sistemas de arquivos publicados no sistema de armazenamento de arquivos EMC Isilon.
- 10.11.2.12. Administrar e suportar o uso de mecanismo de limitação de uso de espaço em disco (OneFS SmartQuotas) no contexto dos sistemas de arquivos publicados no sistema de armazenamento de arquivos EMC Isilon.
- 10.11.2.13. Administrar e suportar o uso de mecanismo de varredura de vírus computacionais (integração do OneFS com servidores ICAP) no contexto dos sistemas de arquivos publicados no sistema de armazenamento de arquivos EMC Isilon.
- 10.11.2.14. Administrar e suportar as áreas de armazenamento publicadas via protocolos de rede (HTTP, WebDAV, CIFS, NFS, FTP e SMTP) no sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.15. Administrar e suportar os protocolos de rede (HTTP, WebDAV, CIFS e NFS) empregados pelo sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500 para fins de acesso controlado aos dados e metadados contidos nos diversos "namespaces" dos respectivos "tenants".
- 10.11.2.16. Administrar e suportar a gestão de contas de usuários e de grupos no contexto das áreas de armazenamento publicadas via protocolos de rede (HTTP, WebDAV, CIFS e NFS) no sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.



- 10.11.2.17. Monitorar os componentes de *software* (serviços que rodam em *background*¹¹) do sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.18. Criar políticas de retenção, deleção de objetos expirados, indexação, versionamento e checagem de metadados customizados no sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.19. Monitorar os componentes de *hardware* do sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.20. Administrar e suportar os mecanismos de autenticação e de autorização de usuários ("tenants" e "namespaces") no contexto do sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.21. Administrar e suportar os mecanismos de segurança providos pelo sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.22. Administrar e suportar os mecanismos de consulta ("search") de dados e metadados no contexto do sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.23. Administrar e suportar o mecanismo de delegação de resolução de nomes baseado no protocolo DNS via criação de subdomínio para fins de acesso aos dados e metadados armazenados nos nós do tipo "storage" do sistema de armazenamento de conteúdo fixo HDS HCP 500.
- 10.11.2.24. Acompanhar e acionar terceiros responsáveis pelos serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos volumes lógicos, servidores e equipamentos de armazenamento do contratante.
- 10.11.2.25. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.11.2.26. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.11.2.27. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.12. Serviços de Suporte - Ambiente de Backup

10.12.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.12.2. Descrição do Serviço

- 10.12.2.1. Instalar, configurar e manter o sistema de gerenciamento de *backup* Symantec Netbackup, a fitoteca (ou "Tape Library" - TL) marca Quantum modelo Scalar i6000 e a biblioteca de fitas virtual (ou

¹¹ Os quais são enumerados a seguir: "protection service", "content verification service", "scavenging service", "shredding service", "c compression service", "duplicate elimination service", "disposition service", "garbage collection service", "capacity balancing service", "storage tiering service", "migration services" e "replication services".



- "Virtual Tape Library" - VTL) marca EMC Data Domain modelo DD860, os quais são utilizados pelo contratante.
- 10.12.2.2. Sustentar, administrar e suportar as atividades relacionadas à continuidade de negócios baseada na execução de rotinas para manutenção e controle dos sistemas de *backup*, análise de *performance* e manutenções proativas, restaurações de dados, documentação e armazenagem de mídias.
 - 10.12.2.3. Desenvolver, implementar e manter políticas de *backups* para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio do órgão.
 - 10.12.2.4. Elaborar e manter rotinas de *backup* no que tange a todos os serviços e todos os servidores corporativos de rede.
 - 10.12.2.5. Implantar e configurar novas soluções para correção dos erros apresentados pelos *logs* das políticas executadas diariamente.
 - 10.12.2.6. Realizar a manutenção preventiva e reativa nos sistemas de *backups*.
 - 10.12.2.7. Efetuar reconfigurações diariamente ou em tempo real, para solucionar problemas impeditivos do *backup* quando acusados pelo *software*, codificando parâmetros para melhoria de *performance* em processo de execução.
 - 10.12.2.8. Revisar mensalmente as configurações dos servidores quanto ao *zoning*, drives, drives- fantasmas, robôs e respectiva correspondência no sistema mestre de *backup*.
 - 10.12.2.9. Documentar todas as atividades inerentes aos procedimentos de *backup* e *restore* dos sistemas de backups em utilização pelo contratante.
 - 10.12.2.10. Gerar relatório mensal com erros apresentados (*logs*, eventos dos servidores, relatórios de erros do *backup* e *logs* dos robôs), data do problema, componente afetado, chamados abertos junto ao suporte dos fabricantes e soluções apresentadas para os problemas.
 - 10.12.2.11. Caso demandado, executar a transferência de *backups* de fitas ou discos por meio de ferramentas e armazená-las em local definidos pelo contratante.
 - 10.12.2.12. Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção.
 - 10.12.2.13. Realizar testes quinzenais de restauração das mídias gravadas há mais de 60 dias para verificação de integridade.
 - 10.12.2.14. Revisar trimestralmente as políticas existentes, refazendo os ajustes necessários quanto aos agendamentos, listas de inclusões e exclusões.
 - 10.12.2.15. Catalogar e organizar diariamente as fitas de *backup*.
 - 10.12.2.16. Manter um histórico de todas as operações de *backup* e *restore* por todo o tempo das atividades contratadas.
 - 10.12.2.17. Manter a operação ininterrupta da ferramenta de *backup* Symantec Netbackup.
 - 10.12.2.18. Monitorar o funcionamento ininterrupto dos equipamentos Quantum Scalar i6000 e EMC Data Domain DD860.
 - 10.12.2.19. Realizar configurações básicas nos componentes do equipamento Quantum Scalar i6000 ("robotic media changer", "LTO-6 drivers", "LTO slots" e "partitions", entre outros elementos não enumerados taxativamente).
 - 10.12.2.20. Realizar configurações básicas nos componentes do equipamento EMC Data Domain DD860 ("Disk Groups", "File Systems",



"Encryption of Data at Rest", "CIFS Shares", "NFS Exports", "DD Boost", "DD Virtual Tape Library", entre outros elementos não enumerados taxativamente).

- 10.12.2.21. Efetuar e acompanhar chamados técnicos referentes aos componentes de *hardware* e software dos equipamentos de *backup* (Quantum Scalar i6000 e EMC Data Domain modelo DD860).
- 10.12.2.22. Efetuar e acompanhar chamados técnicos referentes aos componentes de *hardware* e software dos equipamentos de *backup*.
- 10.12.2.23. Assegurar a resolução de problemas no sistema de gerenciamento de *backup* Symantec Netbackup.
- 10.12.2.24. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.12.2.25. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.12.2.26. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.13. Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização

10.13.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante, caso seja necessário em funções de demandas da área de negócio.

10.13.2. Descrição do Serviço

- 10.13.2.1. Sustentar o ambiente de virtualização do contratante, o qual é baseado na plataforma de virtualização de servidores VMware ESXi¹² e pela plataforma de virtualização de aplicações Citrix XenApp¹³, incluindo seus serviços e componentes físicos e lógicos, homologar módulos e aplicações relacionadas, elaborar e implantar procedimentos de configuração, além de apoiar na execução de atividades de projetos no âmbito da plataforma.
- 10.13.2.2. Administrar, manter, monitorar, suportar, planejar melhorias e atualizações para todos os serviços suportados pela plataforma de virtualização de servidores VMware ESXi, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes componentes e atividades descritas a seguir:
 - 10.13.2.2.1. Instalação e configuração de servidores hospedeiros ESXi (ou *hosts*);

¹² A infraestrutura tecnológica do contratante emprega correntemente a versão 5.5 do "hypervisor" VMWare ESXi por meio do emprego de uma arquitetura com alta disponibilidade ("clusters" baseados no modelo vSphere "High Availability" - HA).

¹³ A infraestrutura tecnológica do contratante emprega correntemente a versão 7.6 da plataforma de virtualização de aplicações e desktops XenApp e Netscaler VPX 200 via uso de uma arquitetura com alta disponibilidade (por meio do emprego de "clusters" de servidores dos seguintes papéis: Netscaler, Storefront, "Delivery Controller" e servidores rodando o agente "Virtual Delivery Agent").



- 10.13.2.2.2. Criação e configuração de *datacenters e clusters* de *hosts* ESXi;
- 10.13.2.2.3. Gerenciamento de *clusters* de *hosts* ESXi via emprego dos mecanismos VMware HA e VMware "Fault Tolerance" (FT);
- 10.13.2.2.4. Criação e configuração de *datastores, distributed switches e port groups*;
- 10.13.2.2.5. Configuração do escalonador distribuído de recursos (VMware DRS - "Distributed Resource Scheduler") para viabilizar o uso otimizado dos recursos do *pool* de recursos de cada *cluster* de *hosts* ESXi (CPU, memória e armazenamento);
- 10.13.2.2.6. Provisionamento de *virtual machines* (máquinas virtuais);
- 10.13.2.2.7. Instalação e configuração de serviços/aplicações a serem executadas nas máquinas virtuais;
- 10.13.2.2.8. Utilizar recursos e mecanismos para consolidação e virtualização de servidores e de serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC; as tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pelo contratante;
- 10.13.2.2.9. Solicitar a execução de processos de virtualização, clusterização de serviços e implementar mecanismos para balanceamento e distribuição de carga, incluindo, porém não se limitando a instalação de novos componentes de *software* e *hardware* a qualquer momento, ainda que não tal requisito não tenha sido explicitamente descrito neste edital.
- 10.13.2.3. Planejar e conduzir projeto de migração de versão da plataforma de virtualização de servidores VMware ESXi para versão mais atualizada, caso seja demandado pelo contratante.
- 10.13.2.4. Administrar, manter, monitorar, suportar, planejar melhorias e atualizações para todos os serviços suportados pela plataforma de virtualização de aplicações Citrix XenApp, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes componentes e atividades descritas abaixo:
 - 10.13.2.4.1. Instalação de servidores de aplicação e de infraestrutura¹⁴ para fins de composição de "Farm" XenApp. Tal atividade deverá incluir a instalação e a configuração dos servidores Microsoft Remote Desktop Services (RDS) Terminal Server, Microsoft RDS Licence Server, Microsoft SQL Server e Microsoft Active Directory, com o objetivo de assegurar o integral atendimento dos níveis de dependência dos componentes da plataforma Citrix com relação a tais componentes da plataforma Microsoft.
 - 10.13.2.4.2. Elaboração de plano de endereçamento IP (camada de rede) e de criação de VLANs (camada de enlace) para fins de implantação da "Farm" de servidores de aplicação e de infraestrutura.
 - 10.13.2.4.3. Instalação de servidores de aplicação e de infraestrutura associadas à plataforma Citrix XenApp Enterprise Edition (camada de "back-end"), incluindo a instalação do respectivo Microsoft RDS Terminal Server em cada nó que desempenhará o papel de servidor de aplicação Citrix XenApp. Tal conjunto de servidores de aplicação e de infraestrutura da plataforma Citrix XenApp deverá ser instalado e comissionado na plataforma de virtualização do fabricante VMWare ESXi.

¹⁴ Dentre os quais enumerar o conjunto de "XenApp Servers" que rodam as aplicações publicadas e disponibilizadas aos usuários da "farm", o conjunto de "XenApp Servers" que desempenham os papéis de "Data Collector", "Citrix XML Broker" e "Citrix License Server" e o conjunto de servidores que desempenham os papéis de "Receiver Storefront", "Web Interface" e "Secure Gateway" (ou "Netscaler Gateway").



- 10.13.2.4.4. Configuração de servidores de aplicação e de infraestrutura Citrix XenApp, incluindo a coleção de atividades a seguir enumeradas:
- 10.13.2.4.4.1. Configuração da respectiva "Farm" e do correspondente "Site Configuration Database", incluindo a configuração do respectivo "Citrix Licence Server".
- 10.13.2.4.4.2. Instalação dos agentes "Virtual Delivery Agents" nos respectivos servidores de aplicação.
- 10.13.2.4.4.3. Inserção de servidores de aplicação e de infraestrutura Citrix XenApp na "Farm".
- 10.13.2.4.4.4. Criação dos respectivos "Delivery Groups", os quais deverão conter os grupos de usuários do serviço Microsoft Active Directory que terão as permissões necessárias para utilizar determinadas aplicações que poderão ser executadas em determinados servidores de aplicação contidos em determinados "Machine Catalogs" da respectiva "Farm".
- 10.13.2.4.4.5. Publicação das aplicações a serem disponibilizadas aos usuários da "Farm"/"Site" ("Published Apps"), incluindo aplicações padrões de mercado bem como aplicações desenvolvidas "in house", as quais já estão plenamente homologados e constam no catálogo de serviços de TIC do contratante.
- 10.13.2.4.4.6. Realização de testes de funcionalidades de determinados módulos no contexto das aplicações publicadas na "Farm" Citrix XenApp para validação do seu comportamento no referido ambiente de virtualização de aplicações.
- 10.13.2.4.5. Configuração de *appliances* virtuais Citrix Netscaler VPX, incluindo a coleção de atividades a seguir enumeradas:
- 10.13.2.4.5.1. Instalação dos servidores virtuais que irão compor o *cluster* "Citrix StoreFront" a ser implantado em um *cluster* de um dado *datacenter* baseado na plataforma de virtualização do fabricante VMWare ESXi.
- 10.13.2.4.5.2. Configuração dos servidores virtuais que serão membros do *cluster* "Citrix StoreFront", incluindo a seguinte coleção de atividades:
- 10.13.2.4.5.2.1. Configuração do grupo de servidores "StoreFront".
- 10.13.2.4.5.2.2. Inserção de cada servidor "StoreFront" no respectivo grupo de servidores incluindo a instalação de sistema operacional Microsoft Windows 2008 R2 ou superior, a instalação de servidor *web* Microsoft Internet Information Services via emprego de SSL e inserção da conta de computador do servidor "StoreFront" instalado em um domínio Microsoft Active Directory existente ou a ser criado para tal finalidade.
- 10.13.2.4.5.2.3. Criação e configuração do serviço de autenticação.
- 10.13.2.4.5.2.4. Criação e configuração do recurso "store".
- 10.13.2.4.5.2.5. Inserção de servidores "Delivery Controller" no respectivo "store".
- 10.13.2.4.5.2.6. Criação e configuração do recurso "Receiver for Web Sites".
- 10.13.2.4.5.2.7. Criação e configuração de conexões aos servidores "Netscaler Gateway".
- 10.13.2.4.5.3. Instalação de *appliances* virtuais Citrix Netscaler VPX em um *cluster* de um dado *datacenter* baseado na plataforma de virtualização do fabricante VMWare ESXi.
- 10.13.2.4.5.4. Configuração dos *appliances* virtuais Citrix Netscaler VPX:



- 10.13.2.4.5.4.1. Configuração do conjunto de licenças em cada *appliance* virtual Citrix Netscaler VPX para assegurar seu perfeito funcionamento.
- 10.13.2.4.5.4.2. Configuração de um ambiente em alta disponibilidade via implantação de "cluster" ativo-passivo para fins de acesso remoto às aplicações hospedadas na rede interna por meio do uso da rede de perímetro, envolvendo a criação e a configuração de VLANs (camada de enlace) e do respectivo endereçamento IP (camada de rede) por meio do emprego do modelo de "deployment inline", incluindo:
 - 10.13.2.4.5.4.2.1. Criação e configuração do *cluster instance* ID vinculado ao "cluster" Citrix Netscaler.
 - 10.13.2.4.5.4.2.2. Inserção de cada nó Citrix Netscaler VPX ao respectivo "cluster" Citrix Netscaler.
 - 10.13.2.4.5.4.2.3. Criação de uma instância "cluster node group".
 - 10.13.2.4.5.4.2.4. Vinculação de cada nó do *cluster* ao "cluster node group".
 - 10.13.2.4.5.4.2.5. Criação e configuração de cada *node* ID em cada nó "cluster" Citrix Netscaler.
 - 10.13.2.4.5.4.2.6. Criação e configuração do conjunto senhas para cada RPC *node*, uma vez que cada RPC *node* roda em cada nó "cluster" Citrix Netscaler.
 - 10.13.2.4.5.4.2.7. Configuração de múltiplas interfaces de rede Ethernet LAN conectadas a distintos segmentos de rede para fins de conectividade com a camada de "back-end" (servidores de aplicação e infraestrutura) da plataforma Citrix XenApp.
 - 10.13.2.4.5.4.2.8. Configuração do seguinte conjunto de endereços IP: "Netscaler IP addresss" (NSIP), IP "default gateway", "virtual server IP addresss" (VIP), "subnet IP addresss" (SNIP) em cada nó do "cluster" e endereços IP do conjunto de redes internas que poderão ser acessadas por meio da plataforma Citrix Netscaler Gateway.
 - 10.13.2.4.5.4.2.9. Criação de regras de filtragem de pacotes na plataforma *firewall* para viabilizar conexões dos clientes Citrix Receiver ao endereço VIP do "cluster" Citrix Netscaler Gateway na porta TCP/SSL 443.
 - 10.13.2.4.5.4.2.10. Configuração dos endereços dos servidores DNS e WINS para fins de submissão de consultas aos respectivos serviços de nome.
 - 10.13.2.4.5.4.2.11. Configuração de rotas estáticas para a rede interna para fins de submissão de consultas LDAP ao serviço de diretório "Active Directory System" que visam à validação das credenciais fornecidas pelos usuários para sua autenticação na plataforma Citrix.
- 10.13.2.4.5.4.3. Criação e configuração do conjunto de servidores virtuais ("virtual servers") do "cluster" Citrix Netscaler.
 - 10.13.2.4.5.4.3.1. Habilitar o mecanismo de criptografia do tráfego por meio de SSL em cada nó do "cluster" Citrix Netscaler.
 - 10.13.2.4.5.4.3.2. Criação de cada servidor virtual primário baseado no protocolo de segurança SSL.
 - 10.13.2.4.5.4.3.3. Criação de cada servidor virtual secundário baseado no protocolo de segurança SSL.
 - 10.13.2.4.5.4.3.4. Criação de cada serviço (endereço IP + porta + protocolo) que será vinculado a cada servidor virtual primário e secundário.



- 10.13.2.4.5.4.3.5. Configuração de cada servidor virtual secundário associado a cada servidor virtual primário do "cluster".
- 10.13.2.4.5.4.3.6. Vinculação de cada serviço HTTP a cada servidor virtual SSL do *cluster*.
- 10.13.2.4.5.4.3.7. Vinculação de cada servidor virtual do *cluster* ao respectivo "cluster node group".
- 10.13.2.4.5.4.3.8. Configuração do conjunto de "virtual servers" do "cluster" no tocante à seguinte coleção de protocolos e serviços: NTP, DNS, SNMP e Syslog.
- 10.13.2.4.5.4.3.9. Configuração do mecanismo a ser empregado no contexto do tipo de persistência vinculado a cada sessão de cada cliente Citrix Receiver em cada servidor virtual.
- 10.13.2.4.5.4.3.10. Criação do par de chaves pública e privada vinculado ao respectivo certificado SSL a ser gerado ¹⁵.
- 10.13.2.4.5.4.3.11. Vinculação do certificado SSL gerado aos servidores virtuais SSL do *cluster*.
- 10.13.2.4.5.4.4. Configuração do "cluster" Citrix Netscaler para fins de compressão do tráfego entre cada nó do "cluster" e cada cliente Citrix Receiver.
- 10.13.2.4.5.4.4.1. Habilitar o mecanismo de compressão do tráfego em cada nó do "cluster" Citrix Netscaler.
- 10.13.2.4.5.4.4.2. Habilitar o mecanismo de compressão em cada serviço criado no "cluster" Citrix Netscaler. Alternativamente, vincular a política de compressão a cada servidor virtual do "cluster" Citrix Netscaler.
- 10.13.2.4.5.4.5. Configuração do "cluster" Citrix Netscaler para fins de balanceamento de carga no contexto do conjunto de nós do "cluster" Citrix Storefront.
- 10.13.2.4.5.4.5.1. Habilitar o mecanismo de balanceamento de carga em cada nó do "cluster" Citrix Netscaler.
- 10.13.2.5. Planejar e conduzir projeto de migração de versão das diversas plataformas Citrix (XenApp, Storefront e Netscaler) para versão mais atualizada, caso seja demandado pelo contratante.
- 10.13.2.6. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.13.2.7. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.13.2.8. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.14. Serviços de Suporte - Segurança da Informação

10.14.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

¹⁵ Cabe nesse contexto salientar que é de responsabilidade do contratante o fornecimento dos certificados digitais a serem empregados na configuração dos servidores virtuais do *cluster* Citrix Netscaler.



10.14.2. Descrição do Serviço

- 10.14.2.1 Sustentar, administrar e suportar as atividades inerentes às plataformas de segurança da informação no ambiente de TI do contratante, incluindo seus serviços e sistemas, a avaliação contínua, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, análise de códigos (seguindo as melhores práticas de codificação segura), homologação de soluções de segurança, elaboração e implantação procedimentos de computação forense, além de apoiar na execução de atividades forenses, controle de acessos e demais serviços relacionados à segurança da informação no ambiente tecnológico do contratante.
- 10.14.2.2. Suporte ao ambiente de rede perimetral para monitoração, alteração de configuração e administração da estrutura da rede perimetral.
- 10.14.2.3. Suporte ao ambiente de *firewalls* em *cluster*, ativo e/ou ativo passivo, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de *firewall* operacional.
- 10.14.2.4. Suporte ao ambiente de redes virtuais privadas (VPN), incluindo criação e remoção de acesso VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN *site-to-site* usando IPSEC.
- 10.14.2.5. Suporte a sistema para acesso remoto à rede virtual privada (VPN) baseado em plataforma Linux.
- 10.14.2.6. Configuração de mecanismos para alta disponibilidade de equipamentos relacionados aos serviços de segurança da informação, incluindo a instalação e atualização de *firmware*.
- 10.14.2.7. Suporte ao sistema de gerenciamento de conteúdo Internet do fabricante Cisco Ironport, com criação de aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços e resolução de problemas.
- 10.14.2.8. Configuração, manutenção e administração das políticas de controle de acesso à internet e extranet, filtro de URL e conteúdo por meio do emprego do sistema de filtro *web* e *antimalware* do fabricante Cisco Ironport, incluindo:
 - 10.14.2.8.1. Configuração de filtros de URLs por meio do seu agrupamento em categorias;
 - 10.14.2.8.2. Configuração de políticas de acesso;
 - 10.14.2.8.3. Configuração de identidades;
 - 10.14.2.8.4. Configuração de autenticação dos usuários no serviço Microsoft ADS;
 - 10.14.2.8.5. Configuração dos mecanismos de segurança ("Anti-malware Scanning" e "Web Reputation Filters").
- 10.14.2.9. Suporte a sistema de proteção contra antivírus para servidores, estações de trabalho e servidor de correio eletrônico McAfee VirusScan and McAfee ePolicy Orchestrator, incluindo:
 - 10.14.2.9.1. Instalação e configuração dos servidores ePolicy Orchestrator (EPO);
 - 10.14.2.9.2. Instalação de agentes do EPO;
 - 10.14.2.9.3. Criação de repositórios de vacinas e binários de instalação;
 - 10.14.2.9.4. Criação de políticas do EPO.
- 10.14.2.10. Suporte a sistema de gerenciamento de eventos de segurança da informação McAfee Enterprise Security Manager, incluindo:



- 10.14.2.10.1. Instalação e configuração de *appliances* McAfee Enterprise Security Manager (ESM);
- 10.14.2.10.2. Instalação e configuração de *appliances* McAfee Enterprise Log Manager (ELM);
- 10.14.2.10.3. Instalação e configuração de *appliances* McAfee Event Receiver (ERC).
- 10.14.2.11. Suporte a sistema de firewall, proxy reverso e VPN Microsoft Forefront Threat Management Gateway 2010, incluindo:
 - 10.14.2.11.1. Criação de regras de filtragem de pacotes na camada de rede (endereço IP) e na camada de aplicação (protocolos HTTP/HTTPS);
 - 10.14.2.11.2. Criação de políticas de acesso via proxy reverso;
 - 10.14.2.11.3. Criação de políticas para acesso remoto via VPN
- 10.14.2.12. Suporte a sistema de atualização de pacotes Microsoft Windows Server Update Services (WSUS), incluindo:
 - 10.14.2.12.1. Gerenciamento dos servidores WSUS;
 - 10.14.2.12.2. Gerenciamento dos bancos de dados empregados pelos servidores WSUS;
 - 10.14.2.12.3. Gerenciamento do repositório de atualizações;
 - 10.14.2.12.4. Configuração das políticas de sincronização das atualizações entre os servidores WSUS e os servidores da Microsoft;
 - 10.14.2.12.5. Gerenciamento de grupos de computadores;
 - 10.14.2.12.6. Gerenciamento de clientes;
 - 10.14.2.12.7. Gerenciamento de atualizações, aprovando e autorizando as liberações de atualizações nos clientes contidos nos respectivos grupos de computadores;
 - 10.14.2.12.8. Realizar o backup dos servidores WSUS;
 - 10.14.2.12.9. Configuração de relatórios.
- 10.14.2.13. Suporte a sistema de proteção de rede (*firewall*) baseada no módulo de kernel/pacote NETFILTER/IPFILTER em plataforma Linux.
- 10.14.2.14. Configuração e gerenciamento dos recursos de IPS ("Intrusion Prevent System"), de DLP ("Data Loss Prevent") e solução de VPN SSL.
- 10.14.2.15. Configuração de virtualização de *firewall* para criação de proteção de segmentos fora da rede perimetral.
- 10.14.2.16. Configuração de mecanismos de proteção de rede (*firewalls*) para balanceamento de carga na requisição das aplicações.
- 10.14.2.17. Elaboração de topologia de rede perimetral para aumento da segurança, desempenho e alta disponibilidade do serviço de proteção de rede (*firewall*) e aplicações corporativas residentes na zona desmilitarizada (DMZ) do contratante.
- 10.14.2.18. Administrar e operar os recursos e funcionalidades de segurança da informação, tais como, mas não se limitando a sistemas de *firewall*, antivírus, sistema de prevenção à intrusão (IPS), rede virtual privada (VPN), dentre outros.
- 10.14.2.19. Colaborar na elaboração, revisão e atualização da Política de Segurança da Informação (PSI) do contratante.
- 10.14.2.20. Colaborar na elaboração, revisão e atualização da Política de Controle de Acesso (PCA).
- 10.14.2.21. Colaborar na elaboração, revisão e atualização do Plano de Continuidade de Negócios (PCN).



- 10.14.2.22. Colaborar na elaboração de análises de riscos, sugerindo melhorias para a arquitetura de segurança estabelecida e a constante prevenção de incidentes de segurança da informação.
- 10.14.2.23. Analisar tráfego de dados e elaborar relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades detectadas pelos sistemas IPS e *firewall*.
- 10.14.2.24. Administrar permissões e acessos de usuários ao sistema de rede virtual privada (VPN).
- 10.14.2.25. Auxiliar na proteção contra *malwares* e *spams* no contexto das plataformas de correio eletrônico do contratante.
- 10.14.2.26. Gerar relatórios de utilização da internet, baseado nos *logs* do sistema Cisco Ironport.
- 10.14.2.27. Verificar replicação de repositórios, atualização com *sites* centrais e ameaças apontadas pelos sistemas de antivírus e de prevenção de intrusão (IPS).
- 10.14.2.28. Acompanhar relatórios de ameaças e de atualização das versões dos sistemas de antivírus e de prevenção de intrusão (IPS).
- 10.14.2.29. Acompanhar relatórios de utilização da internet por meio do sistema de acesso à internet (plataforma Cisco Ironport) disponibilizada pelo contratante.
- 10.14.2.30. Acompanhar relatórios do sistema de prevenção de intrusão (IPS) e do sistema de monitoração de tráfego de rede (*sniffers*).
- 10.14.2.31. Realizar testes de intrusão periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação para fins de identificação de vulnerabilidades na infraestrutura de TI do contratante.
- 10.14.2.32. Administrar o mecanismo de autenticação 802.1x baseado na plataforma Microsoft Internet Authentication Service (IAS).
- 10.14.2.33. Detectar falhas ou vulnerabilidades no ambiente computacional do contratante.
- 10.14.2.34. Configurar, aperfeiçoar e monitorar a segurança nos sistemas operacionais Windows e Linux que rodam em diversos servidores físicos e virtuais.
- 10.14.2.35. Atualizar versões dos componentes (*hardware* e *software*) do ambiente de segurança da informação.
- 10.14.2.36. Analisar a viabilidade e o impacto de segurança na instalação de novos serviços e sistemas de TI.
- 10.14.2.37. Administrar todos os sistemas e respectivos componentes referentes à segurança da informação do contratante.
- 10.14.2.38. Suportar sistema de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, na plataforma Microsoft Active Directory.
- 10.14.2.39. Suportar análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes.
- 10.14.2.40. Implementar melhorias de desempenho, integração com ferramentas afins, autenticação de usuários e resolução de problemas no contexto do ambiente de segurança da informação do contratante.
- 10.14.2.41. Identificar incidentes abertos na central de serviços técnicos que representam falhas de segurança.
- 10.14.2.42. Analisar e propor formas seguras para provimento de novos serviços e sistemas de TI que poderão ser implantados na infraestrutura de conectividade de rede do contratante.



- 10.14.2.43. Administrar ferramentas de gerência de rede e segurança, incluindo verificação de *logs*, configuração dos equipamentos, gerência de configuração, entre outros.
- 10.14.2.44. Verificar diariamente o funcionamento dos equipamentos e sistemas de segurança, incluindo disponibilidade, discos, carga de CPU, utilização de rede, via ferramenta de monitoramento, com as devidas medidas para solucionar os problemas encontrados.
- 10.14.2.45. Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação do contratante, com a criação de VLANs, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso físico a locais restritos e certificação digital.
- 10.14.2.46. Atualização do banco de dados de configuração (CMDB) quando necessário através da documentação precisa dos itens de configuração (ICs), situação e relacionamento entre tais elementos.
- 10.14.2.47. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.14.2.48. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.15. Serviços de Suporte - Gestão da Segurança da Informação

10.15.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.15.2. Descrição do Serviço

- 10.15.2.1. Auxiliar na implantação de políticas, processos e procedimentos de segurança da informação determinados pelo contratante, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente.
- 10.15.2.2. Realizar a supervisão de todas as equipes envolvidas nas atividades relacionadas à segurança da informação, definindo estratégias e políticas de segurança visando à confidencialidade, integridade e disponibilidade no uso dos serviços de segurança, incluindo ainda e não se limitando, à melhoria contínua nos processos e priorização de atividades e projetos relacionados às tecnologias suportadas, objetivando a racionalização de custos, atendimento aos acordos de níveis de serviços e, conseqüentemente, alcançando o aumento na maturidade na segurança da informação pela unidade de TI do contratante.
- 10.15.2.3. Acompanhar e supervisionar as equipes que executarão todas as atividades inerentes à segurança da informação descritos nesta especificação técnica, objetivando o cumprimento dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, utilizando melhores práticas e garantindo o alinhamento entre *hardware*, *software*, organização, estratégias e políticas da informação definidas para o contratante.



- 10.15.2.4. Elaborar e implantar controles e métodos em conformidade com as recomendações contidas nas normas ISO 27001, 27002, 27005 e 22301.
- 10.15.2.5. Sustentar e apoiar tecnicamente o processo de gestão da continuidade de negócios.
- 10.15.2.6. Realizar análises de conformidade e aderência à políticas e normas de segurança, incluindo ainda, a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança.
- 10.15.2.7. Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso lógico a locais restritos, implantação de criptografia em serviços, certificação digital, entre outras ações e procedimentos.
- 10.15.2.8. Suportar e implantar processo de análise de riscos.
- 10.15.2.9. Sustentar e apoiar tecnicamente o processo de gestão de riscos do contratante, por meio da execução de análise de riscos e da implantação de controles de segurança a fim de reduzir os índices de risco dos ativos de TI do contratante.
- 10.15.2.10. Elaborar, documentar e apoiar no processo de implantação de um processo de gestão de riscos a partir dos riscos identificados.
- 10.15.2.11. Elaborar análises de riscos periódicas conforme a demanda do contratante e descrito no processo de gestão de risco.
- 10.15.2.12. Implantar controles indicados pela análise de riscos conforme política de gestão de riscos definida.
- 10.15.2.13. Elaborar, documentar e coordenar a implantação da Política de Segurança e procedimentos inerentes.
- 10.15.2.14. Apoiar o Comitê Gestor de Segurança da Informação do contratante na elaboração e manutenção das Políticas de Segurança da Informação.
- 10.15.2.15. Elaborar, documentar e coordenar a implantação de normas de uso operacional solicitadas pelo contratante.
- 10.15.2.16. Elaborar, documentar e coordenar a implantação do Processo de Continuidade de Negócios (PCN).
- 10.15.2.17. Apoiar o processo de implantação e manutenção da gestão de continuidade de negócios do contratante.
- 10.15.2.18. Elaborar, documentar e coordenar a implantação do Plano de Recuperação de Desastres (PRD) do contratante.
- 10.15.2.19. Fomentar, disseminar e treinar os profissionais do contratante.
- 10.15.2.20. Promover o tema Segurança da Informação no âmbito do contratante, por meio de palestras e atividades relacionadas ao tema.
- 10.15.2.21. Realizar treinamentos sobre segurança da informação no âmbito das diversas unidades organizacionais do contratante.
- 10.15.2.22. Ser responsável pela supervisão na execução e controle dos indicadores dos serviços de segurança da informação contratados.
- 10.15.2.23. Apoiar na elaboração de Plano Diretor de Segurança da Informação (PDSI), parte integrante do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), segundo normativas da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério de Planejamento Orçamento e Gestão.
- 10.15.2.24. Apoiar no processo de planejamento e de aquisição de recursos tecnológicos inerentes à segurança informação incluindo bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários.



- 10.15.2.25. Supervisionar a especificação técnica de equipamentos de componentes físicos e lógicos do ambiente de segurança da informação com vistas à aquisição pelo contratante.
- 10.15.2.26. Elaborar e propor plano de execução para os serviços inerentes à segurança da informação e organizar a alocação de turnos e de profissionais, caso necessário.
- 10.15.2.27. Propor e elaborar *scripts* da base de conhecimento.
- 10.15.2.28. Atuar na definição de requisitos técnicos e de negócio para customização das ferramentas de monitoração contra ataques de acordo com necessidades do contratante.
- 10.15.2.29. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.15.2.30. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.16. Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI

10.16.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.16.2. Descrição do Serviço

- 10.16.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de monitoramento de ativos de TI, o qual se baseia nas plataformas CA Unified Infrastructure Management e CA Spectrum.
- 10.16.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de monitoramento de ativos de TI (*hardware* e *software*), visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.
- 10.16.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de monitoramento de ativos de TI do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.
- 10.16.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
- 10.16.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de monitoramento de ativos de TI quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
- 10.16.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de monitoramento de ativos de TI.



- 10.16.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.11. Executar atividades de customização do sistema de monitoramento de ativos de TI por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
- 10.16.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de monitoramento de ativos de TI conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.16.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.16.2.18. Desempenhar as seguintes atividades no contexto particular da plataforma CA Unified Infrastructure Management:
 - 10.16.2.18.1. Configurar o monitoramento de dados;
 - 10.16.2.18.2. Examinar os dados monitorados;
 - 10.16.2.18.3. Configurar as funções básicas de monitoria;
 - 10.16.2.18.4. Estender as capacidades de monitoramento;
 - 10.16.2.18.5. Criar e distribuir pacotes de monitoramento;
 - 10.16.2.18.6. Executar configurações de robôs avançadas;
 - 10.16.2.18.7. Configurar atividades de alarme avançadas;
 - 10.16.2.18.8. Executar tarefas de gerenciamento de níveis de serviço;
 - 10.16.2.18.9. Configurar relatórios e *dashboards* personalizados;
 - 10.16.2.18.10. Configurar o portal de gerenciamento e *views* do portal;
 - 10.16.2.18.11. Executar configurações avançadas das sondas e nos respectivos robôs.
- 10.16.2.19. Desempenhar as seguintes atividades no contexto particular da plataforma CA Spectrum:
 - 10.16.2.19.1. Modelar a rede manualmente e por meio do mecanismo de varredura de dispositivos;
 - 10.16.2.19.2. Manipular os modelos de dispositivos;
 - 10.16.2.19.3. Configurar a segurança dos usuários;
 - 10.16.2.19.4. Gerenciar as bases de dados;
 - 10.16.2.19.5. Configurar o isolamento de falhas e notificação de alarme;
 - 10.16.2.19.6. Gerenciar os processos da plataforma;
 - 10.16.2.19.7. Configurar um ambiente SpectroServer distribuído;
 - 10.16.2.19.8. Criar um ambiente tolerante a falhas.



10.16.2.20. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.

10.16.2.21. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.17. Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI

10.17.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.17.2. Descrição do Serviço

10.17.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI, o qual se baseia na plataforma CA Configuration Automation.

10.17.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.

10.17.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI (*hardware* e *software*), visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.

10.17.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.

10.17.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.

10.17.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.

10.17.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.

10.17.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.

10.17.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.



- 10.17.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.
- 10.17.2.11. Executar atividades de customização do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
- 10.17.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de monitoramento de ativos de TI conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.17.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de monitoramento de ativos de TI.
- 10.17.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.
- 10.17.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.
- 10.17.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.
- 10.17.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI.
- 10.17.2.18. Desempenhar as seguintes atividades específicas:
 - 10.17.2.18.1. Executar mecanismo de varredura de rede para identificar servidores e aplicações;
 - 10.17.2.18.2. Executar a descoberta de componentes da aplicação tipo baseada em agente ou sem agente;
 - 10.17.2.18.3. Definir e visualizar serviços;
 - 10.17.2.18.4. Gerenciar desvios de configuração e estabelecer padrões configuração;
 - 10.17.2.18.5. Gerenciar compatibilidades;
 - 10.17.2.18.6. Configurar *dashboards* e relatórios.
- 10.17.2.19. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.17.2.20. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.18. Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Desktops

10.18.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.18.2. Descrição do Serviço



- 10.18.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de gerenciamento de desktops, o qual se baseia na plataforma CA IT Client Manager.
- 10.18.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de gerenciamento de desktops (*hardware* e *software*), visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.
- 10.18.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de gerenciamento de desktops do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.
- 10.18.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
- 10.18.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de gerenciamento de desktops quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
- 10.18.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.11. Executar atividades de customização do sistema de gerenciamento de desktops por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
- 10.18.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de gerenciamento de desktops conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.18.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de gerenciamento de desktops.
- 10.18.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de gerenciamento de desktops.



10.18.2.18. Desempenhar as seguintes atividades específicas:

- 10.18.2.18.1. Definir os agentes;
- 10.18.2.18.2. Configurar e componentes da plataforma;
- 10.18.2.18.3. Gerenciar o monitoramento da infraestrutura de desktops;
- 10.18.2.18.4. Definir parâmetros de segurança;
- 10.18.2.18.5. Criar consultas;
- 10.18.2.18.6. Criar grupos;
- 10.18.2.18.7. Criar relatórios;
- 10.18.2.18.8. Realizar a manutenção;
- 10.18.2.18.9. Configurar e realizar a instalação de software;
- 10.18.2.18.10. Criar e instalar pacotes de instalação;
- 10.18.2.18.11. Gerenciar a biblioteca de *software* (*software library*);
- 10.18.2.18.12. Configurar e gerenciar a coleta de inventário de *hardware*;
- 10.18.2.18.13. Configurar e gerenciar a coleta de inventário de *software*;
- 10.18.2.18.14. Criar tarefas de descoberta de ativos;
- 10.18.2.18.15. Criar e gerenciar políticas;
- 10.18.2.18.16. Gerenciar o coletor de descoberta de ativos.

10.18.2.19. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.

10.18.2.20. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.19. Serviços de Suporte - Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura

10.19.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.19.2. Descrição do Serviço

10.19.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura, o qual se baseia nas plataformas Riverbed SteelCentral AppResponse/Transaction Analyzer/Appinternals/Portal e CA Performance Center.

10.19.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.

10.19.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura (*hardware* e *software*), visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.

10.19.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.



- 10.19.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
- 10.19.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
- 10.19.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.11. Executar atividades de customização do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
- 10.19.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.19.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.
- 10.19.2.18. Desempenhar as seguintes atividades no contexto particular da plataforma Riverbed SteelCentral:
 - 10.19.2.18.1. Instalar agentes de coleta de dados nos servidores de aplicação Java EE;
 - 10.19.2.18.2. Instalar agentes de coleta de dados nos hosts VMware ESXi;
 - 10.19.2.18.3. Instalar agentes de coleta de dados nos servidores Citrix XenApp que rodam o agente VDA ("Virtual Delivery Agents").
 - 10.19.2.18.4. Instalar agentes de coleta de dados nos servidores de telefonia ("Telephony Servers") Aastra MX-ONE;



- 10.19.2.18.5. Configurar o descobrimento de aplicações;
- 10.19.2.18.6. Configurar o monitoramento das aplicações;
- 10.19.2.18.7. Criar objetos de monitoria ("data groups", "application models", etc);
- 10.19.2.18.8. Configurar alertas de degradação de desempenho de aplicações;
- 10.19.2.18.9. Configurar o monitoramento no dispositivo de coleta de tráfego de rede (*appliance* AppResponse ARX 4300);
- 10.19.2.18.10. Apoiar a equipe de aplicações do contratante na análise do tempo de resposta das transações executadas pelos módulos das aplicações monitoradas ("web transaction analysis");
- 10.19.2.18.11. Apoiar a equipe de aplicações do contratante na análise de tendências do comportamento das aplicações.
- 10.19.2.18.12. Apoiar a equipe de infraestrutura do contratante na análise de tendências do impacto pilha de protocolos TCP/IP sobre o comportamento das aplicações.
- 10.19.2.19. Desempenhar as seguintes atividades no contexto particular da plataforma CA Performance Center:
 - 10.19.2.19.1. Descobrir dispositivos;
 - 10.19.2.19.2. Configurar o monitoramento;
 - 10.19.2.19.3. Definir estratégias de usuários, grupos e notificações;
 - 10.19.2.19.4. Personalizar a interface de usuário;
 - 10.19.2.19.5. Resolver problemas de desempenho dos dispositivos monitorados.
- 10.19.2.20. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.19.2.21. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.20. Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários

10.20.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.20.2. Descrição do Serviço

- 10.20.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de gerenciamento de chamados de usuários, o qual se baseia na plataforma CA Service Desk Manager (CA SDM).
- 10.20.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de gerenciamento de chamados de usuários (*hardware* e *software*), visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.



- 10.20.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de gerenciamento de chamados de usuários do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.
- 10.20.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
- 10.20.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de gerenciamento de chamados de usuários quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
- 10.20.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.11. Executar atividades de customização do sistema de gerenciamento de chamados de usuários por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
- 10.20.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de gerenciamento de chamados de usuários conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.20.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
- 10.20.2.18. Desempenhar as seguintes atividades específicas:
 - 10.20.2.18.1. Configurar mapas por meio de consultas armazenadas;
 - 10.20.2.18.2. Criar *tickets* de incidentes e modelos de *ticket*;
 - 10.20.2.18.3. Configurar autenticação no CA SDM;
 - 10.20.2.18.4. Configurar contatos e grupos;
 - 10.20.2.18.5. Criar papéis e tipos de acesso;
 - 10.20.2.18.6. Configurar notificações no CA SDM;



- 10.20.2.18.7. Gerenciar acordos de níveis de serviço;
- 10.20.2.18.8. Configurar pesquisas de satisfação de usuários;
- 10.20.2.18.9. Configurar bases de conhecimento.
- 10.20.2.19. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.20.2.20. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.21. Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos

10.21.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.21.2. Descrição do Serviço

- 10.21.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de gerenciamento de projetos, o qual se baseia na plataforma CA Clarity Project & Portfolio Manager (CA Clarity PPM).
- 10.21.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de gerenciamento de projetos (*hardware* e *software*), visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.
- 10.21.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de gerenciamento de projetos, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.
- 10.21.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
- 10.21.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de gerenciamento de projetos quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
- 10.21.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de gerenciamento de projetos.



- 10.21.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.11. Executar atividades de customização do sistema de gerenciamento de projetos por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
- 10.21.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de gerenciamento de projetos conforme definido previamente pelo contratante.
- 10.21.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de gerenciamento de projetos.
- 10.21.2.18. Desempenhar as seguintes atividades específicas:
 - 10.21.2.18.1. Apoiar a equipe técnica do contratante nas definições arquiteturais necessárias à instalação e configuração da plataforma CA Clarity PPM em conformidade com as melhores práticas recomendadas pelo fabricante;
 - 10.21.2.18.2. Instalar e configurar os servidores de bancos de dados empregados pela plataforma CA Clarity PPM;
 - 10.21.2.18.3. Instalar e configurar os servidores de aplicação empregados pela plataforma CA Clarity PPM;
 - 10.21.2.18.4. Instalar e configurar os componentes de geração de relatórios empregados pela plataforma CA Clarity PPM;
 - 10.21.2.18.5. Instalar e configurar aplicações clientes ("add-ins") da plataforma CA Clarity PPM;
 - 10.21.2.18.6. Apoiar na definição de projetos, programas de projetos, gerenciamento de ideias (NPD - "New Product Development"), *dashboards*, *portlets*, atribuições de acesso ("access rights", listas de discussão, gerenciamento de documentos, gestão de conhecimento e relatórios.
 - 10.21.2.18.7. Realizar a administração dos componentes e serviços providos pela plataforma CA Clarity PPM, incluindo aspectos relacionados ao conjunto de elementos de *software* empregados para fins de satisfação das propriedades de segurança, desempenho e tolerância a falhas.
- 10.21.2.19. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.21.2.20. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.22. Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades

10.22.1. Disponibilidade de Serviço



Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.22.2. Descrição do Serviço

- 10.22.2.1. Prestar suporte especializado em 3º nível ao atendimento de incidentes solicitações de serviço que requeiram alteração em cadastros de usuários ou suas permissões de acesso.
- 10.22.2.2. Pesquisar, desenvolver e implementar normas, padrões, metodologias e procedimentos para controle de acesso e gestão de identidade, zelando pelas definições da Política de Segurança da Informação.
- 10.22.2.3. Administrar, manter e operar a ferramenta de gestão de identidade e controle de acesso aos sistemas e serviços componentes da infraestrutura de TI (a qual se baseia na plataforma Oracle Identity Manager).
- 10.22.2.4. Inclusão, alteração e manutenção de usuários de rede e de sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição (via recursos providos pela plataforma Microsoft Active Directory System e por módulos especializados providos por cada sistema de informática ou pela plataforma Oracle Identity Manager).
- 10.22.2.5. Atribuição de permissões de acesso para fins de uso do serviço de arquivos e de correio eletrônico.
- 10.22.2.6. Cadastrar e manter caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico (o qual se baseia na plataforma Microsoft Exchange Server 2010).
- 10.22.2.7. Cadastrar e manter usuários SIP no ambiente de mensageria e comunicação unificada (o qual se baseia na plataforma Microsoft Skype for Business Server 2015).

10.23. Serviços de Suporte - Sistema de Gestão de Identidades

10.23.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial.

10.23.2. Descrição do Serviço

- 10.23.2.1. Instalar, configurar, operar e manter disponível o sistema de gestão de identidades, o qual se baseia na plataforma Oracle Identity Manager (OIM).
- 10.23.2.2. Participar e atuar na definição de novos projetos visando à introdução de melhorias no contexto do sistema de gestão de identidades.
- 10.23.2.3. Dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o sistema de gestão de identidades (*hardware* e *software*), visando à



- perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção.
- 10.23.2.4. Participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do sistema de gestão de identidades do contratante, realizando testes de *software*, avaliações e liberações.
 - 10.23.2.5. Solicitar a intervenção do fornecedor, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do contratante.
 - 10.23.2.6. Instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades no âmbito do sistema de gestão de identidades quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente seus componentes, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho.
 - 10.23.2.7. Elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação do sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.8. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.9. Instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todos os mecanismos existentes para fins de garantia da propriedade de alta-disponibilidade (clusterização do conjunto de servidores que desempenham papéis afins na arquitetura) do sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.10. Instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente ao sistema de gerenciamento de chamados de usuários.
 - 10.23.2.11. Executar atividades de customização do sistema de gestão de identidades por meio de *scripts* via linha de comando ou por meio de código baseado em API assim como sua integração com outros sistemas que viabilizem a consecução de tal cenário.
 - 10.23.2.12. Implantar as melhores práticas de segurança na infraestrutura do sistema de gestão de identidades conforme definido previamente pelo contratante.
 - 10.23.2.13. Gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados do sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.14. Avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade do sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.15. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas para fins de manutenção do sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.16. Aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.17. Sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para o sistema de gestão de identidades.
 - 10.23.2.18. Desempenhar as seguintes atividades específicas:
 - 10.23.2.18.1. Apoiar a equipe técnica do contratante nas definições arquiteturais necessárias à instalação e configuração da plataforma OIM em conformidade com as melhores práticas recomendadas pelo fabricante no contexto da camada de apresentação ("Server-Side Presentation") e lógica de negócio ("Server-Side Business Logic"). Ou seja, no contexto do conjunto de aplicações J2EE (Oracle Identity Manager Server Application) publicado no respectivo *container* de cada *cluster* de servidores de aplicação e respectivas aplicações ("Provisioning Manager",



"Provisioning Server", "Adapter Factory" e "Reconciliation Engine");

- 10.23.2.18.2. Instalar e configurar os servidores de bancos de dados SQL empregados pela plataforma OIM (Oracle Identity Manager Database), sendo que atualmente está em operação uma instância do Oracle Real Application Cluster (RAC) com 2 (dois) nós para tal finalidade;
- 10.23.2.18.3. Instalar e configurar os servidores de aplicação J2EE empregados pela plataforma OIM, sendo que atualmente está em operação uma instância de *cluster* Oracle Weblogic Server com 2 (dois) nós para tal finalidade;
- 10.23.2.18.4. Apoiar na internacionalização do OIM;
- 10.23.2.18.5. Suportar a integração do OIM com as plataformas Microsoft Active Directory System e Microsoft Exchange 2010, bem como com sistemas de informática desenvolvidos "in house" ou por terceiros via emprego de conectores *default* do OIM ou por meio de sua customização.
- 10.23.2.19. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.23.2.20. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24. Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI ¹⁶

10.24.1. Processo de Gerenciamento de Problemas

10.24.1.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.1.2. Descrição do Serviço

- 10.24.1.2.1. Assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, visando prevenir e reduzir as causas desconhecidas de incidentes reportados.
- 10.24.1.2.2. Investigar problemas, identificar a causa-raiz, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudanças para eliminá-los definitivamente.
- 10.24.1.2.3. Atualizar os registros de erros conhecidos na base de dados de erros conhecidos.
- 10.24.1.2.4. Atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos problemas.
- 10.24.1.2.5. Registrar eventos no sistema de gerenciamento de chamados e informar imediatamente às supervisões técnicas envolvidas e demais interessados a identificação de problemas graves.

¹⁶ Sendo que a prestação de tais serviços deverá empregar as melhores práticas preconizadas pela norma ABNT ISO/IEC 20000 e pela biblioteca ITIL v3.



- 10.24.1.2.6. Realizar a investigação e resolução inicial referente às interrupções reportadas incluindo a análise de incidentes recorrentes na base de dados de erros conhecidos.
- 10.24.1.2.7. Repassar à equipe responsável pelo gerenciamento de incidentes, as soluções de contorno testadas e liberadas para sua aplicação e eliminação temporária das interrupções reportadas.
- 10.24.1.2.8. Analisar problemas e estatísticas operacionais.
- 10.24.1.2.9. Acompanhar junto às demais supervisões técnicas o prazo para resolução definitiva de problemas.
- 10.24.1.2.10. Alimentar o sistema de gerenciamento de chamados com as informações colhidas sobre o andamento da resolução do problema.
- 10.24.1.2.11. Isolar a causa-raiz e recomendar soluções de contorno e/ou definitivas.
- 10.24.1.2.12. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
- 10.24.1.2.13. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- 10.24.1.2.14. Agrupar problemas registrados que tenham a mesma origem.
- 10.24.1.2.15. Verificar as demandas que se enquadram como problemas e alterar o tipo na ferramenta de registro de problemas.
- 10.24.1.2.16. Encaminhar problemas registrados para a equipe responsável para tratamento inicial e/ou definitivo.
- 10.24.1.2.17. Acompanhar e auditar o encaminhamento dos problemas, quando essas não puderem ser solucionadas pela equipe terceirizada responsável pelo atendimento aos usuários do contratante.
- 10.24.1.2.18. Acompanhar e auditar o encerramento de todos os problemas resolvidos, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento dos incidentes envolvidos no sistema de gerenciamento de chamados.
- 10.24.1.2.19. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de gestão de problemas.
- 10.24.1.2.20. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do contratante, de *scripts* e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. A base de conhecimento deverá estar acessível ao contratante.
- 10.24.1.2.21. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores do contratante, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela contratada.
- 10.24.1.2.22. Definir as entradas e saídas do processo.
- 10.24.1.2.23. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.
- 10.24.1.2.24. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24.2. Processo de Gerenciamento de Mudanças

10.24.2.1. Disponibilidade de Serviço



Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.2.2. Descrição do Serviço

- 10.24.2.2.1. Empregar o processo de gerenciamento de mudanças pré-definido para o ambiente de tecnologia do contratante, incluindo mais não se limitando, a mudanças em serviços e em componentes de serviços (equipamentos, sistemas, bancos de dados, processos e métodos, materiais, documentação técnica/normativa e estruturas organizacionais, etc)
- 10.24.2.2.2. Auxiliar os gestores do contratante no planejamento e na análise de impacto referentes a mudanças em quaisquer componentes de serviços (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc), identificando usuários afetados e a interação constante com a central de atendimento a usuários do contratante, e ainda que, implicações referentes aos indicadores e metas do acordo de nível de serviço sejam flexibilizadas e monitoradas durante a implantação de cada mudança.
- 10.24.2.2.3. Controlar mudanças aprovadas sobre um determinado serviço ou sobre um determinado componente de um dado serviço de forma eficiente e eficaz.
- 10.24.2.2.4. Manter controle sobre os riscos, prazos, custos e informações acerca da mudança que possa afetar os usuários finais do contratante.
- 10.24.2.2.5. Operacionalizar ações demandadas pela equipe do contratante, com o objetivo de centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças de componentes de serviços.
- 10.24.2.2.6. Armazenar todos os dados gerados e demandados pelo serviço de gerência de mudanças no sistema de gerenciamento de mudanças da central de atendimento aos usuários do contratante.
- 10.24.2.2.7. Descrever as questões técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente o processo de gerenciamento de mudanças.
- 10.24.2.2.8. Implementar tipos de mudanças, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto e urgência) e suas categorias (padrão, normal e emergencial).
- 10.24.2.2.9. Implementar o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução das atividades inerentes ao processo de gerenciamento de mudanças.
- 10.24.2.2.10. Auxiliar no planejamento de implantações de soluções definitivas para os problemas identificados no contexto do processo de gerenciamento de problemas que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e já disponibilizados aos usuários do contratante, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações dentre outros elementos não enumerados.
- 10.24.2.2.11. Auxiliar no planejamento para atualização de produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido.



- 10.24.2.2.12. Apoiar as atividades desenvolvidas pelo comitê consultivo de mudanças do contratante, documentando e acompanhando o processo de análise e aprovação de todas as mudanças propostas - antes, durante e depois de realizadas, visando garantir a eficiência e eficácia do processo de gerenciamento de mudanças.
- 10.24.2.2.13. Solicitar ao contratante a adoção de ações junto aos outros fornecedores de serviços contratados que estarão envolvidos nos processos de mudanças.
- 10.24.2.2.14. Acompanhar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- 10.24.2.2.15. Assegurar que mudanças não autorizadas pelo comitê consultivo de mudanças do contratante não sejam implementadas.
- 10.24.2.2.16. Apoiar eventos de orientação de usuários e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto ao processo de gerenciamento de mudanças,
- 10.24.2.2.17. Fornecer e disponibilizar informações para o cálculo de custos e orçamentos destinados aos processos de gerenciamento de mudanças dos componentes de serviços entregues aos usuários.
- 10.24.2.2.18. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças.
- 10.24.2.2.19. Definir as entradas e saídas do processo.
- 10.24.2.2.20. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.
- 10.24.2.2.21. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24.3. Processo de Gerenciamento de Configuração

10.24.3.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.3.2. Descrição do Serviço

- 10.24.3.2.1. Apoiar os processos de gerenciamento de configuração - inerente à atividade de inventário e controle de itens de configuração (ou ICs) - equipamentos, sistemas, bancos de dados, processos e métodos, materiais, documentação técnica/normativa e estruturas organizacionais, etc.
- 10.24.3.2.2. Implantar e manter atualizado o modelo computacional de configuração dos itens de configurações contendo o mapeamento lógico de todos os componentes e de todos os ativos de infraestrutura empregados pelo serviços entregues/disponibilizados aos usuários.
- 10.24.3.2.3. Gerar, manter e fornecer informações precisas, seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços



- disponibilizados, garantindo a integração e o relacionamento entre os outros serviços disponíveis.
- 10.24.3.2.4. Centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa etc.
 - 10.24.3.2.5. Acompanhar o armazenamento de dados gerados e demandados pelo suporte ao processo de gerenciamento de configurações no banco de dados de gerenciamento de configurações gerenciado pelo contratante.
 - 10.24.3.2.6. Documentar todas as informações inerentes ao escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos de todos dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários do contratante.
 - 10.24.3.2.7. Realizar a atualização da base de dados de gerenciamento de configurações por meio do inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários do contratante.
 - 10.24.3.2.8. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos do processo de gerenciamento de configuração.
 - 10.24.3.2.9. Homologar junto à equipe de gestão de serviços do contratante, o nível de controle e de detalhamento de dados que deverão ser utilizados para a execução dos processos de gerenciamento de configuração.
 - 10.24.3.2.10. Detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do contratante.
 - 10.24.3.2.11. Solicitar ao contratante a adoção de ações junto aos outros prestadores de serviços contratados que estarão envolvidos em processos que venham a acarretar em alterações na configuração dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários do contratante.
 - 10.24.3.2.12. Apoiar no processo de inventário (automatizado ou não), garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações realizadas.
 - 10.24.3.2.13. Fornecer toda documentação necessária para a execução das atividades inerentes ao processo de gerenciamento de configuração.
 - 10.24.3.2.14. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerenciamento de configuração.
 - 10.24.3.2.15. Fornecer e disponibilizar informações para o cálculo de custos e orçamentos destinados a serviços de alteração de configuração dos componentes de serviços entregues aos usuários do contratante.
 - 10.24.3.2.16. Realizar eventos de treinamento e de atualização para a equipe técnica do contratante no que tange aos componentes de serviços disponibilizados, quanto as atividades inerentes ao processo de gerenciamento de configuração.
 - 10.24.3.2.17. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos do processo de gerenciamento de configuração.
 - 10.24.3.2.18. Definir as entradas e saídas do processo.



10.24.3.2.19. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.

10.24.3.2.20. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24.4. Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

10.24.4.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.4.2. Descrição do Serviço

10.24.4.2.1. Revisar e atualizar o catálogo de serviços atual do contratante.

10.24.4.2.2. Solicitar mudanças no catálogo de serviços.

10.24.4.2.3. Aprovar mudanças no catálogo de serviços.

10.24.4.2.4. Publicar serviços novos ou modificados no catálogo de serviços.

10.24.4.2.5. Viabilizar a visualização dos atributos dos serviços pelos usuários finais.

10.24.4.2.6. Viabilizar a solicitação de serviços pelos usuários finais a partir do catálogo de serviços.

10.24.4.2.7. Definir as entradas e saídas do processo.

10.24.4.2.8. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.

10.24.4.2.9. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24.5. Processo de Gerenciamento de Liberações

10.24.5.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.5.2. Descrição do Serviço

10.24.5.2.1. Efetuar os ajustes necessários no desenho do processo de liberação atualmente em operação no âmbito dos processos de gestão de serviços do contratante.

10.24.5.2.2. Realizar a criação de pacotes de liberações.

10.24.5.2.3. Criar modelos de liberações e distribuições.

10.24.5.2.4. Assegurar que cada pacote de liberação consiste de um conjunto de ativos e componentes de serviço que são compatíveis entre si.

10.24.5.2.5. Garantir que a integridade de cada pacote de liberação e seus elementos constituintes sejam mantidos por meio das atividades apropriadas, e registradas com precisão no sistema de



gerenciamento de configuração (ou CMS - "Configuration Management System") do contratante.

- 10.24.5.2.6. Assegurar que todos os pacotes de liberações possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e desinstalados se apropriado.
- 10.24.5.2.7. Registrar e gerenciar desvios, riscos e questões relacionadas a um serviço novo ou a um serviço modificado, e tomar as ações corretivas necessárias.
- 10.24.5.2.8. Realizar todo o planejamento necessário no contexto de cada pacote de liberação a ser instalado em cada componente de cada serviço provido em ambiente de produção.
- 10.24.5.2.9. Conduzir as atividades de planejamento de distribuição e de logística dos pacotes de liberações.
- 10.24.5.2.10. Planejar a realização de testes pilotos dos pacotes de liberações em ambiente de testes e/ou homologação.
- 10.24.5.2.11. Viabilizar a construção de ambiente para testagem dos pacotes de liberações antes de sua execução em ambiente de produção.
- 10.24.5.2.12. Realizar a documentação e registros de todas as liberações efetuadas em ambiente de produção.
- 10.24.5.2.13. Definir as entradas e saídas do processo.
- 10.24.5.2.14. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.
- 10.24.5.2.15. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24.6. Processo de Gerenciamento da Disponibilidade

10.24.6.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.6.2. Descrição do Serviço

- 10.24.6.2.1. Monitorar, medir, analisar e reportar informações a respeito da disponibilidade de componentes e serviços de TI.
- 10.24.6.2.2. Conduzir análise de situações de indisponibilidade e de falhas.
- 10.24.6.2.3. Produzir e manter um Plano de Disponibilidade apropriado e atualizado que deverá refletir as necessidades atuais e futuras do contratante.
- 10.24.6.2.4. Avaliar o impacto de mudanças no Plano de Disponibilidade,
- 10.24.6.2.5. Prover recomendações e aconselhamento no que tange a questões relacionadas à gestão de disponibilidade.
- 10.24.6.2.6. Garantir que medidas proativas para aumentar a disponibilidade dos serviços sejam implementadas.
- 10.24.6.2.7. Definir as entradas e saídas do processo.
- 10.24.6.2.8. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.
- 10.24.6.2.9. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.



10.24.7. Processo de Gerenciamento da Capacidade

10.24.7.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.7.2. Descrição do Serviço

- 10.24.7.2.1. Produzir e manter um Plano de Capacidade apropriado e atualizado, o qual deverá refletir as necessidades atuais e futuras do contratante.
- 10.24.7.2.2. Identificar mudanças ocorridas no ambiente de negócios do contratante para avaliar como essas podem afetar a capacidade dos serviços.
- 10.24.7.2.3. Planejar e implementar o Plano de Capacidade.
- 10.24.7.2.4. Identificar e gerenciar cada item de configuração de cada componente de cada serviço de TI que possam afetar a experiência dos usuários do contratante.
- 10.24.7.2.5. Viabilizar o uso racional dos recursos para assegurar o melhor nível de desempenho dos serviços de TI.
- 10.24.7.2.6. Realizar a gestão e o controle de *thresholds* associados a cada item de configuração.
- 10.24.7.2.7. Prover o gerenciamento da demanda pelos recursos de TI.
- 10.24.7.2.8. Utilizar técnicas de gerenciamento de capacidade (modelagem analítica, análise de tendências e modelagem de capacidade)
- 10.24.7.2.9. Definir os indicadores chaves de desempenho.
- 10.24.7.2.10. Identificar e tratar os fatores críticos e riscos.
- 10.24.7.2.11. Definir as entradas e saídas do processo.
- 10.24.7.2.12. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.
- 10.24.7.2.13. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.24.8. Processo de Gerenciamento do Nível de Serviço

10.24.8.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.24.8.2. Descrição do Serviço

- 10.24.8.2.1. Desenhar, negociar, aprovar e documentar os requisitos de nível de serviço no contexto de serviços novos ou modificados.



- 10.24.8.2.2. Assegurar que a área de TI e a área de negócio tenham uma visão clara e não ambígua a respeito das expectativas relativas aos níveis de serviço a serem entregues ao negócio.
- 10.24.8.2.3. Elaborar, aprovar e divulgar os Acordos de Nível de Serviço.
- 10.24.8.2.4. Medir o desempenho dos serviços com relação aos Acordos de Nível de Serviço elaborados.
- 10.24.8.2.5. Conduzir análise das medições com relação às metas.
- 10.24.8.2.6. Viabilizar a criação de planos de ação para melhorar o desempenho dos serviços.
- 10.24.8.2.7. Prover análise e melhoria da satisfação do cliente devido ao aumento da qualidade dos serviços providos.
- 10.24.8.2.8. Revisar os Acordos de Nível de Serviço e do próprio escopo dos serviços.
- 10.24.8.2.9. Garantir que sejam tomadas medidas proativas para aumentar os níveis de serviços entregues e implementados.
- 10.24.8.2.10. Definir os indicadores chaves de desempenho.
- 10.24.8.2.11. Definir as entradas e saídas do processo.
- 10.24.8.2.12. Assegurar a integração desse processo com os outros processos de gerenciamento de TI.
- 10.24.8.2.13. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

10.25. Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial

10.25.1. Disponibilidade de Serviço

Este serviço deverá estar disponível 10 (dez) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana (10 x 5), de segunda a sexta-feira, no período temporal compreendido entre 09:00 e 19:00, de forma presencial. Suplementarmente, esse poderá vir a ser prestado em períodos de recesso forense do contratante.

10.25.2. Descrição do Serviço

- 10.25.2.1. Apoiar no planejamento e gerenciamento da distribuição e coleta dos equipamentos componentes da infraestrutura de TI em todas as comarcas e prédios do Poder Judiciário Gaúcho.
- 10.25.2.2. Sugerir e implementar os padrões quantitativos de distribuição de equipamentos de informática (microcomputadores, notebooks, impressoras, monitores e dispositivos afins).
- 10.25.2.3. Auxiliar na gestão dos contratos de terceirização dos serviços de encaminhamento, instalação e recolhimento de equipamentos de informática, zelando pela boa prestação dos serviços e pelo atendimento aos níveis de serviço contratados, encaminhando para providências toda e qualquer não conformidade.
- 10.25.2.4. Assistir e realizar a confecção de roteiros de renovação de equipamentos de informática com base em critérios de eficiência e economicidade.
- 10.25.2.5. Controlar o encaminhamento e recolhimento de equipamentos por empresas terceirizadas ou por setores do Poder Judiciário.
- 10.25.2.6. Controlar e efetuar a movimentação de equipamentos de informática, utilizando o sistema informatizado de controle de materiais e patrimônio do Poder Judiciário (a saber, o sistema ERP Thema).



10.25.2.7. Manter e garantir a atualização dos registros dos equipamentos de informática movimentados.

11. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

11.1. Solicitação, Execução e Acompanhamento dos Serviços

- 11.1.1. Para fins de execução do objeto do contrato será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. O conceito supracitado define o contratante como responsável pela fiscalização e pelo acompanhamento do contrato bem como pela verificação da aderência da execução aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e pela gestão dos recursos humanos e materiais necessários a sua consecução.
- 11.1.2. A remuneração da contratada dar-se-á por desempenho ¹⁷, e o modelo de prestação de serviços, adotado nesta contratação, seguirá o princípio de linha de montagem, no qual cada produto a ser entregue será definido previamente e seguirá critérios para aferição, de acordo com as atividades (ou tarefas) enumeradas na tabela associada a cada grupo de serviços. Tais grupos de serviços são apresentados no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**.
- 11.1.3. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto em sua totalidade é de responsabilidade exclusiva da contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todas as tarefas solicitadas de acordo com as exigências de qualidade e requisitos mínimos de serviço exigidos nesta especificação técnica.
- 11.1.4. As tarefas serão solicitadas pelo contratante por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS) e somente serão objeto de execução pela contratada após o encaminhamento de tais instrumentos previamente autorizados pelo contratante e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos do contratante.
- 11.1.5. As Ordens de Serviço poderão ser abertas pelos servidores do contratante que possuam autorização para encaminhá-las ou ainda pela própria contratada, quando autorizada ou determinado pelo contratante para tal finalidade. Em ambos os casos, caberá ao gestor do contrato do contratante ou servidor por ele designado efetuar a aprovação da OS e recebimento do produto descrito nesse instrumento, para efeito de pagamento.
- 11.1.6. As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos estipulados pelo contratante, atentando-se para os atributos mínimos abaixo relacionados, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à contratada, em razão da readequação de processos internos do contratante:
- 11.1.6.1. Identificador único da OS;
 - 11.1.6.2. Valor previsto em UST;
 - 11.1.6.3. Datas de início e término previstas para execução do serviço;
 - 11.1.6.4. Número e nome do grupo de serviços ao qual a OS está associada;

¹⁷ Ou seja, a contraprestação dos serviços prestados se dará a partir dos resultados efetivamente entregues ao ambiente de TI do contratante.



- 11.1.6.5. Especificação da coleção de atividades a serem executadas, em conformidade com o conjunto de atividades que pertencem a cada grupo de serviços expressamente contido no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**;
- 11.1.6.6. Critérios de recebimento do serviço pelo contratante;
- 11.1.6.7. Níveis de serviço a serem cumpridos, específicos daquela OS;
- 11.1.6.8. Pressupostos e restrições aplicados à OS;
- 11.1.6.9. Identificação dos responsáveis por parte da contratada pela realização do serviço;
- 11.1.6.10. Identificação dos solicitantes do serviço no contratante;
- 11.1.6.11. Identificação do servidor responsável pela abertura da OS e pelo recebimento do serviço a que ela se refere.
- 11.1.7. Levando em conta a evolução tecnológica que é inerente à área de TI, a prévia definição das atividades em grupos de serviços não impede que, no decorrer da vigência do contrato, as atividades e grupos de serviços existentes sejam modificados ou que novos sejam inseridos, por iniciativa do contratante ou por proposição da contratada com autorização do contratante. Desde que as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente, e que haja concordância entre as partes:
 - 11.1.7.1. As novas atividades e/ou grupos de serviços deverão ser previamente definidos e estimados em seus valores unitários e de demanda;
 - 11.1.7.2. A inclusão de novos grupos de serviços deverá obedecer ao mesmo formato de preenchimento dos grupos de serviços iniciais, com a definição do nome do grupo de serviços, numeração sequencial, definição de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos, condições de desconto, observações e listagem das atividades com a discriminação de sua complexidade, esforço unitário em UST e estimativa de esforço total para o período do contrato;
 - 11.1.7.3. Deverão ser discriminados explicitamente quais grupos de serviços e em que quantidade cederá suas USTs previstas para que se constitua esse novo grupo de serviços de forma que o total absoluto de USTs do contrato não seja ultrapassado, salvo em circunstância de acréscimo por meio de aditamento contratual;
 - 11.1.7.4. Pressupõe-se que a criação de um novo grupo de serviços será motivado por mudanças tecnológicas ou na plataforma de serviços providos pela infraestrutura de TI do contratante.
- 11.1.8. As atividades demandadas só serão objeto de execução pela contratada após o encaminhamento de OS autorizada pelo contratante e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos do contratante.
- 11.1.9. As Ordens de Serviço poderão ser abertas pelos servidores do contratante que possuam autorização para encaminhá-las ou ainda pela própria contratada quando expressamente autorizada ou determinado pelo contratante. Em ambos os casos, caberá ao Gestor do Contrato do contratante ou servidor por ele designado efetuar a aprovação da OS e o recebimento do produto descrito na OS, para efeito de pagamento.
- 11.1.10. As Ordens de Serviço poderão ser abertas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados, pontos facultativos e em períodos de recesso, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, ressalvadas regras específicas em contrário.



- 11.1.11. Caberá à contratada assegurar a existência de evidências documentais (telas, scripts, etc.) que provem efetivamente a execução das atividades previstas em cada OS, as quais deverão obrigatoriamente corresponder a atividades enumeradas nos grupos contidos no catálogo de serviços, de forma a facilitar possíveis auditorias futuras da execução contratual.
- 11.1.12. Para execução do contrato deverá a contratada atender aos níveis de serviço estabelecidos no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços** bem como os estabelecidos nessa especificação técnica, ou conforme OS em particular.
- 11.1.13. Os demandantes dos serviços serão os servidores designados pelo contratante, a quem caberão autorizar e encaminhar as Ordens de Serviço, contendo todas as informações exigidas, à contratada.
- 11.1.14. Ao demandante do serviço compete:
 - 11.1.14.1. Autorizar as Ordens de Serviço, contendo todas as atividades e informações necessárias à realização do serviço;
 - 11.1.14.2. Supervisionar a execução e implantação dos serviços/produtos objetos das Ordens de Serviço;
 - 11.1.14.3. Analisar a qualidade dos serviços realizados pela contratada e propor eventuais fatores de ajustes que deverão ser aplicados à Ordem de Serviço quando não atendidos os padrões de qualidade e resultados esperados especificados, anexando elementos comprobatórios do não atendimento;
 - 11.1.14.4. Avaliar a compatibilidade contratual, registrar e autorizar a execução.
- 11.1.15. O preposto, o qual assumirá a função de ponto de contato principal com as equipes técnicas do contratante, deverá possuir experiência em ambientes de infraestrutura de TI, conforme exigências de qualificação profissional estabelecidas em seção específica dessa especificação técnica. Tal profissional da contratada deverá estar disponível nos dias úteis "in loco" no horário entre 09:00 e 19:00, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer horário, inclusive em feriados e finais de semana, devendo a contratada disponibilizar número de celular do preposto ao contratante.
- 11.1.16. Caberá ao preposto:
 - 11.1.16.1. Atuar como representante da contratada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas e administrativas envolvendo a prestação de serviço;
 - 11.1.16.2. Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, fiscais técnicos e gestor do contrato;
 - 11.1.16.3. Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da contratada envolvidos na execução de cada OS, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas atividades nos prazos e qualidade exigidos;
 - 11.1.16.4. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS;
 - 11.1.16.5. Informar os profissionais da contratada que serão os responsáveis pelo atendimento da OS;
 - 11.1.16.6. Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;
 - 11.1.16.7. Informar ao contratante sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS;



- 11.1.16.8. Realizar a entrega dos serviços;
- 11.1.16.9. Obter as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, respectivamente;
- 11.1.16.10. Auxiliar na identificação de necessidades e ferramentas para validação/homologação de serviços/sistemas quando solicitado;
- 11.1.16.11. Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos para automação dos processos de análise, suporte e produção do ambiente de TI do contratante;
- 11.1.16.12. Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação preventivos e corretivos, visando o aumento na qualidade dos serviços prestados;
- 11.1.16.13. Coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas, periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades do contratante;
- 11.1.16.14. Documentar e manter atualizados todos os processos executados pela respectiva equipe;
- 11.1.16.15. Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente da rede corporativa do contratante;
- 11.1.16.16. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pelo contratante) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
- 11.1.16.17. Participar e atuar na definição de novos projetos;
- 11.1.16.18. Participar no planejamento de instalações, implantações e alterações na infraestrutura de TI do contratante, realizando para tanto, testes de software, avaliações e liberações;
- 11.1.16.19. Elaborar acordos de níveis de serviços e operacionais e respectivos cronogramas em conformidade com os acordos de serviços estabelecidos;
- 11.1.16.20. Exercitar e simular testes de contingenciamento, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo e atualizando o plano de continuidade de negócio;
- 11.1.16.21. Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos em parceria com os gestores da área de processos;
- 11.1.16.22. Solicitar a intervenção de terceiros, quando necessário, através da abertura de chamado técnico, incluindo o processo de registro em repositório apropriado, mediante delegação do contratante;
- 11.1.16.23. Sugerir indicadores e auxiliar na definição de métricas na elaboração dos acordos de níveis de serviço, operacionais ou contratos.
- 11.1.17. O Fiscal do Contrato, servidor indicado pelo contratante, será responsável por:
 - 11.1.17.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter registro sobre todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço, comunicando tempestivamente ao Gestor do Contrato os fatos que requeiram ações corretivas por parte da contratada;
 - 11.1.17.2. Analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados e propor os redutores estipulados para cada caso;
 - 11.1.17.3. Mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento;



- 11.1.17.4. Encaminhar o Relatório Gerencial de Serviços aprovado ao Gestor do Contrato até o segundo dia útil subsequente a sua aprovação.
- 11.1.18. O Gestor do Contrato, servidor indicado pelo contratante, será responsável por:
 - 11.1.18.1. Exigir da contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
 - 11.1.18.2. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela contratada, em conjunto com o Fiscal do Contrato e enviar, juntamente com as Ordens de Serviço e os relatórios de serviços, à área administrativa para providências;
 - 11.1.18.3. Autorizar a aplicação dos fatores de ajustes propostos pelos demandantes e pelo Fiscal do Contrato;
 - 11.1.18.4. Encaminhar a documentação comprobatória de sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
- 11.1.19. Na assinatura do contrato, a contratada designará profissional para ser o seu preposto como também outro profissional para atuar como substituto eventual. Esse representante administrativo deverá ter a sua indicação formalizada junto ao contratante e contar com a anuência deste. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.
- 11.1.20. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do contratante, nos dias úteis, no horário entre 09:00 e 19:00, o qual será responsável por:
 - 11.1.20.1. Informar ao contratante os problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
 - 11.1.20.2. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
 - 11.1.20.3. Executar a gestão geral do contrato por parte da contratada;
 - 11.1.20.4. Assegurar que as determinações do contratante sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
 - 11.1.20.5. Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento de projetos PMBOK, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias, as quais deverão ser disponibilizadas para o contratante sempre que solicitadas;
 - 11.1.20.6. Participar, quando convocado pelo contratante, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

11.2. Gestão das Ordens de Serviço

- 11.2.1. A execução do contrato por meio da emissão de Ordens de Serviço com objetivos e prazos claramente definidos resulta em benefícios para a Administração, posto que estabelece o volume de cada atividade a ser realizada em um determinado período, o que presumivelmente permitirá a introdução de melhorias no modelo de gestão contratual em contratações futuras.
- 11.2.2. Entretanto, tal modelo de execução acarreta em maior complexidade no que tange à gestão contratual, o que pode resultar na ocorrência dos seguintes problemas: excesso de trabalho nas atividades de ateste (aferição) das atividades realizadas pela contratada, seja no contexto da verificação de evidência da atividade, seja no contexto da verificação da qualidade do serviço



- entregue; dificuldade em realizar alterações manuais no Catálogo de Serviços, etc.
- 11.2.3. Por conseguinte, infere-se que a utilização bem sucedida de sistema automatizado para gestão de contratos desta natureza é fundamental, visto que é razoável pressupor que o controle manual das Ordens de Serviço e do Catálogo de Serviços mostra-se inviável e ineficaz a médio e longo prazo.
- 11.2.4. De tal forma que será de responsabilidade do contratante o fornecimento de licenças de uso de sistema de informatizado para fins de gerenciamento das Ordens de Serviço e do Catálogo de Serviços, o qual deverá assegurar a automação do Catálogo de Serviços, da abertura e fechamento das Ordens de Serviço e do registro dos chamados. Enquanto que caberá à contratada a customização do sistema de gerenciamento de Ordens de Serviço e do Catálogo de Serviços, caso se faça necessário no decorrer da execução do contrato. Caberá ainda à contratada a criação e a manutenção do Catálogo de Serviços para fins de execução das Ordens de Serviço a serem registradas no sistema informatizado atualmente empregado na operação do serviço de Service Desk do contratante ¹⁸, a plataforma CA Service Desk Manager (CA SDM).
- 11.2.5. Os processos de trabalho a serem desenvolvidos pela contratada para fins da boa execução dos serviços descritos em cada OS deverão ser balizados pelas melhores práticas da norma ABNT ISO/IEC 20000 ou da biblioteca ITIL v3, visto que o contratante ¹⁹ emprega tais práticas em seus processos de trabalho.
- 11.2.6. A remuneração de cada OS emitida e executada será por desempenho, na qual o valor mensal a ser pago pelo serviço estará associado ao alcance de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos para a prestação dos serviços.
- 11.2.7. As OS atentarão para resultados esperados, critérios de qualidade, NMS, padrões e procedimentos descritos nos diversos itens desta especificação técnica, na própria Ordem de Serviço e na base de conhecimentos do contratante.
- 11.2.8. A contratada não poderá se eximir da execução de qualquer tarefa demandada que esteja prevista no **Anexo II deste Termo - Catálogo de Serviços**, sob pena de ver aplicadas as sanções previstas em contrato.
- 11.2.9. Para cada OS concluída, será verificado o cumprimento dos níveis de serviço, devendo ser aplicados, quando for o caso, os fatores de ajustes específicos de cada atividade que serão descritos mais à frente nessa especificação técnica. O percentual definido para os fatores de ajustes de cada atividade incide sobre o valor total da OS concluída.
- 11.2.10. A seu critério, o contratante poderá, a qualquer momento, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas

¹⁸ Cabe salientar que a Central de Service Desk terceirizada do Poder Judiciário Gaúcho atualmente emprega a plataforma CA Service Desk (CA SDM), conforme conjunto de cláusulas contidas no contrato nº 166/2014-DEC.

¹⁹ Cabe salientar que o contratante ainda se encontram em fase de implantação de 9 (nove) processos da biblioteca ITIL v3 (Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento de Nível de Serviço), conforme conjunto de cláusulas contidas no contrato nº 165/2014-DEC, via emprego e customização da plataforma CA Service Desk (CA SDM) para tal finalidade.



as premissas definidas no edital e mediante prévia comunicação à contratada.

- 11.2.11. Cada OS deverá listar as atividades demandas pelo contratante e a previsão da quantidade de vezes que cada atividade será realizada no período, devendo a contratada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos previamente para as atividades.
- 11.2.12. As atividades listadas em cada OS poderão conter campo de observação, onde serão especificados requisitos técnicos complementares dentro do escopo da atividade solicitada e que deverão ser atendidos para a execução da ordem de serviço.
- 11.2.13. Cada OS, descrita em termos de suas atividades componentes, deverá ser registrada na ferramenta de controle automático de ordens de serviço, visto que os relatórios extraídos desta ferramenta servirão de subsídio na quantificação das atividades efetivamente realizadas.
- 11.2.14. As Ordens de Serviço poderão ser abertas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
- 11.2.15. Conforme enfatizado anteriormente, o sistema de gestão de ordens de serviço e do catálogo de serviços será provido pelo contratante e deverá estar disponível para consulta e atualização pela contratada, respeitados os perfis e níveis de acesso definidos. Por outro, a contratada deverá customizar a ferramenta em operação no ambiente do contratante para fins de apuração e controle das ordens de serviço, caso tal demanda seja identificada consensualmente por ambas as partes.
- 11.2.16. Quando uma OS for aberta, uma notificação da abertura de OS será encaminhada para o endereço eletrônico indicado pelo contratante, que fará uso do sistema de gestão de ordens de serviço para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada OS.
- 11.2.17. Em regra, o risco da estimativa da quantidade de atividades necessárias para a conclusão de uma dada OS é da contratada. Desta forma, caso uma OS não seja concluída, a alegação de que uma quantidade maior de atividades do que o numerário de atividades previamente estimadas teriam sido necessárias para a sua conclusão não será motivo de isenção de sanção ou da aplicação de fatores de ajuste. Sendo assim, espera-se que uma OS seja sempre concluída, a menos que haja autorização expressa pelo Gestor ou pelo Fiscal do Contrato, ou por motivo de força maior.
- 11.2.18. Por outro lado, as OS concluídas serão pagas na quantidade de atividades efetivamente realizadas no período para a conclusão da OS, ainda que a OS preveja uma estimativa de quantitativo superior, desde que o resultado descrito como o objeto esperado da OS tenha sido alcançado.
- 11.2.19. O contratante poderá autorizar acréscimos no volume de USTs contidas em uma dada OS em particular, visto que em alguns casos o escopo do serviço poderá mudar em função de demandas da área de negócio, e desde que não se caracterize em falha de estimativa da contratada.
- 11.2.20. A contratada poderá apresentar a qualquer tempo, para avaliação do contratante, novo estudo com estimativas visando fundamentar alteração do volume de USTs da OS correspondente para o próximo ciclo de faturamento.



- 11.2.21. Havendo ou não acréscimo autorizado nos termos dos parágrafos anteriores, a contratada estará vinculada a manter os serviços previstos em cada OS, segundo os níveis mínimos de serviços estabelecidos, até o fim do período estabelecido na OS correspondente, sem custo adicional para o contratante. A ocorrência de falta da contratada no que se refere a tal cenário a sujeitará as sanções previstas no contrato, inclusive, a critério da Administração, a declaração de inexecução contratual.
- 11.2.22. O volume global de UST estimadas, especificadas neste documento, poderá ser remanejado entre as diferentes atividades e entre diferentes grupos de serviços, sempre que a demanda dos serviços, metas e diretrizes institucionais requeiram a respectiva readequação. Dessa forma, a critério do contratante, os quantitativos estimados de demanda, medidos em UST, para cada grupo de serviços e para cada atividade individual poderão ser remanejados entre si, apenas com prévia comunicação a contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias, em função da necessidade da Administração.
- 11.2.23. Em nenhuma hipótese, contudo, nos moldes desse documento, o valor global de UST definido para a totalidade do contrato será ultrapassado tampouco os valores individuais de cada tarefa, medidos em UST, serão redefinidos, exceto nesse último caso, para baixo, se houver prévia e formal concordância da contratada, ressalvada a situação de aditamento contratual.
- 11.2.24. Os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos nesse documento deverão ser implementados por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado a ser fornecido pela contratada ou pelo contratante, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.
- 11.2.25. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificados de:
- 11.2.25.1. Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;
- 11.2.25.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- 11.2.25.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis (exemplo: greve de servidores);
- 11.2.25.4. Falhas da infraestrutura não relacionadas às atividades e aos serviços mantidos pela contratada;
- 11.2.25.5. Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena execução dos serviços;
- 11.2.25.6. Motivos de força maior (exemplo: inundações, enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- 11.2.26. Se ocorrer uma situação de emergência, por exemplo, consistindo em uma indisponibilidade de algum serviço para o qual já está vigente uma OS, é esperado que o atendimento e o restabelecimento do serviço sejam feitos de imediato sem a necessidade de nova OS.
- 11.2.27. Quando os serviços solicitados em cada OS dependerem de outras equipes técnicas do contratante, as quais são distintas das equipes técnica da contratada, os prazos serão suspensos a partir do referido encaminhamento, voltando à ativação da contagem de prazos tão logo sejam devolvidos pela área responsável acionada.



- 11.2.28. A obrigação de execução das atividades previstas em uma dada OS ocorrerá quando a contratada receber, por qualquer dos canais credenciados por esta especificação de serviços ou pelo Gestor do Contrato, a OS previamente autorizada pelo contratante e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos do contratante.
- 11.2.29. A contratada deverá atentar aos procedimentos adotados pelo contratante quando da execução das atividades a serem desempenhadas. Caso não estejam disponíveis na base de conhecimento do contratante, ou estejam desatualizados, caberá à contratada coletar as informações mais atuais e inseri-las/atualizá-las na base de conhecimento segundo os padrões adotados, e submeter ao contratante para aprovação.
- 11.2.30. Todas as tarefas deverão ser realizadas de acordo com as recomendações e boas práticas adotadas pelos fabricantes das soluções de TI empregadas pelo contratante, bem como em conformidade com as boas práticas adotadas pelo mercado.
- 11.2.31. Nos casos excepcionais, em que a contratada não consiga executar a OS conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do próprio contratante ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao Fiscal ou Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo ao contratante avaliar a admissibilidade das justificativas.
- 11.2.32. Após a execução das atividades previstas na OS, a contratada deverá obter do demandante por meio de ateste sobre a OS, ou em outra forma determinada pelo contratante, a comprovação da qualidade do serviço e do produto entregue, encaminhando a seguir para o Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor por esses designados, para aprovação final.
- 11.2.33. Cada OS será encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor para isso designado; exceto se autorizado o encerramento parcial pelo Gestor ou Fiscal do Contrato.
- 11.2.34. Caso a OS seja encerrada pela contratada sem anuência do demandante do serviço ou do Gestor ou Fiscal do Contrato ou outro servidor por esses designados, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a OS será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso na solicitação original da OS, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.



11.3. Indicadores e Níveis Mínimos de Serviço ²⁰

- 11.3.1. Níveis de Mínimos de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o contratante e a contratada, no escopo de cada OS, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, prazo, desempenho, disponibilidade e abrangência.
- 11.3.2. Para mensurar tais fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais forem estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 11.3.3. A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas submetidas à base de dados do sistema de gestão de Service Desk e do sistema de monitoramento de serviços e equipamentos de TI, ambos de propriedade do contratante ²¹.
- 11.3.4. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da contratada. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscal/gestor do contrato.
- 11.3.5. Os níveis mínimos de serviço definidos no escopo desta especificação técnica são apresentados respectivamente no **Anexo II - Catálogo de Serviços** e no **Anexo IV deste Termo - Acordos de Nível de Serviço**.

11.4. Relatórios Mensais

- 11.4.1. A frequência de aferição e avaliação dos serviços será mensal, devendo a contratada elaborar **Relatório de Serviços Prestados** até o 5 (quinto) dia útil do mês subsequente.
- 11.4.2. Deverão constar desse relatório, entre outras informações, o conjunto de ordens de serviço executado e recebido definitivamente no período de apuração, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, eventuais fatores de ajustes aplicados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 11.4.3. O relatório deverá conter ainda, com relação às ordens de serviço realizadas no período de apuração, informações relativas à data e

²⁰ Cabe salientar que tal seção Termo de Referência visa atender às recomendações contidas no acórdão nº 916/2015 Plenário do TCU em sua integralidade. Tal acórdão afirma que métricas como UST e UMS mostram-se inadequadas para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pela Administração, o que conforme entendimento do TCU, supostamente pode ocorrer no contexto da execução terceirizada de serviços de "datacenter" (ou de infraestrutura de TI), por exemplo. O que poderia resultar em aumento da lucratividade da empresa e no aumento do custo para a Administração no caso do emprego de um modelo de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos. Sugere o TCU então, nesse contexto particular, que sejam estabelecidos, sempre que possível, **acordos de níveis de serviço** no instrumento convocatório que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços prestados.

²¹ Cabe salientar que o contratante emprega as plataformas CA Spectrum e CA Nimsoft para tal finalidade.



- hora de abertura, data e hora de início do atendimento, data e hora de conclusão, resumo da conclusão do atendimento, nome do responsável que autorizou a OS, nome do profissional que efetuou o atendimento, descrição do problema, nível de severidade, informações sobre eventual escalção e descrição da solução.
- 11.4.4. O Relatório Mensal de Serviços Prestados conterá, também, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, resultados obtidos e custos despendidos, estatísticas de disponibilidade dos serviços, além de recomendações técnicas e gerenciais de forma a garantir aprimoramento constante dos serviços prestados.
- 11.4.5. O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico preferencialmente nos formatos PDF, MS-Word e Excel, com informações analítica e sintética das ordens de serviço do período de apuração.
- 11.4.6. A apresentação do relatório, pela contratada, é condição para o pagamento. Durante a vigência do contrato, o contratante poderá solicitar reuniões com a contratada para avaliação dos níveis de serviço e ajustes na prestação do serviço.
- 11.4.7. Após análise, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento do **Relatório de Serviços Prestados**, o contratante comunicará a contratada os ajustes necessários, a qual fará a consolidação das ordens de serviço e elaborará o **Relatório Gerencial de Serviços**, a ser apresentado em até 10 (dez) dias úteis contando do recebimento da comunicação do contratante, que conterá a relação do conjunto de OS encerrado ao final do mês com eventuais fatores de ajustes aplicados pela não obtenção dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos.
- 11.4.8. Os serviços prestados serão avaliados e homologados pelo contratante, até o 5º dia útil subsequente à apresentação pela contratada do **Relatório Gerencial de Serviços** consolidado, subtraídos eventuais ajustes existentes. Se o **Relatório Gerencial de Serviços** recebido continuar necessitando de ajustes, esse será devolvido à contratada e o ciclo se repetirá com os mesmos prazos até que ele esteja adequado, e consequentemente, os serviços prestados possam ser avaliados e homologados.
- 11.4.9. Ao final do relatório haverá uma seção de resumo com a lista de extrapolação de prazos no atendimento, quando for o caso, e com os totais de ordens de serviço do mês e indicadores acumulados.
- 11.4.10. O relatório mensal de serviços poderá sofrer alterações no decorrer do contrato para melhor se adequar aos processos internos do contratante.

12. ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 12.1. O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado **Plano de Encerramento** dos serviços prestados.
- 12.2. A contratada deverá elaborar o **Plano de Encerramento**, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.



- 12.3. O **Plano de Encerramento** dos serviços deve tratar, no mínimo, do seguinte conjunto de tópicos:
- Identificação dos profissionais da contratada que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
 - Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pelo contratante.
- 12.4. Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:
- Documentação e base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, *templates*, documentação *as-built* e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;
 - Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas;
 - Fornecimento de todos os artefatos lógicos (documentos técnicos, *scripts*) utilizados para a operacionalização do contrato;
 - Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados por meio de ordens de serviço.

13. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA O DISPÊNDIO FINANCEIRO

13.1. Motivação da Contratação

- 13.1.1. A principal motivação que justifica o atendimento dessa demanda envolve a necessidade de ampliação da capacidade produtiva das equipes de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC) do Tribunal de Justiça do Estado do RS, em quantidade e em especialidades, de modo a superar as limitações de pessoal especializado frente ao atendimento de demandas represadas ("backlog") e à crescente demanda de trabalho, levando em consideração também a incorporação de boas práticas de mercado com incremento de qualidade na gestão, no processo e nos serviços entregues.
- 13.1.2. As demandas futuras a serem atendidas com a presente contratação correspondem à crescente informatização e automação de processos de trabalho no âmbito do contratante e das instituições e organizações em geral, em especial os processos que suportam a virtualização de processos judiciais (processo eletrônico), no qual a atuação de profissionais da área de TIC torna-se indispensável.
- 13.1.3. O modelo de execução do objeto especificado no presente Termo de Referência implementa a prestação de serviços pagos por serviços entregues, em observância às orientações do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal de Contas da União, tendo como referência a Súmula nº 269-TCU e jurisprudência relacionada. Dessa forma, o objeto não se caracteriza como alocação de posto de trabalho e, sim, como prestação de serviços por meio da execução de atividades previamente definidas, com remuneração vinculada a resultados e ao atendimento de níveis de serviço. A métrica adotada para esta contratação consiste em



Unidades de Serviço Técnico (UST), e o volume dos serviços foi dimensionado por esta métrica, os quais serão requisitados, sob demanda, por meio de Ordens de Serviço.

- 13.1.4. Demais detalhamentos para a necessidade da contratação ora licitada encontram-se no artefato "Estudos Preliminares", o qual é parte integrante do processo licitatório.

13.2. Objetivos a Serem Alcançados por Meio da Contratação

- 13.2.1. Garantir a entrega de projetos estratégicos para a Administração do Poder Judiciário com minimização de prejuízos em escopo e prazos.

- 13.2.2. Viabilizar a sustentação dos serviços de infraestrutura de TIC fornecidos em ambiente de produção, os quais por sua vez suportam os sistemas de informação empregados pelas áreas jurisdicional e administrativa do Poder Judiciário, o que acarreta na minimização de prejuízos pela falta de recursos humanos necessário ao atendimento de tal escopo.

- 13.2.3. Facilitar a implementação de novos e inovadores serviços de infraestrutura de TIC e sua liberação em ambiente de produção, o que resulta na redução de prejuízos pela falta de mão de obra especializada que faz necessária ao atendimento de tal escopo.

13.3. Benefícios Diretos e Indiretos Resultantes da Contratação

Com a contratação dos serviços especificados nesse documento é esperado que os seguintes benefícios venham a ser obtidos:

- Assegurar o pleno funcionamento dos ativos de TIC do Poder Judiciário, com satisfatórios índices de qualidade, disponibilidade, desempenho, segurança e confiabilidade: a contratação da prestação especializada de serviços TIC possibilitará assegurar a disponibilidade da infraestrutura de TIC, de acordo com os índices de disponibilidade, desempenho e qualidade exigidos pelo Poder Judiciário.
- Controle objetivo de prazos para a execução dos serviços, dos resultados e dos níveis mínimos de qualidade definidos, por meio de ordens de serviço: utilizando a métrica UST, por meio da emissão de ordens de serviço, será possível fazer um controle objetivo dos prazos para a execução das atividades, dos resultados obtidos e do atingimento dos níveis mínimos de qualidade exigidos.
- Melhor gestão dos custos da sustentação de infraestrutura de TIC: a utilização da métrica UST para fins de remuneração dos serviços prestados pelo fornecedor possibilita uma análise objetiva e minuciosa dos gastos da Administração com a sustentação da infraestrutura de TIC.
- Documentação do ambiente de infraestrutura de TIC: com a nova contratação propõe-se que os procedimentos realizados sejam documentados e que as atividades sejam executadas de forma harmônica, de modo que o inventário do ambiente tecnológico seja mantido constantemente atualizado, eliminando os múltiplos controles existentes.
- Aumentar o nível de aderência do Poder Judiciário às melhores práticas de Governança de TIC: os serviços contratados permitirão o rompimento do atual modo de trabalho, permitindo um incremento na operação das



atividades e, também, a adoção de processos aderentes às melhores práticas de Governança de TIC.

- Criação, padronização e/ou aprimoramento dos procedimentos relacionados à sustentação de infraestrutura de TIC e ao atendimento de solicitações: a utilização da métrica UST necessita da criação de um catálogo de serviços de porte significativo, o qual detalha as atividades e tarefas a serem realizadas pelos prestadores de serviço. Dessa forma, por meio do catálogo de serviços, inicia-se a padronização dos procedimentos e atividades desenvolvidos no âmbito da sustentação de infraestrutura de TIC, a qual possibilita o aprimoramento dos processos relacionados a tais atividades.
- Celeridade no atendimento das demandas: a utilização da métrica UST proporcionará maior celeridade no atendimento de demandas, já que nesse modelo, o prestador será remunerado pelas demandas efetivamente atendidas, ao invés do tempo decorrido. Dessa forma, há um estímulo ao atendimento ágil, pois quanto mais demandas ele conseguir atender, maior será sua remuneração, desde que sejam atendidos os níveis mínimos de serviço exigidos no edital.
- Aumento do grau de satisfação dos usuários: conforme já exposto, a utilização da métrica UST proporcionará maior celeridade no atendimento aos usuários. De tal maneira de que é razoável pressupor que um atendimento mais ágil proporcionará aumento no grau de satisfação dos usuários.
- Retenção do conhecimento por meio de registro dos procedimentos/roteiros em meio eletrônico: tendo em vista que é previsto que as atividades desenvolvidas sejam documentadas (por meio de artigos técnicos) e roteirizadas em meio eletrônico (por meio de *scripts*), possibilita-se que o conhecimento seja explicitado, acumulado e uma base de conhecimento seja construída.
- Otimização do uso de recursos humanos e financeiros do Poder Judiciário: a contratação de serviços de TIC utilizando uma métrica objetiva permitirá o melhor uso de recursos financeiros do Poder Judiciário. A terceirização da execução das atividades de TIC por empresas especializadas otimizará o uso dos recursos humanos do DI, visto que os servidores poderão focar seus esforços em atividades relacionadas ao planejamento, gestão e ao desenvolvimento da governança corporativa na área de TIC.

13.4. Alinhamento Entre a Contratação e o Planejamento Estratégico do Órgão

- 13.4.1. Os serviços a serem contratados estão integralmente alinhados com relação ao planejamento estratégico elaborado pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul. Mais especificamente, com o objetivo estratégico "Eficientizar os Meios de Informática".

13.5. Referência aos Estudos Preliminares de STIC Realizados

- 13.5.1. O presente termo de referência está razoavelmente consistente com o conjunto de elementos enumerados nos respectivos estudos preliminares de STIC previamente realizados por essa equipe de planejamento.

13.6. Natureza do Objeto



13.6.1. O objeto consiste na prestação de serviços técnicos especializados sob demanda, os quais se sugerem sejam classificados do tipo comum. Consequentemente, as evidências coletadas durante a elaboração desse artefato permite inferir que é possível o estabelecimento de padrões de qualidade e de desempenho peculiares ao objeto por intermédio de especificações comumente utilizadas no mercado, do que acarreta na possibilidade do emprego da modalidade de licitação do tipo pregão.

13.6.2. Tal seleção da modalidade licitatória pela unidade técnica encontra amparo na cartilha de Licitações e Contratos ²² que está contida no repositório de publicações ²³ do Tribunal de Contas da União (TCU), visto que essa modalidade usualmente consiste na opção preferencial no caso da aquisição de bens e de serviços de informática, conforme jurisprudência já sedimentada pelo TCU.

13.7. Parcelamento dos Itens que Constituem a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

13.7.1. De acordo com a Lei das Licitações e Contratos, impõe-se o parcelamento do objeto quando se verifica a existência de parcela de natureza específica que possa ser executada por empresas com especialidades próprias ou diversas e for viável técnica e economicamente. Todavia, o parcelamento deverá em qualquer caso apresentar-se como vantajoso para a Administração.

13.7.2. Como resultado, a área técnica sugere que seja empregado o critério de julgamento baseado no menor preço global para fins de adjudicação do objeto, com uma única empresa sendo a fornecedora de todos os serviços que compõem o objeto. Tal proposição baseia-se no fato de que os itens do objeto são dependentes entre si

13.7.3. Por fim, presume-se que seja sensato afirmar-se que a contratação dos serviços de variados fornecedores especializados em cada item do objeto possa implicar risco à Administração, posto que é razoável pressupor-se que a contratação de um único fornecedor venha a minimizar os efeitos decorrentes de um possível inadimplemento das exigências contratuais por parte dos potenciais contratados. Sem falar nas dificuldades de sincronização das atividades a serem realizadas por cada contratado, uma vez existe uma relação de interdependência significativa entre os todos os serviços a serem prestados.

13.7.4. De tal maneira que a adoção do critério supracitado visa garantir a qualidade técnica dos serviços entregues ao contratante, evitando-se assim instabilidades e divergências em relação às responsabilidades técnicas dos diversos contratados.

13.8. Forma e Critério de Seleção do Fornecedor com Indicação da Modalidade e o Tipo de Licitação Escolhidos bem como os Critérios de Habilitação Obrigatórios

²² Licitações e Contratos : Orientações e Jurisprudência do TCU (Tribunal de Contas da União) - 4. ed. rev., atual. e ampl. - Brasília : TCU, Secretaria-Geral da Presidência : Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010. Acessível "on-line" em: <http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2057620.PDF>.

²³ http://portal2.tcu.gov.br/portal/page/portal/TCU/publicacoes_institucionais



- 13.8.1. Sugere-se o emprego da modalidade de licitação pregão, preferencialmente na forma eletrônica, ²⁴ e do tipo de licitação menor preço, enquanto critérios para fins de seleção do fornecedor, uma vez que a licitação porvir propor-se-á a contratação de serviços comuns.
- 13.8.2. Conforme entendimento consensual já estabelecido na legislação e na jurisprudência da área de Licitações e Contratos, a avaliação da documentação relativa à qualificação técnica tem por objetivo aferir se os licitantes dispõem de conhecimentos, experiência e aparato operacional suficiente para cumprir as obrigações decorrentes do contrato administrativo.
- 13.8.3. Consequentemente, essa área técnica aconselha o uso dos seguintes critérios obrigatórios para fins de habilitação das licitantes no que tange à qualificação técnica:
- 13.8.3.1. Atestado(s) de capacidade técnico-operacional para fins de comprovação de que a licitante, enquanto que unidade econômica agrupadora de bens e pessoas, já executou, de modo satisfatório, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

4. DO CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 4.1. A empresa vencedora da licitação deverá atender a todas as exigências do Ato Convocatório.

5. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Em conformidade com a Cláusula Segunda da Minuta do Contrato, Anexo IV.

6. DO PREÇO E DO PAGAMENTO

- 6.1. Em conformidade com a Cláusula Terceira da Minuta do Contrato, Anexo IV.

7. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1. Em conformidade com a Cláusula Quarta da Minuta do Contrato, Anexo IV.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Em conformidade com a Cláusula Quinta da Minuta do Contrato, Anexo IV.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 9.1. Em conformidade com a Cláusula Sexta da Minuta do Contrato, Anexo IV.

²⁴ Visto que de acordo com o artigo 1º do Decreto Presidencial nº 5.450, "a modalidade de licitação pregão, na forma eletrônica, de acordo com o disposto no § 1º do artigo 2º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, destina-se à aquisição de bens e serviços comuns."



10. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

10.1. Em conformidade com a Cláusula Sétima da Minuta do Contrato, Anexo IV.

11. DA GARANTIA CONTRATUAL

11.1. Em conformidade com a Cláusula Oitava da Minuta do Contrato, Anexo IV.

12. DAS PENALIDADES

12.1. Em conformidade com a Cláusula Nona da Minuta do Contrato, Anexo IV.

13. DA RESCISÃO CONTRATUAL

13.1. Em conformidade com a Cláusula Décima da Minuta do Contrato, Anexo IV.

14. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

14.1. Em conformidade com a Cláusula Décima Primeira da Minuta do Contrato, Anexo IV.

15. DA DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

15.1. Em conformidade com a Cláusula Décima Segunda da Minuta do Contrato, Anexo IV.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Em conformidade com a Cláusula Décima Terceira da Minuta do Contrato, Anexo IV.

14. REFERÊNCIA LEGAL QUE REGULA A MATÉRIA

- 14.1. Resolução nº 182/2013-CNJ
- 14.2. Resolução nº 211/2015-CNJ
- 14.3. Instrução Normativa nº 02/2008 SLTI/MPOG
- 14.4. Instrução Normativa nº 04/2014 SLTI/MPOG
- 14.5. Nota Técnica nº 6/2010 - SEFTI/TCU - versão 1.2.
- 14.6. Súmula nº 269-TCU



Anexo I do Termo de Referência - Qualificação Técnica dos Profissionais

1. Caberá à contratada garantir que a equipe técnica que prestará os serviços esteja constantemente atualizada e seja capaz de se adequar a mudanças no ambiente tecnológico do contratante.
2. A equipe técnica da contratada deverá estar atualizada e capacitada nas novas tecnologias disponíveis para operar novos equipamentos e/ou sistemas incorporados ao ambiente computacional do contratante. Quando houver mudanças no ambiente tecnológico do contratante, a contratada deverá fornecer capacitação a sua equipe técnica, sem ônus para o contratante, afim de garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados.
3. O presente anexo descreve os requisitos mínimos de formação, capacitação e experiência dos perfis profissionais da empresa contratada a serem requeridos pelo contratante para execução dos serviços solicitados por meio de Ordens de Serviço.
4. Para todos os papéis indicados em cada perfil serão exigidas as qualificações mínimas indicadas para os diferentes níveis de senioridade. São estabelecidos na Tabela 1, a seguir apresentada, os critérios de tempo mínimo de experiência dos perfis profissionais para enquadramento em diferentes níveis de senioridade:

Tabela 1 - Critérios para Enquadramento de Senioridade

Nível de Senioridade	Tempo Mínimo de Experiência Profissional na Realização de Atividades Correlatas
Júnior	Até 2 anos
Pleno	Acima de 2 até 5 anos
Sênior	Acima de 5 anos

5. A experiência profissional deverá ser comprovada na área de conhecimento ou de atuação do respectivo papel a ser desempenhado pelo profissional na execução dos serviços indicados no catálogo de serviços, a qual deverá ser devidamente comprovada através de Carteira de Trabalho ou declarações de empresas públicas ou privadas.
6. Todas as formações e certificações dos profissionais exigidas pelo contratante deverão ser comprovadas pela empresa contratada por documentos fornecidos pelas entidades certificadoras ou instituições de ensino, e serem fornecidos novamente ao contratante quando da substituição de profissionais em atuação.
7. Todas as experiências profissionais exigidas pelo contratante deverão ser comprovadas por documentos válidos para este fim (carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços, declaração do empregador, contrato social no qual figure como sócio, dentre outros cenários de comprovação da vinculação do profissional à contratada) a serem fornecidos ao contratante, e novamente fornecidos quando da substituição de profissionais em atuação. Todas as declarações deverão constar de forma clara o nome, endereço eletrônico (e-mail), telefone de contato e cargo/função do declarante.
8. Todos os documentos de comprovação de formação, capacitação e experiência profissional deverão ser apresentados em cópias autenticadas. Serão aceitas cópias não autenticadas em caso de apresentação das mesmas juntamente com suas versões originais.



9. O contratante reserva-se no direito de efetuar diligências junto aos emitentes ou declarantes dos documentos com a finalidade de elucidação de dúvidas ou comprovação de sua autenticidade.
10. Além do atendimento dos requisitos de formação, qualificação e experiência profissional exigidos dos profissionais que prestarão os serviços, o contratante poderá efetuar análise curricular, entrevista e opcionalmente, caso entenda necessário, aplicar teste teórico-prático de conhecimentos para os profissionais indicados para execução das atividades, reservando-se no direito de recusar o profissional indicado em caso de inadequação de perfil para a plena execução dos serviços.
11. A relação dos papéis associados a cada um dos perfis profissionais a serem requeridos pelo contratante para fins de execução dos serviços, bem como as respectivas qualificações mínimas por nível de senioridade, está subdividida nos **Anexos I-A** (Perfil - Serviços de Suporte - Operação e Monitoria), **I-B** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos), **I-C** (Perfil - Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN), **I-D** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows), **I-E** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema Operacional Linux), **I-F** (Perfil - Serviços de Suporte - Banco de Dados), **I-G** (Perfil - Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada), **I-H** (Perfil - Serviços de Suporte - Correio Eletrônico), **I-I** (Perfil - Serviços de Suporte - Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo), **I-J** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente Web), **I-K** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Armazenamento), **I-L** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Backup), **I-M** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização), **I-N** (Perfil - Serviços de Suporte - Segurança da Informação), **I-O** (Perfil - Serviços de Suporte - Gestão da Segurança da Informação), **I-P** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI), **I-Q** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI), **I-R** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Desktops), **I-S** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura), **I-T** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários), **I-U** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos), **I-V** (Perfil - Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades), **I-X** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gestão de Identidades), **I-Y** (Perfil - Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI), **I-Z** (Perfil - Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial).
12. Excepcionalmente, e pontualmente, o contratante poderá requisitar ou aceitar papéis complementares para viabilizar o atendimento de demandas específicas relacionadas ao objeto e que exigem competências e habilidades não previstas dentro do conjunto de papéis indicados no presente instrumento. Neste caso em particular, a classificação dos papéis complementares entre os diferentes perfis será baseada em práticas de mercado, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos serviços a serem prestados e artefatos a serem produzidos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.
13. Os cursos técnicos de nível médio, de nível superior ou de pós-graduação exigidos, quando não indicado explicitamente sua nomenclatura ou área de conhecimento nos anexos de cada perfil, deverão ser aqueles relacionados à área de conhecimento ou de



- formação acadêmica do respectivo papel a ser desempenhado pelo profissional, os quais deverão ser oficialmente reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC).
14. Os cursos ou treinamentos exigidos com carga horária específica, quando não indicados explicitamente sua nomenclatura, área de conhecimento ou tecnologia, deverão estar relacionados à área de conhecimento ou às tecnologias requeridas pela atividade a ser executada.
 15. As cargas horárias dos cursos técnicos de nível médio, de nível superior e de pós-graduação, quando não indicadas explicitamente nos anexos de cada perfil, serão aquelas definidas pelo Ministério da Educação, a exemplo das definições constantes no seu Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT).
 16. As certificações apresentadas no conjunto de tabelas contido no presente anexo servem como referência do nível de capacitação exigido para o desempenho das atividades em cada categoria de serviço, dado o respectivo grau de complexidade. Por conseguinte, outras certificações equivalentes ou superiores serão aceitas em função da necessidade de serviço ou em função da obsolescência das certificações descritas taxativamente, desde que cumpram a mesma finalidade ou que atestem o mesmo grau de exigência de qualificação técnica.
 17. As certificações exigidas envolverão as tecnologias ou áreas de conhecimento diretamente relacionadas às atividades a serem executadas pelos profissionais da contratada, em níveis de certificação de mercado proporcionais à natureza e ao grau de complexidade dos serviços a serem prestados. Dessa forma, o contratante reserva-se no direito de indicar em tempo de execução dos serviços, a seu critério e em função da necessidade de serviço, as certificações de mercado disponíveis, ou equivalentes, a serem exigidas dos profissionais requeridos para execução dos serviços, ainda que essas tenham sido explicitamente enumeradas no presente anexo.
 18. A comprovação de certificação dos profissionais da contratada que prestarão os serviços poderá ser exigida pelo contratante, antes ou durante a execução de cada OS, a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de multa, conforme cláusulas contratuais.
 19. Os artigos, quando exigidos, serão aceitos aqueles que forem publicados em canais de comunicação de relevante reputação e especializados em artigos acadêmicos ou científicos ou simpósios, seminários, congressos que possuem como tema principal o artigo em questão. O contratante reserva-se no direito de efetuar diligências para atestar a veracidade do artigo e propriedade intelectual e recusar quando não estando de acordo com as exigências estabelecidas.
 20. A qualificação profissional mínima exigida no **Anexo II - Catálogo de Serviços** para cada atividade vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.
 21. As tarefas que requeiram profissionais certificados para sua execução têm os nomes das certificações expressos nos **Anexos I-A** (Perfil - Serviços de Suporte - Operação e Monitoria), **I-B** (Perfil Analista - Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos), **I-C** (Perfil - Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN), **I-D** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows), **I-E** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema



Operacional Linux), **I-F** (Perfil - Serviços de Suporte - Banco de Dados), **I-G** (Perfil - Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada), **I-H** (Perfil - Serviços de Suporte - Correio Eletrônico), **I-I** (Perfil - Serviços de Suporte - Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo), **I-J** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente Web), **I-K** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Armazenamento), **I-L** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Backup), **I-M** (Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização), **I-N** (Perfil - Serviços de Suporte - Segurança da Informação), **I-O** (Perfil - Serviços de Suporte - Gestão da Segurança da Informação), **I-P** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI), **I-Q** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI), **I-R** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Desktops), **I-S** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura), **I-T** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários), **I-U** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos), **I-V** (Perfil - Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades), **I-X** (Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gestão de Identidades), **I-Y** (Perfil - Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI), **I-Z** (Perfil - Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial).



Anexo I-A do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Operação e Monitoria)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade ²⁵	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respetivo Perfil ²⁶
Analista de Operação e Monitoramento	Júnior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso técnico completo de nível médio na área de informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino técnico reconhecido pelo MEC.	Baixa
Analista de Operação e Monitoramento	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação ITIL Foundation v3 ou superior➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI	Intermediária
Analista de Operação e Monitoramento	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso	Mediana

²⁵ Ou nível de experiência profissional desejado.

²⁶ Cabe enfatizar que esse mapeamento entre o grau de complexidade dos serviços a serem prestados e a área de atuação profissional de cada perfil é meramente referencial, visto que a execução dos serviços no decorrer do período de vigência do contrato poderão identificar outros requisitos de formação, capacitação e experiência no contexto de cada perfil profissional.



		<p>de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação ITIL Foundation v3 ou superior➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server	
Especialista em Operação e Monitoramento	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2</u> <u>(duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação ITIL Foundation v3 ou superior➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure	Alta



Anexo I-B do Termo de Referência
(Perfil Analista - Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeetivo Perfil
Analista de Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI	Baixa
Analista de Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação Microsoft	Intermediária



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certified Technology Specialist (MCTS) ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server 	
Especialista em Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Pleno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3 ➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP) ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure ➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle WebLogic Server Administrator ➤ Certificação Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA) 	Mediana
Especialista em Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Sênior	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de 	Alta



		<p>mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2</u> <u>duas</u>) das opções:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - Oracle WebLogic Server Administrator➤ Certificação Red Hat Certified Architect (RHCA) - Application Platform	
--	--	---	--



Anexo I-C do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes
LAN/WAN/WLAN)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeetivo Perfil
Analista de Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Intermediária
Especialista em Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta)	Mediana



		<p>horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Extreme Certified Network Associate (ECNA)➤ Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT)	
Especialista em Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Extreme Certified Specialist (ECS)➤ Cisco Certified Network Associate (CCNA)	Alta
Arquiteto de Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Especial



		<p>✓ pelo MEC. Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Extreme Certified Expert (ECE)➤ Cisco Certified Network Professional (CCNP)➤ Cisco Certified Internetworking Expert (CCIE)	
--	--	---	--



Anexo I-D do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Sistema Operacional Windows	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema Operacional Windows	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária
Especialista em Sistema Operacional Windows	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação,	Mediana



		<p>Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)	
Especialista em Sistema Operacional Windows	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2</u> <u>(duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions	Alta



		<ul style="list-style-type: none">Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure	
Arquiteto de Sistema Operacional Windows	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> (uma) das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure	Especial



Anexo I-E do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema Operacional Linux)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Sistema Operacional Linux	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema Operacional Linux	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Linux Essentials Professional Development Certificate (PDC)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1	Intermediária
Especialista em Sistema Operacional Linux	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas	Mediana



		<p>de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)➤ Certificação SUSE Certified Administrator - Enterprise Linux➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle Linux System Administrator	
Especialista em Sistema Operacional Linux	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE)➤ Certificação SUSE	Alta



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certified Engineer - Enterprise Linux ➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle Linux System Administrator ➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - Oracle Linux System Administrator 	
Arquiteto de Sistema Operacional Linux	Sênior	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3 ➤ Certificação Red Hat Certified Architect (RHCA) ➤ Certificação SUSE Enterprise Architect - Enterprise Linux ➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle Linux System Administrator ➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - Oracle Linux System Administrator 	Especial



Anexo I-F do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Banco de Dados)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Banco de Dados	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Banco de Dados	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u>) das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária
Especialista em Banco de Dados	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação,	Mediana



		<p>Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - SQL Server➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle Database Administrator	
Especialista em Banco de Dados	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2</u> <u>(duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Data Platform➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - Oracle Database Administrator➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - MySQL Database Administrator	Alta



Arquiteto de Banco de Dados	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA)➤ Certificação Oracle Certified Specialist (OCS)➤ Certificação Oracle Certified Expert (OCE)➤ Certificação Oracle Certified Master (OCM) - Oracle Database Administrator	Especial
-----------------------------	--------	--	----------



Anexo I-G do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Mensageria e Comunicação Unificada	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Mensageria e Comunicação Unificada	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u>) das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária
Especialista em Mensageria e Comunicação Unificada	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação,	Mediana



		<p>Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Office 365➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)	
Especialista em Mensageria e Comunicação Unificada	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2</u> <u>(duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Office 365➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps	Alta



		<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Communication	
Arquiteto de Mensageria e Comunicação Unificada	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos 2 <u>duas</u>) das opções:<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Communication	Especial



Anexo I-H do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Correio Eletrônico)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Correio Eletrônico	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Correio Eletrônico	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária
Especialista em Correio Eletrônico	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação,	Mediana



		<p>Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Office 365➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)	
Especialista em Correio Eletrônico	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Office 365➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft	Alta



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Messaging 	
Arquiteto de Correio Eletrônico	Sênior	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Messaging 	Especial



Anexo I-I do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> (uma) das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária
Especialista em Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na	Mediana



		<p>área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Office 365➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)	
Especialista em Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Office 365➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Sharepoint	Alta
Arquiteto de Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de	Especial



		<p>Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Sharepoint	
--	--	--	--



Anexo I-J do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente Web)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Ambiente Web	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Ambiente Web	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação Linux Essentials Professional Development Certificate (PDC)➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária



Especialista em Ambiente Web	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das seguintes certificações):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Oracle Certified Implementation Specialist - Oracle WebLogic Server	Mediana
Especialista em Ambiente Web	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Alta



		<ul style="list-style-type: none">✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das seguintes certificações):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)➤ Certificação SUSE Certified Administrator - Enterprise Linux➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle Linux System Administrator➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle WebLogic Server Administrator	
Arquiteto de Ambiente Web	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE)➤ Certificação SUSE Certified Engineer - Enterprise Linux➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE)➤ Certificação Oracle Certified Professional	Especial



		<ul style="list-style-type: none">(OCP) - Oracle Linux System Administrator➤ - Server Infrastructure➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - Oracle WebLogic Server Administrator➤ Certificação Red Hat Certified JBoss Administrator (RHCJA)➤ Certificação SUSE Enterprise Architect - Enterprise Linux➤ Certificação Red Hat Certified Architect (RHCA) - Application Platform	
--	--	---	--



Anexo I-K do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Armazenamento)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Ambiente de Armazenamento	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Ambiente de Armazenamento	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u> das seguintes certificações):: <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação SNIA Certified Storage Professional (SCSP)➤ Certificação SNIA Certified Storage Engineer (SCSE)➤ Certificação EMC Proven Professional - Associate Level - EMCISA➤ Certificação Brocade Data Center – Introductory	Intermediária



Especialista em Ambiente de Armazenamento	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das seguintes certificações):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação SNIA Certified Storage Architect (SCSA)➤ Certificação Cisco Data Center Unified Fabric Support Specialist➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCSEA (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VMAX3 Solutions, Storage Area Network SAN, Isilon Solutions e VPLEX)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCIE (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VPLEX, VMAX3 Solutions e Isilon Solutions)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCPE (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VMAX Family e Isilon)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCTSE (Isilon)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCTA (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VMAX3 Solutions e Isilon Solutions)➤ Certificação Brocade Data Center - Intermediate	Mediana
Especialista em Ambiente de Armazenamento	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior	Alta



		<p>completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação SNIA Certified Storage Architect (SCSA)➤ Certificação Cisco Data Center Unified Fabric Support Specialist➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCSE (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VMAX3 Solutions, Storage Area Network SAN, Isilon Solutions e VPLEX)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCIE (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VPLEX, VMAX3 Solutions e Isilon Solutions)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCPE (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VMAX Family e Isilon)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCTSE (Isilon)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCTA (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções: VMAX3 Solutions e Isilon Solutions)➤ Certificação Brocade Data Center Intermediate➤ Certificação SNIA Certified Storage Engineer (SCSE)➤ Certificação EMC Proven Professional -	
--	--	---	--



		<ul style="list-style-type: none"> Associate Level - EMCISA ➤ Certificação Brocade Data Center - Introductory ➤ Certificação SNIA Certified Storage Networking Expert (SCSN-E) ➤ Certificação Cisco Data Center Unified Fabric Design Specialist ➤ Certificação EMC Proven Professional - Expert Level - EMCSA (VMAX3 Solutions) ➤ Certificação EMC Proven Professional - Expert Level - EMCIE (VMAX3 Solutions) ➤ Certificação EMC Proven Professional - Expert Level - EMCTA (VMAX3 Solutions) ➤ Certificação Brocade Data Center - Advanced 	
Arquiteto de Ambiente de Armazenamento	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação SNIA Certified Storage Engineer (SCSE) ➤ Certificação SNIA Certified Storage Architect (SCSA) ➤ Certificação Brocade Data Center - Distinguished Architect ➤ Certificação Brocade Data Center - Advanced ➤ Certificação EMC Proven Professional - Expert Level - EMCSA (VMAX3 Solutions) ➤ Certificação EMC Proven Professional - 	Especial



		➤ Expert Level - EMCIE (VMAX3 Solutions) Certificação EMC Proven Professional - Expert Level - EMCTA (VMAX3 Solutions)	
--	--	---	--



Anexo I-L do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Backup)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respetivo Perfil
Analista de Ambiente de Backup	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Ambiente de Backup	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u>) das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)	Intermediária
Especialista em Ambiente de Backup	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação,	Mediana



		<p>Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1	
Especialista em Ambiente de Backup	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação SNIA Certified Storage Professional (SCSP)➤ Certificação Veritas	Alta



		Certified Specialist (VCS)	
Arquiteto de Ambiente de Backup	Sênior	<div>✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</div> <div>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Veritas Certified Professional (VCP)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCSA (Data Domain)➤ Certificação EMC Proven Professional - Specialist Level - EMCIE (Data Domain)</div>	Especial



Anexo I-M do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Ambiente de Virtualização	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Ambiente de Virtualização	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação VMware Certified Associate (VCA)➤ Certificação Citrix	Intermediária



		Certified Associate - Virtualization (CCA-V)	
Especialista em Ambiente de Virtualização	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação VMware Certified Professional (VCP)➤ Certificação Citrix Certified Professional - Virtualization (CCP-V)	Mediana
Especialista em Ambiente de Virtualização	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server	Alta



		<ul style="list-style-type: none">➤ Infrastructure Certificação VMware Certified Professional (VCP)➤ Certificação Citrix Certified Professional - Virtualization (CCP-V)➤ Certificação VMware Certified Advanced Professional (VCAP)➤ Certificação Citrix Certified Expert - Virtualization (CCE-V)	
Arquiteto de Ambiente de Virtualização	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação VMware Certified Advanced Professional (VCAP)➤ Certificação Citrix Certified Expert - Virtualization (CCE-V)➤ Certificação VMware Certified Implementation Expert (VCIX)➤ Certificação Citrix Certified Expert - Virtualization (CCE-V)➤ Certificação Citrix Certified Associate - Networking (CCA-N)➤ Certificação VMware Certified Design Expert (VCDX)➤ Certificação Citrix Certified Professional - Networking (CCP-N)	Especial



Anexo I-N do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Segurança da Informação)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeetivo Perfil
Analista de Segurança da Informação	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Segurança da Informação	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> (uma) das seguintes certificações): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação CompTIA A+➤ Certificação ISO/IEC 27002 Foundation➤ Certificação Cisco Certified Network	Intermediária



		<ul style="list-style-type: none">➤ Associate (CCNA) - Security➤ Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT)	
Especialista em Segurança da Informação	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> (uma) das seguintes certificações):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação CompTIA Network+➤ Certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA) - Security➤ Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT)➤ Certificação McAfee Certified Product Specialist - ePolicy Orchestrator (ePO)➤ Certificação McAfee Certified Product Specialist - Security Information Event Management (SIEM)	Mediana
Especialista em Segurança da Informação	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de	Alta



		<p>Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação CompTIA Security+➤ Cisco Certified Entry Networking Technician (CCENT)➤ Certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA) - Security➤ Certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP) - Security➤ Certificação Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) - Security➤ Certificação McAfee Certified Security Professional➤ Certificação Systems Security Certified Practitioner (SSCP)	
Arquiteto de Segurança da Informação	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação ISO/IEC 27002 Foundation➤ Certificação CompTIA Security+➤ Certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA) - Security➤ Certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP) - Security➤ Certificação Certified	Especial



		<div>Information Systems Security Professional (CISSP) - Information Systems Security Architecture Professional (ISSAP)</div> <div>➤ Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) - Information Systems Security Engineering Professional (ISSEP)</div> <div>➤ Certificação Modulo Certified Security Officer (MSCO)</div>	
--	--	--	--



Anexo I-O do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Gestão da Segurança da Informação)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeetivo Perfil
Consultor em Gestão da Segurança da Informação	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação ISO/IEC 22301 Foundation➤ Certificação ISO/IEC 27002 Advanced➤ Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) - Information Systems Security Management Professional (ISSMP)➤ Certificação Certified Information Systems Auditor (CISA)➤ Certificação ITIL OSA (Operational Support & Analysis)➤ Certificação ISO/IEC 20000 Associate	Alta
Consultor em Gestão da Segurança da Informação	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária	Especial



		<p>mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Certified Information Security Manager (CISM)➤ Certificação ISO/IEC 27002 Expert➤ Certificação ISO/IEC 22301 Foundation➤ Certificação ITIL v3 Expert➤ Certificação ISO/IEC 20000 Consultant/Manager <p>✓ Capacitação complementar (pelo menos <u>1</u> <u>(uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Ter publicado pelo menos <u>um</u> livro <u>ou</u> <u>um</u> artigo relacionado ao tópico Segurança da Informação➤ Ter elaborando monografia em curso de especialização com o tema "Segurança da Informação"➤ Ter sido responsável por implantação de projeto de Segurança da Informação em órgão público <u>ou</u> em empresa privada	
--	--	---	--



Anexo I-P do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u>) das opções: <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client	Intermediária



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP) ➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1 ➤ Certificação ITIL Foundation v3 	
Especialista em Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Pleno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server ➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP) ➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1 ➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2 ➤ Certificação ITIL Foundation v3 ➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Spectrum ➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Unified Infrastructure Management 	Mediana



Especialista em Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Spectrum➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Unified Infrastructure Management➤ Certificação Computer Associates Certified Expert - CA Spectrum➤ Certificação Computer Associates Certified Expert - CA Unified Infrastructure Management	Alta
--	--------	--	------



Anexo I-Q do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1</u> <u>uma</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) -	Intermediária



		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Windows Client ➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP) ➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1 ➤ Certificação ITIL Foundation v3 	
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Pleno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formação: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates): <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client ➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server ➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP) ➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1 ➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2 ➤ Certificação ITIL Foundation v3 ➤ Certificação Computer Associates Proven Professional, ou certificação equivalente em produto CA que possua elementos estruturais e funcionais equivalentes 	Mediana



		ao produto CA Configuration Automation	
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Computer Associates Proven Professional, ou certificação equivalente em produto CA que possua elementos estruturais e funcionais equivalentes ao produto CA Configuration Automation	Alta



Anexo I-R do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Desktops)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Sistema de Gerenciamento de Desktops	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Gerenciamento de Desktops	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação ITIL Foundation v3	Intermediária
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Desktops	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de	Mediana



		<p>mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação ITIL Foundation v3➤ Certificação Computer Associates Proven Professional, ou certificação equivalente, em produto CA que possua elementos estruturais e funcionais equivalentes ao CA IT Client Manager	
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Desktops	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Computer Associates Certified Expert, ou certificação equivalente, em produto CA que possua elementos estruturais e funcionais equivalentes ao produto CA IT Client Manager	Alta



Anexo I-S do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respetivo Perfil
Analista de Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação ITIL Foundation v3	Intermediária
Especialista em Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e	Mediana



		<p>sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções, sendo obrigatória pelo menos uma certificação do fabricante Computer Associates ou uma certificação do fabricante Riverbed):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação ITIL Foundation v3➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Performance Management➤ Certificação Riverbed Certified Solutions Associate (RCSA) - Network Performance Management (RCSA-NPM)➤ Certificação Riverbed Certified Solutions Associate (RCSA) - Application Performance Management (RCSA-APM)	
Especialista em Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções, sendo obrigatória pelo menos uma certificação do fabricante Computer Associates ou uma certificação do fabricante Riverbed):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2	Alta



		<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Computer Associates Certified Expert - CA Performance Management➤ Certificação Riverbed Certified Solutions Professional (RCSP) - Network Performance Management (RCSP-NPM)➤ Certificação Riverbed Certified Solutions Professional (RCSP) - Application Performance Management (RCSP-APM)	
--	--	--	--



Anexo I-T do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação ITIL Foundation v3	Intermediária
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e	Mediana



		<p>sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação ITIL Foundation v3➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Service Desk Manager	
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Computer Associates Certified Expert - CA Service Desk Manager	Alta



Anexo I-U do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Sistema de Gerenciamento de Projetos	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Gerenciamento de Projetos	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação ITIL Foundation v3	Intermediária
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Projetos	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de	Mediana



		<p>mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação ITIL Foundation v3➤ Certificação Computer Associates Proven Professional - CA Clarity PPM	
Especialista em Sistema de Gerenciamento de Projetos	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória uma certificação do fabricante Computer Associates):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3➤ Certificação Computer Associates Certified Expert - CA Clarity PPM	Alta



Anexo I-V do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeetivo Perfil
Analista de Provisionamento e Gestão de Identidades	Júnior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso de ensino médio completo, comprovado por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino médio reconhecido pelo MEC.	Baixa
Analista de Provisionamento e Gestão de Identidades	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Intermediária
Analista de Provisionamento e Gestão de Identidades	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Mediana



Anexo I-X do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Sistema de Gestão de Identidades)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeito Perfil
Analista de Sistema de Gestão de Identidades	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Baixa
Analista de Sistema de Gestão de Identidades	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. ✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções): <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Technology Associate (MTA) - Infraestrutura de TI➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Linux Essentials Professional Development Certificate (PDC)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação ITIL Foundation v3	Intermediária
Especialista em Sistema de Gestão de Identidades	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de	Mediana



		<p>Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória a certificação Oracle Identity Manager):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Client➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MSCA) - Windows Server➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)➤ Certificação SUSE Certified Administrator - Enterprise Linux➤ Certificação Oracle Certified Associate (OCA) - Oracle Linux System Administrator➤ Certificação Oracle Certified Implementation Specialist - Oracle Identity Manager	
Especialista em Sistema de Gestão de Identidades	Sênior	<p>✓ Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.<p>✓ Capacitação (pelo menos <u>2 (duas)</u> das opções, sendo obrigatória a certificação Oracle Identity Manager):</p><ul style="list-style-type: none">➤ Certificação Microsoft Certified IT Professional (MCITP)➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Enterprise Devices and Apps➤ Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE) - Server Infrastructure➤ Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2➤ Certificação LPIC 3 - Linux Professional➤ Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE)	Alta



		<ul style="list-style-type: none">➤ Certificação SUSE Certified Engineer - Enterprise Linux➤ Certificação Oracle Certified Professional (OCP) - Oracle Linux System Administrator➤ Certificação Oracle Certified Implementation Specialist - Oracle Identity Manager	
--	--	--	--



Anexo I-Y do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Especialista de Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Pleno	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➢ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➢ Certificação ITIL v3 Foundation➢ Certificação COBIT Foundation➢ Certificação ISO/IEC 20000 Foundation	Mediana
Especialista de Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➢ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):<ul style="list-style-type: none">➢ Certificação ITIL OSA (Operational Support & Analysis)➢ Certificação ISO/IEC 20000 Associate	Alta
Consultor em Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Sênior	<ul style="list-style-type: none">✓ Formação:<ul style="list-style-type: none">➢ Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do	Especial



		<p>respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.</p> <p>✓ Capacitação (pelo menos <u>1 (uma)</u> das opções):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Certificação ITIL v3 Expert➤ Certificação ITIL v3 Master➤ Certificação ISO/IEC 20000 Consultant/Manager	
--	--	--	--



Anexo I-Z do Termo de Referência
(Perfil - Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial)

Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Qualificação Mínima	Classificação do Grau de Complexidade das Tarefas na Área de Atuação Profissional do Respeitivo Perfil
Analista de Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Júnior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso de ensino médio completo, comprovado por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino médio reconhecido pelo MEC.	Baixa
Analista de Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Pleno	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior incompleto, cursando o respectivo curso de graduação, comprovada por cópia do respectivo histórico escolar, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Intermediária
Analista de Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Sênior	✓ Formação: <ul style="list-style-type: none">➤ Curso superior completo, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Mediana



Anexo II do Termo de Referência - Catálogo de Serviços

1. A prestação dos serviços será realizada por meio da emissão de Ordens de Serviços (OS), as quais detalharão minuciosamente as atividades a serem executadas pela contratada, por meio do emprego do conjunto de atividades (tarefas) contidas no presente anexo, sendo que essas são definidas em cada tabela do respectivo grupo de serviços.
2. Os serviços que poderão ser demandados da contratada pelo contratante estão pré-definidos em cada tabela de atividades que está contida no respectivo grupo de serviços, assim como o custo estimado em UST para cada atividade de cada grupo de serviços.
3. Os serviços contemplados no objeto dessa contratação e previstos de serem executados pelos profissionais da empresa contratada são descritos a seguir, bem como a respectiva quantidade de USTs equivalentes a cada serviço a ser demandado.
4. As estimativas de esforço por atividade que foram projetadas basearam-se no andamento dos processos e crescimento da demanda do contratante e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual. A complexidade definida no contexto de cada atividade considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas. Porém, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste das atividades que foram efetivamente realizadas pela contratada.
5. Os serviços estabelecidos no presente catálogo foram valorados em função de seu nível de complexidade, para os quais foram considerados níveis proporcionais de esforços, bem como indicação do perfil profissional necessário à sua consecução para que desta forma possa garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados e minimizar o efeito do paradoxo lucro-incompetência.
6. Tendo em vista a ampla abrangência, a dinamicidade dos processos de trabalho, a evolução das tecnologias e a complexidade das plataformas e serviços de infraestrutura mantidos pelo contratante, o presente catálogo descreve os principais serviços a serem demandados tomando-se por base os registros históricos de serviços já executados no ambiente do contratante. Além disso, a concepção do conjunto de categorias que compõem o presente catálogo baseia-se em atividades típicas das áreas de conhecimento relacionadas ao objeto da contratação.
7. Todavia, cabe salientar-se que outras atividades/grupos de serviços relacionados ao objeto da contratação, os quais não tenham sido descritos explicitamente na versão original do catálogo de serviços poderão vir a ser propostos, bem como ajustes na coleção de atividades/grupos de serviços existentes poderão vir a ser posteriormente considerados, em comum acordo entre o contratante e a contratada, e deverão compor uma base de dados para fins de complementação das atividades/grupos de serviços do catálogo de serviços mediante apostilamento (aditamento contratual) com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias.
8. Uma dada atividade que não venha a constar no catálogo de serviços poderá ser incluída posteriormente, mediante condições de inclusão definidos em comum acordo entre o contratante e a contratada. Exemplo de condição pode ser a necessidade de execução de pelo menos 3 (três) ocorrências da mesma atividade visando à calibração dos parâmetros de complexidade e de frequência de execução, permitindo desta forma a



- determinação do custo médio da atividade, em UST, a ser registrado no catálogo.
9. O perfil profissional indicado pelo contratante no presente catálogo de serviços como necessário à consecução da respectiva atividade contida em um dado grupo de serviço em função de seu nível de complexidade poderá ser alterado, excepcionalmente, a cada solicitação, a critério do contratante, em comum acordo com a contratada.
 10. Tendo em vista a variabilidade do grau de complexidade das atividades previstas nesta especificação técnica e a criticidade dos respectivos serviços de TI para a organização, foram estabelecidos distintos níveis de complexidade para o desempenho de cada atividade. Assim sendo, foram definidos 5 (cinco) níveis de complexidade, seguir enumerados: Baixa (B), Intermediária (I), Mediana (M), Alta (A) e Especial (E).
 11. Como resultado de tal proposição, tem-se que diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada procedimento/rotina mapeada na respectiva ordem de serviço; e por consequência, a quantidade de USTs satisfatória para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado na execução da atividade.
 12. Por conseguinte, as atividades especificadas neste documento em cada grupo de serviços possuem diferentes graus de complexidade, o que se reflete diretamente na qualificação profissional exigida para sua realização. Portanto, por esta razão foi atribuído para cada atividade um grau de complexidade selecionado a partir dos 5 (cinco) níveis de complexidade elencados anteriormente.
 13. Sobretudo, cabe salientar que o grau de complexidade exigido para a realização de cada atividade foi estipulado a partir da percepção do conhecimento necessário para a sua execução, da percepção do risco e das decisões necessárias à conclusão da tarefa, o que inclui a diversidade tecnológica e a criticidade em relação ao ambiente computacional do contratante.
 14. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes.

Grau de Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência em UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, execução de <i>scripts</i> , operação de ferramentas e sistemas, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	1 UST
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de <i>scripts</i> , operação de ferramentas e sistemas de controle como <i>backup</i> , de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas.	1,5 UST
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentação técnica, desenvolvimento de <i>scripts</i> , procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento	3 UST



		das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	6 UST
Especial	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.	10 UST

Quadro 1 - Equivalência de Complexidade de Atividades em USTs

15. Para fins de organização e classificação das atividades o catálogo de serviços está dividido em 25 (vinte e cinco) grupos de serviços de infraestrutura de TI, a seguir relacionados:

- Grupo 1: Atividades de operação e monitoria;
- Grupo 2: Atividades técnicas especializadas de apoio ao ambiente de produção de sistemas corporativos;
- Grupo 3: Atividades técnicas especializadas de apoio à infraestrutura de conectividade de redes LAN/WAN/WLAN;
- Grupo 4: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema operacional Windows;
- Grupo 5: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema operacional Linux;
- Grupo 6: Atividades técnicas especializadas de apoio ao serviço de banco de dados;
- Grupo 7: Atividades técnicas especializadas de apoio ao serviço de mensageria e comunicação unificada;
- Grupo 8: Atividades técnicas especializadas de apoio ao serviço de correio eletrônico;
- Grupo 9: Atividades técnicas especializadas de apoio ao serviço de colaboração e de gerenciamento de conteúdo;
- Grupo 10: Atividades técnicas especializadas de apoio ao ambiente web;
- Grupo 11: Atividades técnicas especializadas de apoio ao ambiente de armazenamento;
- Grupo 12: Atividades técnicas especializadas de apoio ao ambiente de backup;
- Grupo 13: Atividades técnicas especializadas de apoio ao ambiente de virtualização;
- Grupo 14: Atividades técnicas especializadas de apoio à segurança da informação;



- Grupo 15: Atividades técnicas especializadas de apoio à gestão da segurança da informação;
- Grupo 16: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de monitoramento de ativos de TI;
- Grupo 17: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI;
- Grupo 18: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de gerenciamento de desktops;
- Grupo 19: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura;
- Grupo 20: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de gerenciamento de chamados de usuários;
- Grupo 21: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de gerenciamento de projetos;
- Grupo 22: Atividades de apoio ao provisionamento e gestão de identidades;
- Grupo 23: Atividades técnicas especializadas de apoio ao sistema de gestão de identidades;
- Grupo 24: Atividades de apoio a processos de gerenciamento de TI;
- Grupo 25: Atividades de apoio a processos de controle patrimonial.

- 16.A relação das atividades contidas em cada grupo de serviços do presente catálogo está listada no respectivo agrupamento.
- 17.A relação de atividades contidas em cada grupo de serviços poderá ser modificada, incluindo ou excluindo tarefas de acordo com a necessidade do contratante, respeitando os limites elencados nesta especificação técnica, em comum acordo com a contratada.
- 18.A expectativa de consumo contratada tem aspecto global, podendo ser remanejada entre os grupos de serviços classificados, em conformidade com as necessidades de serviços do contratante, desde que a previsão de consumo de USTs, somados com o consumo de USTs já realizado, não superem o valor total estimado de USTs do contrato.
- 19.Assim sendo, a seguir serão elencados os grupos de serviços com os valores de cada atividade em UST e a previsão estimada de execução de cada uma delas. Torna-se necessário, porém, alguns esclarecimentos para melhor entendimento das tabelas a seguir apresentadas e os procedimentos de seu uso no faturamento durante a execução dos serviços. Cabe ainda reforçar que o presente anexo deve ser entendido como parte essencial do conjunto de artefatos que compõem o objeto do edital, sendo que o pleno entendimento de suas regras e de suas recomendações fundamentais à vinda contratação.
- 19.1. A coluna **Atividade** traz uma descrição sucinta das atividades que podem ser realizadas e os produtos que podem ser entregues pela tarefa.
- 19.2. As colunas **Número de Ocorrências** e **Previsão de Execução**, são estimativas e portanto não vinculantes para o contratante, visto que a demanda real e a execução no decorrer do contrato poderão ser inferiores ou superiores a essa quantidade. Dessa forma, entende-se que o contratante está desobrigado a executá-la. Tal entendimento se aplica aos totais de cada grupo de serviços.
- 19.3. A coluna **Custo Unitário** representa o valor máximo em USTs que o contratante pagará por 1 (uma) execução da atividade.
- 19.4. A coluna **Complexidade** indica o dimensionamento estipulado pelo contratante relativo ao nível de qualificação/experiência esperado do executante para a 1ª (primeira) execução da atividade pela contratada, em cada ciclo de faturamento mensal. Tal modelagem leva em conta, na definição da complexidade de cada atividade, dentre outros fatores, e a



- critério da administração, a criticidade do elemento/componente de infraestrutura modificado, o grau de conhecimento/especialização necessário para efetuar a referida modificação e a experiência profissional necessária para que seja feita com segurança.
- 19.5. Cabe enfatizar que o presente anexo enumera, para fins meramente **ilustrativos** (por conseguinte não vinculante para o contratante), listas de atividades com as suas complexidades típicas, de tal maneira que se recomenda sua leitura com atenção para melhor entendimento das classificações realizadas.
- 19.6. É razoável pressupor que a maioria das atividades/tarefas de infraestrutura de TI possui, na prática, um grau de **Complexidade** que **sofre modificações** ao longo do tempo. Tal comportamento se deve, dentre outros fatores relevantes: à difusão/popularização do conhecimento sobre a tecnologia específica dentre os profissionais da área, à manualização ²⁷ ou automação com base em *scripts* de procedimentos de execução ou *scripts* programados e ao uso intensivo de padronização, o que minimiza ou elimina o volume de decisões a serem tomadas pelo executante de cada atividade.
- 19.7. **Ao contratante interessa estimular tais efeitos** por entender que a difusão e manualização do conhecimento, a automatização dos procedimentos técnicos assim como a padronização de tais procedimentos são características desejáveis e aderentes as melhores práticas de gestão e governança de TI.
- 19.8. Entende o contratante, complementarmente, que o emprego amplo de tais ações permite diminuir, gradativamente, o tempo de dedicação dos profissionais com maior nível de qualificação técnica para as tarefas de rotina, possibilitando que sua atividade diária seja dedicada às atividades de planejamento e implementação de melhorias, estimulando a proatividade, efeito o qual é desejado pelo contratante visto que é aderente as melhores práticas de gestão e governança de TI.
- 19.9. Tais proposições não são prejudicadas pelo reconhecimento necessário que elas admitem exceções. Tampouco custa ressaltar que esses efeitos são mais evidentes naquelas atividades amplamente repetidas dentro de um período de tempo e menos evidentes naquelas que são executadas em períodos mais espaçados de tempo e que, em geral, tendem a manter os seus requisitos de complexidade e de qualificação para execução.
- 19.10. Deve ser notado, quando da leitura das regras que serão expostas a seguir, que caso as atividades possuam um maior conjunto de características do segundo caso, pelo seu espaçamento ao longo do tempo, maior é a probabilidade de que essas tendam a ser únicas no período de um ciclo de faturamento. Portanto, tendem a ser consideradas como tendo a complexidade estabelecida nas tabelas e no respectivo texto, relativo à primeira execução.
- 19.11. São tecidos a seguir algumas considerações para que seja bem entendido, pela contratada, o contexto das regras para fins de uso da presente tabela quando da precificação das atividades, assim como, durante a execução contratual, a saber:
- 19.11.1. Executada uma atividade para atender uma demanda do contratante, sendo ela a primeira execução em um ciclo de faturamento, a contratada estará autorizada a inclui-la na fatura pelo **Custo Unitário** estabelecido nesse anexo.

²⁷ A elaboração e uso de manuais de procedimentos para fins da padronização dos processos de negócio.



- 19.11.2. Após a primeira execução absoluta da atividade, a contratada deve produzir também *scripts* (de procedimentos ou automação) e **documentação** (técnica) necessária e suficiente para que a tarefa seja **repetível**.
- 19.11.3. Admitir-se-á exceções, a critério do gestor do contrato ou de pessoa por ele designada, se a atividade não for passível de roteirização em razão de grande complexidade ou outro fator fortuito (exemplo típico é a resolução de incidentes ou problemas (*troubleshooting*) que é documentável, mas dificilmente roteirizável no sentido aqui mencionado).
- 19.11.4. A não produção, sem autorização, da documentação técnica e *scripts* para a automação de procedimentos, sujeita a contratada à aplicação dos **redutores relativos a não conformidade e não atingimento dos níveis mínimos de serviço** para a ordem de serviço correspondente.
- 19.11.5. Os *scripts* e a documentação serão submetidos para a aprovação pela equipe técnica do contratante, e se e quando aprovados, serão postados na sua base de conhecimento. Se forem documentos simples poderão ser faturados adicionalmente nos termos de uma atividade do tipo de documentação. Se forem *scripts* programados com vistas à automação do procedimento poderão ser faturados, se e quando aprovados, a critério discricionário do gestor do contrato ou de pessoa por ele designado, pelo valor do **Custo Unitário** da atividade (haverá portanto um faturamento pela execução da atividade e outro pela criação do *script* de automação).
- 19.11.6. A primeira execução em ciclos de faturamento posteriores, havendo já *scripts* e documentação relativas àquela tarefa, também serão faturadas pelo **Custo Unitário** da atividade desde que atendido o pressuposto necessário da revalidação e eventual atualização (quando ela for pontual) da documentação existente sem custo adicional.
- 19.11.7. Quando, no processo de revalidação, a atualização necessária for de tal monta que toda uma documentação nova tenha de ser produzida, a critério do contratante e visto o caso concreto, será autorizado o faturamento de **Atividade** relativa à produção de documento ou de mais um **Custo Unitário** da **Atividade** específica quando envolver a formulação de novo *script* desenvolvido e testado.
- 19.11.8. Os *scripts* produzidos e revalidados serão submetidos, na primeira vez e sempre que se mostrar necessário após sua atualização, à avaliação pela equipe técnica do contratante.
- 19.11.9. Como resultado dessa avaliação **uma atividade poderá ter o seu grau de complexidade rebaixado** caso seja constatado que sua execução com o uso do *script* resulta em efeito significativo na **diminuição de sua complexidade**.
- 19.11.10. Todas as demais execuções que não atenderem os critérios de faturamento acima cairão em uma de duas categorias:
 - 19.11.10.1. Caso o contratante venha entender, a seu critério discricionário, que a simplificação e padronização obtida com os *scripts* de **automação de procedimentos** e com a **documentação técnica** que foram previamente elaborados pela contratada ou pelo contratante, se mostra suficiente para que a **Atividade** possa ser executada nos termos das atividades dos distintos grupos de serviços que envolvem a execução de *scripts* previamente definidos e outras atividades que possam ser efetivamente realizadas por meio da documentação técnica ela será como tal faturada.



- 19.11.10.2. Se, por outro lado, o contratante entender que a **Atividade** continua demandando o nível de qualificação específico estabelecido para sua execução, o faturamento se dará no montante do número projetado de USTs, para cada execução da atividade, a partir da segunda execução em um ciclo de faturamento.
- 19.11.11. A regra de faturamento de uma UST a partir das segundas execuções dentro do mesmo ciclo de faturamento poderá ser relativizada (com efeito de faturamento do **Custo Unitário**) mediante solicitação fundamentada da contratada ao gestor do contrato e critério de julgamento exclusivo e discricionário desse último, nos casos em que mesmo a execução repetitiva e roteirizável se caracterizar por não ter efeito modificativo na complexidade.
- 19.12. Embora as regras supracitadas sejam genéricas e válidas em todos os **Grupos de Serviços** a seguir enumerados, em vários deles, quando se considerou interessante enfatizar as regras estabelecidas no item anterior, empregou-se a expressão (no campo da tabela denominado **Atividade**, para a **Atividade** respectiva) "**Obrigatória elaboração de scripts quando cabíveis. Implica em alteração na contabilização do custo.**".
- 19.13. Caso em uma dada descrição de uma **Atividade** em particular seja empregada a expressão "**contabilizadas em lotes de N**" (onde **N** é um número inteiro positivo qualquer), essa expressão deverá ser entendida de tal maneira que o **Custo Unitário** consistirá no valor a ser pago por **N** execuções da **Atividade** em questão. Obviamente, em um dado ciclo de faturamento (leia-se uma fatura), caso a quantidade de execuções da **Atividade** específica não seja suficiente para atender a totalização do lote de **N** execuções, admitir-se-á o lançamento na fatura do valor proporcional ao que foi efetivamente executado. Exemplificando: suponha-se que o **Custo Unitário** de uma **Atividade** a ser realizada em lotes de 25 execuções seja de 10 USTs e apenas 5 execuções do lote total (sendo $N = 25$) foram realizadas quando do fechamento de uma fatura. Nesse caso específico será permitida a cobrança de 2 USTs, valor proporcional ao volume de execuções efetivas da atividade em questão.
- 19.14. Por fim seguem as atividades contidas nos respectivos grupos de serviços a serem executados pela contratada.



Grupo 1: Atividades de Operação e Monitoria

ID: G-01

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Operação e Monitoria	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao monitoramento ininterrupto dos equipamentos e serviços necessários à manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC do contratante, bem como às ações proativas de resposta às falhas detectadas.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	850
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	10.200

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas) ²⁸	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Monitoramento e acompanhamento ininterrupto de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, canais de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam as tarefas do contratante.	B	1	3	3	Diária	90	90
A-02	Disponibilidade durante 24 horas, para execução quando necessário de abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos junto a fabricantes e fornecedores de servidores, ativos de rede, sistemas de armazenamento, enlaces de comunicação e demais equipamentos e serviços.	B	1	3	3	Diária	90	90
A-03	Monitoramento ininterrupto das condições ambientais do "datacenter", incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistema de suprimento de energia elétrica, durante um período de 24 horas.	B	1	3	3	Diária	90	90
A-04	Disponibilidade durante 24 horas, para execução quando necessário de abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos relacionados a alimentação elétrica, refrigeração, controle ambiental e demais elementos relacionados à infraestrutura física e lógica do "datacenter", durante um período de 24 horas.	B	1	3	3	Diária	90	90
A-05	Criação, registro, acompanhamento, atualização e encerramento de incidentes de TI durante um período de 24 horas.	B	1	3	3	Diária	90	90
A-06	Fiscalização do acesso físico aos ambientes do "datacenter",	B	1	3	3	Diária	90	90

²⁸ A referida coluna da tabela toma como referência que um dado mês é composto por 30 (trinta) dias para fins de dimensionamento do consumo de serviços em um período de amostragem mensal.



	acompanhamento de terceiros e demais autorizados, registro de todos os acessos e suas finalidades.							
A-07	Comunicação com usuários do contratante, profissionais da contratada e demais áreas do contratante para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento do restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas, durante um período de 24 horas.	B	1	3	3	Diária	90	90
A-08	Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento durante um período de 24 horas visando ao restabelecimento dos serviços críticos afetados.	I	1,5	3	4,5	Diária	90	135
A-09	Remoção, instalação e movimentação de menor monta de equipamentos no "datacenter", ou apoio a instalação e movimentação de maior complexidade, sendo que as movimentações propriamente ditas e/ou instalações maiores quanto a seus aspectos técnicos e de maior complexidade são cobertas pelos contratos de manutenção do "datacenter" ou de fornecimento de equipamentos.	B	1	1	1	Sob demanda	4	4
A-10	Execução de <i>scripts</i> previamente definidos de inicialização, desligamento, religamento, instalação, configuração, atualização, disponibilização de servidores, ativos de rede, sistemas de armazenamento e demais equipamentos e elementos do "datacenter", físicos ou virtuais.	M	1,5	2	3	Sob demanda	10	15
A-11	Monitoramento e resolução de incidentes de TI de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais de maior complexidade na operação do "datacenter" e os processos e <i>softwares</i> envolvidos nessa operação. Entende-se maior complexidade aquelas situações que não estejam normalizadas em procedimentos operacionais padronizados ou <i>scripts</i> e que demandem maior reflexão, ou situações de indisponibilidade dos serviços.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-12	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de monitoração, de suporte e de respostas para alertas e incidentes. Gráficos e imagens, quando necessários para clareza serão discutidos caso a caso	M	3	3	9	Sob demanda	6	18



tendo como objetivo a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras.								
Custo mensal estimado (UST)								850

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Abrir e acompanhar chamados junto às áreas responsáveis quando detectado o incidente.	Até 30 minutos, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada falha	10 % do valor da OS
Iniciar a resposta a incidentes ou a execução de <i>script</i> a partir da detecção de falha em elemento da infraestrutura.	Até 30 minutos, salvo especificação diferenciada na OS	1 % do valor da OS para cada falha	10 % do valor da OS
Fiscalizar o acesso físico ao "datacenter" e acompanhar terceiros e demais autorizados.	Imediato, salvo especificação diferenciada na OS	1% do valor da OS para cada falha	10 % do valor da OS
Iniciar a resposta a incidentes com maior grau de complexidade a partir da detecção de falha em elemento ou serviço da infraestrutura.	Até 30 minutos, salvo especificação diferenciada na OS	1% do valor da OS para cada falha	10 % do valor da OS
Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos aprovados pelo contratante.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5% do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Documentação entregue obedecendo à completude e clareza quanto a rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 20 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	1% do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 2: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos

ID: G-02

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, implantação, suporte técnico, documentação e operação dos ambientes de produção que viabilizam o provimento dos sistemas corporativos.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	387
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	4.644

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução ²⁹	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração, planejamento, implantação, suporte técnico, desenvolvimento, redesenho da arquitetura, elaboração de planos de testes, depuração, codificação, documentação, manutenção e monitoria dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção dos sistemas corporativos, execução do lote diário de artefatos liberados pelo processo de <i>deploy</i> e <i>rollback</i> quando necessário assim como o processo de liberação em todos os ambientes. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	24	144
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	4	6	Semanal	16	24
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	M	3	1	3	Sob demanda	16	48
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	8	48
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta	A	6	4	24	Sob demanda	16	96

²⁹ A referida coluna da tabela toma como referência que um dado mês é composto por 4 semanas.



	complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.							
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	6	9
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	6	18
Custo mensal estimado (UST)								387

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: administração, planejamento, implantação, suporte técnico, desenvolvimento, redesenho da arquitetura, elaboração de planos de testes, depuração, codificação, documentação, manutenção, monitoria e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 3: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio à Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN

ID: G-03

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, projeto, implantação, suporte técnico, documentação e operação da infraestrutura de conectividade de redes LAN/WAN/WLAN.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	379
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	4.548

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos de conectividade de rede de propriedade ou sob administração do contratante, compreendendo planejamento prévio das atividades, testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico e resolução de problemas, tendo como resultado a disponibilização: dos próprios equipamentos em cooperação e/ou apoio aos fornecedores; dos <i>softwares</i> específicos dos próprios equipamentos em cooperação e/ou apoio aos fornecedores; novos ambientes, topologias ou subredes, físicas ou virtuais (NFV, SDN) e atualização de <i>firmware/software</i> ; administração de papéis, permissões, usuários, componentes e demais elementos relacionados ao controle de acesso aos elementos de conectividade de rede; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento de equipamentos ou <i>software</i> de rede; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas; alterações de licenças; execução de checagem do estado dos equipamentos; melhorias em geral. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo	A	6	4	24	Sob demanda	16	96



	(A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.							
A-02	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade, abrangência ou criticidade, compreendendo: desempenho, <i>tuning</i> e oportunidade de melhorias; planejamento de capacidade; perfil de evolução do ambiente; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; bem como a execução das ações corretivas; proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução. O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	4	40	Sob demanda	8	80
A-03	Manutenção de alta complexidade cumulada com criticidade, a critério do contratante, compreendendo planejamento prévio e supervisão das atividades, de testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico e resolução de problemas.	E	10	4	40	Sob demanda	8	80
A-04	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-05	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	6	9



A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	6	18
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								379

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico e resolução de problemas e elaboração de <i>scripts</i>).	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de e manutenção de alta complexidade e criticidade.	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade, abrangência ou criticidade.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 4: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema Operacional Windows

ID: G-04

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema operacional Windows, <i>plugins</i> e complementos de terceiros.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	580
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.960

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de sistemas operacionais Windows em servidores físicos ou virtuais, incluindo instalação, manutenção e configuração: do próprio de sistema operacional e <i>drivers</i> ; de agentes, <i>plugins</i> e complementos; conexões, configurações, interfaces e demais elementos relacionados à rede; volumes lógicos, partições, sistemas de arquivos, compartilhamentos, quotas, interfaces e demais elementos relacionados a armazenamento; elementos de <i>clusters</i> e demais elementos relacionados; de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso; de processos, <i>threads</i> , tarefas, utilização de CPU e memória e demais elementos relacionados a recursos computacionais; de serviços de rede (ADS, ADACS, NTP, DHCP, DNS, WINS, WSUS e NPS), agendamentos, variáveis de ambiente e demais configurações de sistema operacional. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	40	240
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom	I	1,5	4	6	Semanal	16	24



	funcionamento do ambiente.							
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	16	96
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	4	40	Sob demanda	16	160
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	8	12
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	8	24
Custo mensal estimado (UST)								580

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: administração, instalação, manutenção e configuração de sistemas operacionais Windows e	Máximo em 10 dias úteis, salvo	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



serviços correlatos, elaboração de <i>scripts</i>).	especificação diferenciada na OS		
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 5: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema Operacional Linux

ID: G-05

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema Operacional Linux	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema operacional Linux, <i>plugins</i> e complementos de terceiros.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	580
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.960

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de sistemas operacionais Linux em servidores físicos ou virtuais, incluindo instalação, manutenção e configuração: do próprio de sistema operacional e <i>drivers</i> ; de agentes, <i>plugins</i> e complementos; conexões, configurações, interfaces e demais elementos relacionados à rede; volumes lógicos, partições, sistemas de arquivos, compartilhamentos, quotas, interfaces e demais elementos relacionados a armazenamento; elementos de <i>clusters</i> (contados em dobro) e demais elementos relacionados; de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso; de processos, <i>threads</i> , tarefas, utilização de CPU e memória e demais elementos relacionados a recursos computacionais; de serviços de rede (NTP, DHCP, DNS, FTP, HTTP, NFS, Samba e LPD), agendamentos, variáveis de ambiente e demais configurações de sistema operacional. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	40	240
A-02	Realização de testes	I	1,5	4	6	Semanal	16	24



	periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.							
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	16	96
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	4	40	Sob demanda	16	160
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2		Sob demanda	8	12
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2		Sob demanda	8	24
Custo mensal estimado (UST)								580

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes	Máximo em	0,5 % do valor da OS	10 % do valor da



atividades: administração, instalação, manutenção e configuração de sistemas operacionais Linux e serviços correlatos, elaboração de <i>scripts</i> .	10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	para cada dia de atraso	OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 6: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Serviço de Banco de Dados

ID: G-06

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Banco de Dados	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, realização de estudos, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, diagnóstico, resolução de problemas, otimização, segurança e documentação em sistemas de gerência de banco de dados (SGBD).

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	302
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	3.624

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do ambiente de SGBD, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, e monitoração: sistema de monitoramento, <i>plugins</i> e complementos de terceiros ou do fabricante do SGBD; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas; alterações de licenças. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de <i>scripts</i> da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	20	120
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade, abrangência ou criticidade, compreendendo: desempenho, <i>tuning</i> e	E	10	4	40	Sob demanda	8	80



	oportunidade de melhorias; planejamento de capacidade; perfil de evolução do ambiente; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; bem como a execução das ações corretivas; proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução. O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.							
A-04	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	8	48
A-05	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								302

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do	100% das vezes, salvo	0,5 % do valor da OS por não	10 % do valor da OS



ambiente.	especificação diferenciada na OS	conformidade	
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 7: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Serviço de Mensageria e Comunicação Unificada

ID: G-07

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema de mensageria e comunicação unificada corporativa Microsoft Skype for Business Server 2015.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	366
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	4.392

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de mensageria e comunicação unificada, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração e manutenção: integração com as plataformas Microsoft ADS, Exchange Server 2010, Sharepoint Server 2010, Aastra MX-ONE e Polycom RealPresence; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	20	120
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	4	6	Semanal	16	24
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	10	60



A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	4	40	Sob demanda	12	120
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								366

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do	100% das vezes, salvo	0,5 % do valor da OS por não	10 % do valor da OS



ambiente.	especificação diferenciada na OS	conformidade	
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 8: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Serviço de Correio Eletrônico

ID: G-08

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Correio Eletrônico	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema de correio eletrônico Microsoft Exchange Server 2010.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	520
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.240

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de correio eletrônico, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração e manutenção: integração com as plataformas Microsoft ADS, Skype for Business Server 2015, Sharepoint Server 2010, Aastra MX-ONE e Polycom RealPresence; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	30	180
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	4	6	Semanal	16	24
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	15	90
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior	A	6	1	6	Sob demanda	8	48



	complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.							
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	4	40	Sob demanda	16	160
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								520

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 9: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio aos Serviços de Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo

ID: G-09

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistemas de colaboração Microsoft Sharepoint Server 2010, OpenCMS e Wordpress.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	106
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	1.272

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de colaboração, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração e manutenção: integração com as plataformas Microsoft ADS, Exchange Server 2010, Skype for Business Server 2015, Aastra MX-ONE e Polycom RealPresence; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	2	12
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	1	6
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior	A	6	1	6	Sob demanda	4	24



	complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.							
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	2	20	Sob demanda	4	40
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	1	3	Sob demanda	2	6
Custo mensal estimado (UST)								106

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 10: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Ambiente Web

ID: G-10

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Ambiente Web	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, realização de estudos, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, diagnóstico, resolução de problemas, otimização, segurança e documentação em servidores <i>web</i> e de aplicação.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	578
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.936

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do ambiente de servidores web e de aplicação, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, e monitoração: sistema de monitoramento, <i>plugins</i> e complementos de terceiros ou do fabricante (em todo o conjunto de servidores); novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas; alterações de licenças. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	60	360
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	4	6	Semanal	16	24
A-03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho;	E	10	5	50	Sob demanda	8	80



	<i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.							
A-04	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	8	48
A-05	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								578

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 11: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Ambiente de Armazenamento

ID: G-11

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Ambiente de Armazenamento	Consistem no conjunto de atividades relacionadas à instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização e documentação dos sistemas de armazenamento NAS e SAN do contratante, bem como realização de diagnóstico e resolução de problemas.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	790
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	9.480

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de armazenamento, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, e disponibilização de: <i>plugins</i> e complementos de terceiros; planejamento e atualização de sistemas de armazenamento, <i>switches</i> , HBAs e de demais elementos em ambientes de armazenamento; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; de áreas de armazenamento vinculadas a um serviço, serviço ou função; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	60	360
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta	E	10	4	40	Sob demanda	16	160



	complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.							
A-04	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	5	30	Sob demanda	20	120
A-05	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	5	30	Sob demanda	20	120
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	12	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								790

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do	100% das vezes, salvo	0,5 % do valor da OS por não	10 % do valor da OS



ambiente.	especificação diferenciada na OS	conformidade	
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 12: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Ambiente de Backup

ID: G-12

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Ambiente de Backup	Consistem no conjunto de atividades relacionadas à execução de rotinas para manutenção e controle do sistema e dos equipamentos de <i>backup</i> , análise de desempenho e manutenções proativas, <i>restores</i> , documentação e armazenagem de mídias.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	888
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	10.656

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas) ³⁰	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Inserção e remoção de mídias de armazenamento em biblioteca de fitas, assim como o controle, transporte, arquivamento, descarte e reaproveitamento destas mídias, durante um ciclo de <i>backup</i> de 24 horas.	B	1	2	2	Diário	60	60
A-02	Administração do <i>software</i> de <i>backup</i> , de servidores de <i>backup</i> , de servidores de mídia, de agentes, de catálogos, de bibliotecas de fita, de <i>drives</i> , de mídias de armazenamento e de demais elementos de ambientes de <i>backup</i> , incluindo: planejamento, instalação, configuração, manutenção e atualização do ambiente de <i>backup</i> e <i>plugins</i> e complementos de terceiros (conforme instruções dadas por estes terceiros quando for caso). Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	3	18	Diário	90	540
A-03	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação e remoção de políticas; agendamentos e tarefas, assim como operacionalização, criação,	M	3	1	3	Sob demanda	20	60

³⁰ No caso particular da tabela supracitada, a referida coluna toma como referência que um dado mês é composto por 30 (trinta) dias úteis para fins de dimensionamento do consumo de serviços em um período de amostragem mensal.



	modificação e remoção de alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento do ambiente de <i>backup</i> .							
A-04	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação e remoção, de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso do ambiente de <i>backup</i> .	M	3	1	3	Sob demanda	3	9
A-05	Realização de operações de <i>backup</i> e <i>restore</i> .	B	1	2	2	Sob demanda	100	100
A-06	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-07	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	5	50	Sob demanda	5	50
A-08	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	4	24	Sob demanda	4	24
A-09	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	4	24	Sob demanda	4	24
A-10	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	2	3



A-11	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	2	6
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								888

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Garantir a realização do <i>backup</i> conforme a política definida e as solicitações.	97% dos <i>backups</i> agendados	1% do valor da OS para cada falha	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, monitoração e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar tarefas administrativas no sistema de <i>backup</i> .	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 13: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Ambiente de Virtualização

ID: G-13

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização	Consistem no conjunto de atividades relacionadas à administração e ao gerenciamento de ambiente virtual compreendendo <i>hosts</i> , <i>templates</i> , máquinas virtuais, virtualização de aplicações, <i>pools</i> de <i>storage</i> , <i>cluster</i> de servidores, mecanismos de balanceamento e movimentação de recursos, dentre outras atividades não enumeradas taxativamente.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	599
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	7.188

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos no ambiente de virtualização, compreendendo instalação, configuração, manutenção, atualização, monitoração, documentação e disponibilização de: de ambiente de virtualização, <i>plugins</i> e complementos de terceiros; de <i>switches</i> virtuais, adaptadores e demais elementos relacionados à infraestrutura de conectividade de rede; de <i>datastores</i> , adaptadores e demais elementos relacionados ao armazenamento; de máquinas virtuais, <i>virtual appliances</i> , <i>templates</i> e demais elementos relacionados; de <i>clusters</i> e/ou <i>datacenters</i> , <i>hosts</i> , perfis e demais elementos relacionados; de regras de balanceamento de carga, gerenciamento de energia, de alta disponibilidade e demais elementos relacionados à tolerância a falhas; de <i>resource pools</i> e demais elementos relacionados à alocação de recursos computacionais; de alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; de conversões P2V e V2V; criação de <i>sites</i> , <i>delivery groups</i> , <i>published apps</i> e <i>machine catalogs</i> via uso de servidores XenApp delivery controllers; parametrização das plataforma XenApp, StoreFront e Netscaler VPX, criação de cluster Netscaler VPX; balanceamento de conexões em servidores XenApp (VDA) e StoreFront; de licenças; de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso ao sistema	A	6	1	6	Sob demanda	80	480



	de virtualização. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.							
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	E	10	5	50	Sob demanda	5	50
A-04	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	4	24	Sob demanda	4	24
A-05	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	4	24	Sob demanda	4	24
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i>	I	1,5	2	3	Sob demanda	2	3



	definido no escopo dessa tarefa.							
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	2	6
Custo mensal estimado (UST)								599

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: instalação, configuração, manutenção, atualização, monitoração, documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 14: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio à Segurança da Informação

ID: G-14

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Segurança da Informação	Consistem no conjunto de atividades técnicas de apoio à sustentação tecnológica das plataformas de segurança da informação empregadas pelo contratante, incluindo administração, instalação, configuração, parametrização, atualização, suporte técnico, monitoração, operação, projetos, análise de vulnerabilidades, testes de intrusão, definição de políticas e documentação e demais serviços relacionados à segurança da informação.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	712
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	8.544

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Realização de atividades de administração, instalação, configuração, parametrização, atualização, suporte técnico, monitoração, operação, projetos, análise de vulnerabilidades, testes de intrusão, definição de políticas e documentação. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	80	480
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações	E	10	5	50	Sob demanda	10	100



	e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.							
A-04	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-05	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	3	9	Sob demanda	6	18
Custo mensal estimado (UST)								712

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: administração, instalação, configuração, parametrização, atualização, suporte técnico, monitoração, operação, projetos, análise de vulnerabilidades, testes de intrusão, definição de políticas, documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



	diferenciada na OS		
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 15: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio à Gestão da Segurança da Informação

ID: G-15

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Gestão da Segurança da Informação	Consistem no conjunto de atividades relacionadas à definição de controles que asseguram a segurança de ambientes de TI corporativos, incluindo controle de acesso, segurança de telecomunicações e redes, governança de segurança da informação, criptografia, arquitetura e design de segurança, segurança de operações, continuidade dos negócios e planejamento para recuperação de desastres, conformidade com leis e regulamentos relacionados a crimes de TI e segurança física.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	520
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.240

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Definição de controles de segurança, incluindo controle de acesso, segurança de telecomunicações e redes, governança de segurança da informação, criptografia, arquitetura e <i>design</i> de segurança, segurança de operações, continuidade dos negócios e planejamento para recuperação de desastres, conformidade com leis e regulamentos e segurança física.	A	6	2	12	Sob demanda	20	120
A-02	Elaboração de estudos, levantamentos, políticas, planos, palestras, programas de treinamento, especificações técnicas e supervisão dos recursos humanos voltados às atividades técnicas de segurança da informação.	E	10	4	40	Sob demanda	40	400
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								520

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de atividades que envolvem atividades de consultoria	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 16: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Monitoramento de Ativos de TI

ID: G-16

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de monitoramento de ativos de TI baseado nas plataformas CA Unified Infrastructure Management e CA Spectrum.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	744
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	8.928

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de monitoramento de ativos de TI, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	80	480
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	15	90
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento	A	6	1	6	Sob demanda	8	48



	a solicitações emergenciais.							
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	16	96
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								744

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 17: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI

ID: G-17

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI baseado na plataforma CA Configuration Automation.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	216
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	2.592

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	15	90
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-04	Monitoramento e resolução de	A	6	1	6	Sob	4	24



	incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.					demanda		
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								216

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 5 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	diferenciada na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 18: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Gerenciamento de Desktops

ID: G-18

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Desktops	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de desktops baseado na plataforma CA IT Client Manager.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	216
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	2.592

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de sistema de gerenciamento de desktops, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	15	90
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior	A	6	1	6	Sob demanda	4	24



	complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.							
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								216

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 19: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura

ID: G-19

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura baseado nas plataformas Riverbed SteelCentral AppResponse/Transaction Analyzer/Appinternals/Portal e CA Performance Center.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	684
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	8.208

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	75	450
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	10	60



A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	8	48
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	16	96
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								684

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do	100% das vezes, salvo	0,5 % do valor da OS por não	10 % do valor da OS



ambiente.	especificação diferenciada na OS	conformidade	
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 20: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários

ID: G-20

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de chamados de usuários baseado na plataforma CA Service Desk Manager.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	558
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.696

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de gerenciamento de chamados de usuários, incluindo planejamento, instalação, customização, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	60	360
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	10	60



A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	A	6	1	6	Sob demanda	10	60
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								558

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do	100% das vezes, salvo	0,5 % do valor da OS por não	10 % do valor da OS



ambiente.	especificação diferenciada na OS	conformidade	
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 21: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Gerenciamento de Projetos

ID: G-21

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de projetos baseado na plataforma CA Clarity Project & Portfolio Manager.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	216
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	2.592

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de gerenciamento de projetos, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	15	90
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Sob demanda	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	4	24
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento	A	6	1	6	Sob demanda	4	24



	a solicitações emergenciais.							
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								216

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 22: Atividades de Apoio ao Provisionamento e Gestão de Identidades

ID: G-22

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao gerenciamento de usuários e grupos de segurança, permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas, caixas postais e listas de distribuição.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	176
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	2.112

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas) ³¹	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Gerenciamento de usuários e grupos de segurança no serviço de diretório de rede e nos sistemas corporativos.	B	1	2	2	Sob demanda	44	44
A-02	Gerenciamento de usuários no serviço de mensageria e comunicação.	B	1	2	2	Sob demanda	44	44
A-03	Gerenciamento de permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas corporativos.	B	1	2	2	Sob demanda	44	44
A-04	Gerenciamento de caixas postais e listas de distribuição no serviço de correio eletrônico.	B	1	2	2	Sob demanda	44	44
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								176

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Gerenciar usuários e grupos de segurança no serviço de diretório de rede e nos sistemas corporativos.	Máximo em 1 dia útil, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Gerenciar usuários no serviço de mensageria e comunicação.	Máximo em 1 dia útil, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Gerenciar permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas corporativos.	Máximo em 1 dia útil, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Gerenciar de caixas postais e listas de distribuição no serviço de correio eletrônico.	Máximo em 1 dia útil, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS

³¹ No caso particular da tabela supracitada, a referida coluna toma como referência que um dado mês é composto por 22 (vinte e dois) dias úteis para fins de dimensionamento do consumo de serviços em um período de amostragem mensal.



Grupo 23: Atividades Técnicas Especializadas de Apoio ao Sistema de Gestão de Identidades

ID: G-23

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Sistema de Gestão de Identidades	Consistem no conjunto de atividades relacionadas ao planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gestão de identidades baseado na plataforma Oracle Identity Manager.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	534
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	6.408

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas)	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Administração de elementos do sistema de gestão de identidades, incluindo planejamento, instalação, customização, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de <i>script</i> preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-07), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse <i>scripts</i> para sua execução.	A	6	1	6	Sob demanda	60	360
A-02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	I	1,5	2	3	Semanal	8	12
A-03	Realização de diagnóstico e resolução de problemas e incidentes.	A	6	1	6	Sob demanda	8	48
A-04	Monitoramento e resolução de incidentes de maior	A	6	1	6	Sob demanda	8	48



	complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.							
A-05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; <i>tunning</i> e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	A	6	4	24	Sob demanda	8	48
A-06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e específicas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via <i>script</i> definido no escopo dessa tarefa.	I	1,5	2	3	Sob demanda	4	6
A-07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretriz a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	M	3	2	6	Sob demanda	4	12
Custo mensal estimado (UST)								534

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação e elaboração de <i>scripts</i> .	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar testes periódicos e executar rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS



	na OS		
Diagnosticar e resolver problemas e incidentes.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Atendimento de ordem de serviço incluindo as seguintes atividades: realização de estudos, projetos e implementações de maior duração.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Documentação e relatórios entregues obedecendo aos critérios de completude e clareza quanto à rotina formalizada, assim como correção segundo a norma culta da língua portuguesa.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 24: Atividades de Apoio a Processos de Gerenciamento de TI

ID: G-24

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Consistem no conjunto de processos relacionados ao gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de TI por meio do emprego das melhores práticas contidas na biblioteca ITIL v3.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	752
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	9.024

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas) ³²	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Realizar medições, elaborar relatórios, reportar informações, documentar processos, manter a documentação atualizada, gerenciar recursos, cadastrar e manter o inventário de componentes/serviços, executar testes e planos previamente elaborados, realizar registros e controles, atualizar bases de dados, auxiliar na customização de ferramentas, desenvolver variadas atividades operacionais pertinentes a cada processo de gerenciamento de atividades.	M	3	8	24	Diária	176	528
A-02	Monitorar a realização dos processos, recomendar e aconselhar, planejar ações a serem executadas, conduzir análises e avaliações, propor ações de melhoria, definir indicadores, definir as entradas e as saídas dos processos, viabilizar a integração com os outros processos, supervisionar os recursos humanos voltados ao gerenciamento de TI.	A	6	4	24	Sob demanda	4	24
A-03	Elaborar estudos, levantamentos, políticas, planos, palestras e programas de treinamento.	E	10	20	200	Sob demanda	20	200
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								752

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Realizar medições, elaborar relatórios, reportar informações, documentar processos, manter a documentação atualizada, gerenciar recursos, cadastrar e manter o inventário de componentes/serviços, executar testes e planos previamente elaborados, realizar registros e controles, atualizar bases de dados, auxiliar na customização de ferramentas, desenvolver variadas atividades operacionais pertinentes a cada processo de gerenciamento de atividades	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS

³² No caso particular da tabela supracitada, a referida coluna toma como referência que um dado mês é composto por 22 (vinte e dois) dias úteis para fins de dimensionamento do consumo de serviços em um período de amostragem mensal.



Monitorar a realização dos processos, recomendar e aconselhar, planejar ações a serem executadas, conduzir análises e avaliações, propor ações de melhoria, definir indicadores, definir as entradas e as saídas dos processos, viabilizar a integração com os outros processos, supervisionar os recursos humanos voltados ao gerenciamento de TI.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Elaborar estudos, levantamentos, políticas, planos, palestras e programas de treinamento.	Máximo em 30 dias úteis, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS



Grupo 25: Atividades de Apoio a Processos de Controle Patrimonial

ID: G-25

Nome do Grupo de Serviços:	Descrição:
Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Consistem no conjunto de atividades relacionados ao gerenciamento do ciclo de vida patrimonial dos equipamentos de informática.

Custo <u>mensal</u> previsto para o grupo (em UST):	486
Custo <u>anual</u> previsto para o grupo (em UST):	5.832

ID	Atividade	Complexidade	Peso	Duração da Atividade (em horas)	Custo Unitário da Atividade (em UST)	Frequência de Execução	Duração Total da Atividade (em horas) ³³	Custo Total da Atividade (em UST)
A-01	Controlar o encaminhamento, instalação, desinstalação e recolhimento de equipamentos de informática.	B	1	3	3	Diária	66	66
A-02	Controlar e efetuar a movimentação de equipamentos de informática.	B	1	3	3	Diária	66	66
A-03	Realizar a atualização dos registros dos equipamentos de informática movimentados.	B	1	3	3	Diária	66	66
A-04	Apoiar na confecção de roteiros de renovação de equipamentos de informática.	M	3	4	12	Sob demanda	48	144
A-05	Apoiar na definição de padrões quantitativos de distribuição de equipamentos de informática.	M	3	4	12	Sob demanda	48	144
Custo <u>mensal</u> estimado (UST)								486

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico	Limite do Redutor
Controlar o encaminhamento, instalação, desinstalação e recolhimento de equipamentos de informática.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Controlar e efetuar a movimentação de equipamentos de informática.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Realizar a atualização dos registros dos equipamentos de informática movimentados.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Apoiar na confecção de roteiros de renovação de equipamentos de informática.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS
Apoiar na confecção de roteiros de renovação de equipamentos de informática.	100% das vezes, salvo especificação diferenciada na OS	0,5 % do valor da OS por não conformidade	10 % do valor da OS

³³ No caso particular da tabela supracitada, a referida coluna toma como referência que um dado mês é composto por 22 (vinte e dois) dias úteis para fins de dimensionamento do consumo de serviços em um período de amostragem mensal.



Anexo III do Termo de Referência - Forma de Solicitação e Prestação dos Serviços

1. A administração da solicitação e da prestação dos serviços no contexto da vindoura contratação será realizada por intermédio de Ordens de Serviço (OS) emitidas pelo contratante e gerenciadas pelo sistema CA SDM em operação no ambiente do contratante, o qual deverá ser customizado pela contratada para tal finalidade, caso seja necessário, na etapa de execução do contrato.
2. As Ordens de Serviço serão abertas, registradas, encaminhadas e controladas eletronicamente por meio sistema CA SDM para permitir ao contratante a extração de indicadores para fiscalizar, aferir e controlar os níveis mínimos de serviço exigidos e especificados no **Anexo IV** do presente Termo de Referência.
 - a. O contratante deverá fornecer as licenças de uso do sistema CA SDM para fins da gestão das ordens de serviço, enquanto que caberá a contratada toda e qualquer adaptação/customização do sistema CA SDM para fins de atendimento das necessidades de gestão das Ordens de Serviço do respectivo contrato e para fins da geração de relatórios dos indicadores necessários para viabilizar a aferição do atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.
 - b. A empresa terá prazo de 90 (noventa) dias corridos após a solicitação do contratante para, sob acompanhamento do gestor e fiscais do contrato indicados pelo contratante, implementar as alterações necessárias no sistema CA SDM.
3. As Ordens de Serviço serão elaboradas com base nas atividades a serem executadas pela contratada de acordo com os critérios definidos no **Anexo II - Catálogo de Serviços**.
4. As Ordens de Serviço deverão ser classificadas em conformidade com as atividades contidas em cada conjunto de serviços definidos no **Anexo II - Catálogo de Serviços**.
5. O Plano de Trabalho associado a uma OS que envolva atividades de projeto deverá ser apresentado pela contratada a cada solicitação de serviços sinalizados pelo contratante, para os quais o contratante deverá fornecer, por meio de instrumento específico, todas as informações necessárias para elaboração do respectivo Plano de Trabalho.
6. Após fornecer as informações necessárias à contratada para fins de elaboração do Plano de Trabalho, o contratante estabelecerá prazos para sua entrega e para sua aprovação, não superiores a 15 (quinze) dias úteis cada.
7. Caso o contratante solicite mais informações ou ajustes no Plano de Trabalho, esses deverão ser apresentados pela contratada em até 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo desde que justificada pela contratada antes do vencimento do prazo e aceita pelo contratante.
8. Caso a contratada não concorde com os ajustes propostos pelo contratante, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos e artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.
9. O contratante poderá, a seu critério e devidamente comunicado à contratada, reprovar o Plano de Trabalho.



10. O Plano de Trabalho vinculado a uma dada OS do tipo consultoria deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - a. Nome do projeto;
 - b. Descrição do escopo, mediante modelos de documento adotados pelo contratante tais como documento de visão do projeto;
 - c. Relação das atividades necessárias, com indicação da quantidade de cada atividade e seus respectivos custos em USTs já considerando e indicando o perfil profissional que as executará;
 - d. Cronograma de execução do projeto, com marcos dos entregáveis do projeto e suas respectivas quantidades parciais de USTs;
 - e. Quantidade total de USTs do projeto.
11. Após aprovado o Plano de Trabalho, caberá ao contratante a abertura das respectivas Ordens de Serviço para sua execução, registrando as atividades e perfis profissionais indicadas no Plano de Trabalho em cada Ordem de Serviço de acordo com os marcos dos entregáveis do projeto. Poderá ser aberta uma Ordem de Serviço para cada marco do projeto, de modo a fracionar as entregas assim como o pagamento dos serviços relacionados ao projeto.
12. A quantidade total de USTs de Ordens de Serviço classificadas como do tipo projeto equivalerá à soma das quantidades das USTs das atividades necessárias para execução do projeto ou do marco do projeto indicadas no Plano de Trabalho, considerando os perfis de profissionais requeridos, e somente poderá ser alterada mediante solicitação de mudança, a qual poderá ser emitida pelo contratante ou pela contratada e aprovada em comum acordo entre as partes.
13. Cada atividade indicada na Ordem de Serviço deverá ser executada e registrada como entregue pelo respectivo profissional executor mediante registro que permita identificá-lo. Será de responsabilidade do executor disponibilizar ao contratante os produtos e artefatos mínimos resultantes de cada atividade.
14. A contratada deverá indicar os profissionais que executarão cada atividade da Ordem de Serviço, de modo que o contratante possa aferir sua adequação curricular e sua competência de acordo com o papel requerido.
15. As atividades das Ordens de Serviço poderão ser individualmente canceladas, a critério do contratante, situação em que a quantidade correspondente de USTs cancelada será abatida do total de USTs da Ordem de Serviço.
16. As Ordens de Serviço deverão permitir pelo menos o registro das seguintes informações:
 - a. O número ou código identificador da OS.
 - b. Situação da OS de acordo com fluxo estabelecido.
 - c. O escopo do trabalho, contendo breve definição e a especificação dos serviços que deverão ser realizados.
 - d. Relação de atividades com indicação das respectivas quantidades, datas de início e término previsto, datas de início e término realizado, data de aceite provisório, produtos ou artefatos mínimos, quantidade de USTs de cada atividade de acordo com o perfil profissional requerido e situação da atividade conforme fluxo estabelecido.
 - e. Identificação dos profissionais indicados pela contratada para execução de cada atividade.
 - f. As datas de início e de término previsto da OS.



- g. As datas de início e de término realizado da OS. Fica estabelecido que a data de aceite definitivo equivale à data de término realizado.
 - h. A data de aceite provisório.
 - i. O volume total previsto de USTs, correspondente à soma das quantidades de USTs de cada atividade requisitada devidamente ajustadas de acordo com o perfil profissional requerido para sua execução.
 - j. O volume total realizado de USTs, correspondente à soma das quantidades de USTs de cada atividade entregue como executada pela contratada e aceitas provisoriamente pelo contratante.
 - k. Para o caso de ordens de serviço do tipo consultoria, o respectivo Plano de Trabalho deverá ser anexado à referida OS.
 - l. O nome do solicitante dos serviços e do gestor ou fiscal do contrato.
 - m. O nome do preposto da empresa contratada.
 - n. Registro ou *log* de ocorrências, tal como a indicação dos impedimentos ou problemas que possam ter causado alterações nas condições de execução da ordem de serviço, quando existirem.
17. A empresa contratada deverá efetuar após a data de abertura ³⁴ da OS, formalização de seu respectivo aceite com indicação do(s) profissional(is) que executarão as atividades, concordando com as condições nela estabelecidas. A formalização de que trata este item deverá ocorrer por meio eletrônico, via conjunto de funcionalidades provido pelo sistema informatizado de gestão das Ordens de Serviço fornecido pela contratada.
18. Para fins de cálculo de indicadores de nível de serviço, não serão considerados os dias requeridos pelo contratante para análise curricular e aprovação dos profissionais indicados.
19. A empresa contratada poderá solicitar readequação da OS, devidamente justificada. Caso o contratante entenda procedentes as justificativas de readequação apresentadas, os prazos previstos na OS e considerados nos cálculos dos indicadores de nível de serviço poderão ser repactuados, a critério do contratante.
20. A aprovação curricular, por parte do contratante, dos profissionais indicados em uma dada OS é a sinalização de atendimento por parte da empresa contratada da formalização de aceite das condições estabelecidas na Ordem de Serviço.
21. As reprovações curriculares para atendimento das Ordens de Serviço deverão ser acompanhadas de justificativa e cancelarão a respectiva formalização de aceite emitida pela empresa contratada, devendo esta registrar nova formalização de aceite juntamente com indicação de novos currículos em substituição aos reprovados.
22. Em caso de recusa curricular de profissional elencado pela contratada e concernente necessidade de fornecimento de novos currículos de profissionais para atendimento da OS, o contratante não concederá dilatação de prazo além do considerado nos indicadores de nível de serviço, desconsiderando neste caso os dias requeridos pelo contratante para análises curriculares.
23. A autorização para execução da OS ficará condicionada ao aceite da mesma pela empresa contratada e à aprovação, pelo contratante, dos profissionais nela indicados, salvo disposto ao contrário devidamente

³⁴ Será considerada como data de abertura da Ordem de Serviço a data de criação do respectivo registro em sistema informatizado de amplo acesso pelo preposto e pelos fiscais e gestores do contrato.



registrado no sistema automatizado de gestão das Ordens de Serviço e amplamente comunicado entre as partes.

24. As Ordens de Serviço serão provisoriamente encerradas pelo contratante após todas as atividades não canceladas terem sido entregues como executadas pela contratada e aceitas provisoriamente pelo contratante por meio de ateste de seus servidores ou fiscais do contrato. Tal situação enseja em aceite provisório dos serviços, sendo a data de aceite provisório da OS correspondente a maior data de aceite provisório da lista de atividades.
25. Cada atividade deverá ser aceita provisoriamente pelo contratante em até 10 (dez) dias úteis contados da data de sua entrega pela contratada, tomando por base a maior data entre a data de término previsto e a data de término realizado de cada tarefa. A critério do contratante, caso as atividades sejam entregues antecipadamente à data de término previsto, poderá ser antecipado o seu respectivo aceite provisório.
26. Passado o prazo de 10 (dez) dias úteis de que trata o item anterior, caso o contratante não tenha se manifestado em tempo hábil, as atividades passam automaticamente para a situação de aceitas provisoriamente, com data de aceite provisório da atividade registrado com base na data deste evento.
27. Após a data de aceite provisório da OS o contratante estabelece no presente instrumento prazo de até 15 (quinze) dias úteis para efetuar o aceite definitivo da respectiva OS, período em que fará a homologação dos serviços entregues em cada atividade. Passado este prazo e não havendo manifestação do contratante, a OS passa automaticamente para a situação de aceita definitivamente, podendo a contratada efetuar seu faturamento, sem prejuízo de eventuais sanções envolvendo descumprimento dos acordos de nível de serviço.
28. O prazo de que trata o item anterior fica suspenso caso o contratante aponte necessidade de correção ou ajuste nos serviços entregues, sendo retomado após a entrega das correções ou ajustes pela contratada.
29. Após a indicação do contratante de aceite definitivo da OS, fica a contratada autorizada a emitir seu faturamento.
30. Para fins de cálculo de indicadores de desempenho para aferição de atendimento de níveis mínimos de serviço, fica estabelecido que a data de entrega das atividades equivale à data de término realizado da atividade e a data de entrega da OS equivale à data de término realizado da última atividade. A estas datas serão acrescidos os tempos gastos pela contratada para implementação de correções ou ajustes nos produtos ou artefatos apontados pelo contratante no período de aceite provisório, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
31. O atendimento parcial dos serviços previstos na OS poderá ser aceito, a critério do contratante, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
32. Os profissionais indicados para execução das Ordens de Serviço, com as qualificações técnicas exigidas neste Termo de Referência, deverão, durante a execução dos serviços, possuir vínculo empregatício com a empresa contratada, comprovado por meio da juntada de cópia da ficha de registro de empregado, ou da cópia do ato de investidura em cargo de direção, ou da cópia do contrato social ou ainda do contrato civil de prestação de serviços, a fim de comprovar que tais profissionais pertencem ao quadro técnico da empresa, ou consistem em seu diretor ou sócio.



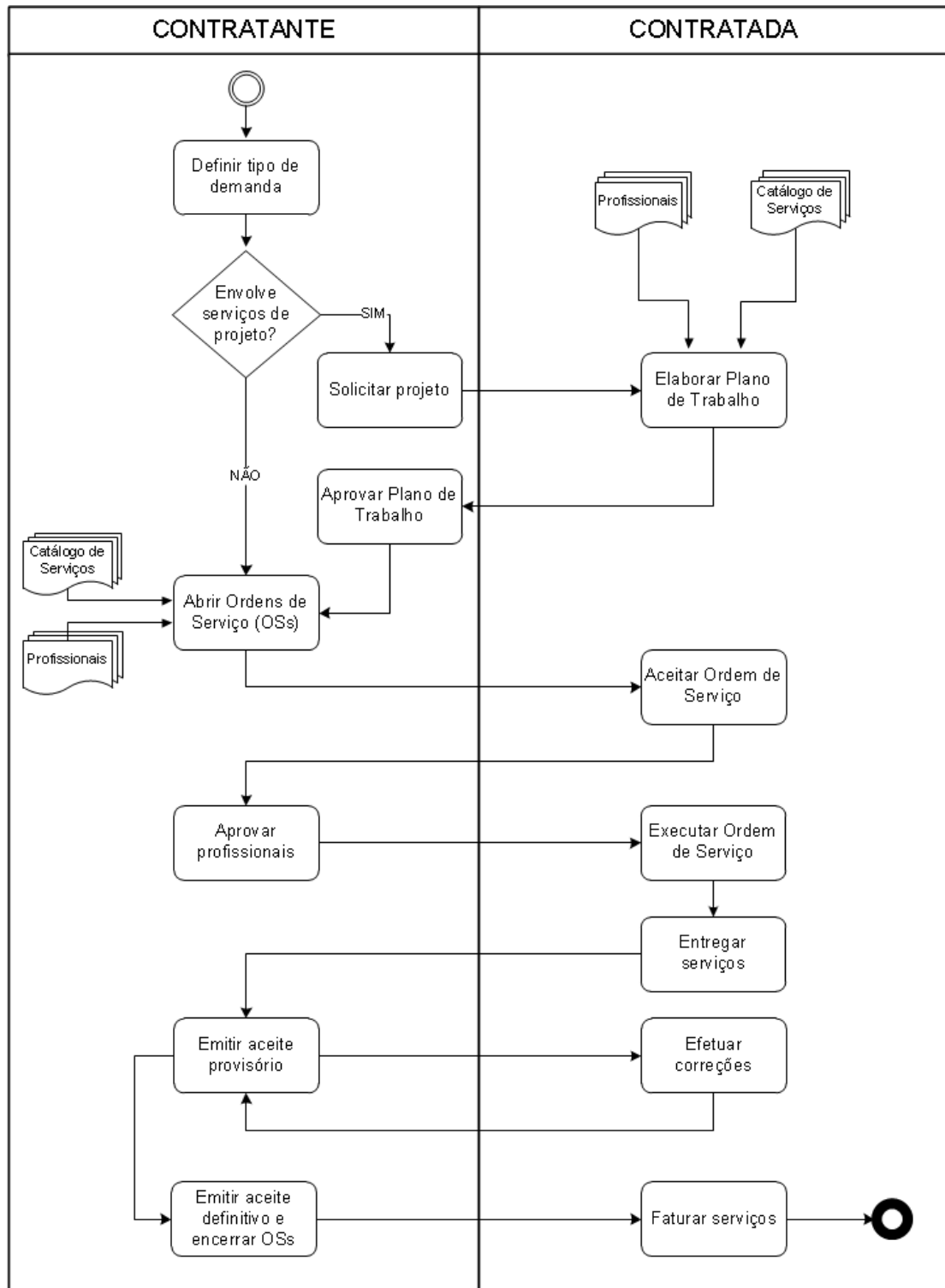
33. A critério do contratante poderá ser permitida, eventualmente e no limite máximo de 10% do volume total de unidades de serviço técnico que compõem o objeto, a subcontratação de profissional autônomo ou empresário, ou sociedade simples ou empresária, para o atendimento de necessidade específica que se verifique durante a prestação de serviços, desde que sua experiência e notória especialização sejam comprovadas para o tipo de serviço em questão, e observado o seguinte:
- a. Em caso de subcontratação, os profissionais das subcontratadas indicados para prestação dos serviços especificados nas respectivas Ordens de Serviço serão submetidos às mesmas exigências e condições estabelecidas no contrato para os profissionais da empresa contratada.
 - b. Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o contratante e a(s) subcontratada(s), permanecendo a contratada responsável pelo integral cumprimento das obrigações estabelecidas no contrato.
 - c. A subcontratação não poderá gerar qualquer ônus adicional ao contratante, ficando a empresa contratada responsável por todas as obrigações financeiras com a empresa subcontratada, inclusive a comprovação do recolhimento de todos os encargos por parte das empresas subcontratadas.
34. Todas as atividades deverão ser concluídas dentro dos prazos estabelecidos na respectiva OS, devendo ser relatadas, tempestivamente, irregularidades surgidas no atendimento, quando a empresa contratada apresentará alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pelo contratante, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.
35. A empresa contratada poderá solicitar, ainda, prorrogação do prazo para término previsto de atividades e da OS durante sua execução, quando justificada e comprovada a necessidade, ficando a critério do contratante aceitar ou não as justificativas da prorrogação do prazo apresentadas pela empresa contratada.
36. A solicitação de prorrogação de prazo não justifica a suspensão do atendimento dos serviços pela empresa contratada e, durante o julgamento da solicitação pelo contratante, ficam mantidas as condições estipuladas para a execução do serviço.
37. Caso um dado pedido de prorrogação de prazo de execução proposto pela empresa contratada não seja avaliado como aceitável pelo contratante, será agendada reunião de trabalho para definição de novos prazos. Permanecendo o impasse, a decisão final sobre os prazos de atendimento é do contratante, respeitando o princípio da razoabilidade.
38. Da mesma forma, durante a execução da OS, o contratante poderá solicitar ajustes nas especificações, quando justificada e comprovada a necessidade, desde que mantidas as condições para sua execução e respeitando o princípio da razoabilidade.
39. As Ordens de Serviço poderão ser canceladas a critério do contratante, quando justificada e comprovada a causa, respeitando o princípio da razoabilidade, situação em que serão pagos à empresa contratada os valores devidos pelos serviços efetivamente executados antes do seu cancelamento.
40. O aceite definitivo das Ordens de Serviço será dado pelo contratante após homologação dos artefatos produzidos ou dos serviços entregues com todas as correções realizadas. Os redutores de pagamento por atraso levarão em conta o período de correções nas ordens de serviços.



41. A critério do contratante, poderá ser anexado a cada OS um relatório contendo evidências para aplicação de sanções envolvendo redutores de pagamento por descumprimento dos acordos de nível de serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no **Anexo IV - Acordos de Nível de Serviço**.
42. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente sobre as Ordens de Serviço entregues pela contratada, aceitas definitivamente e atestadas pelo gestor do contrato do contratante, devendo a empresa contratada apresentar, juntamente com a referida nota fiscal, relatório contendo a identificação das Ordens de Serviço sendo cobradas, considerando eventuais sanções envolvendo descumprimento dos acordos de nível de serviço.
43. A gestão das Ordens de Serviço seguirá o modelo de fluxo representado no **Anexo III-A**.



ANEXO III-A do Termo de Referência Fluxo das Ordens de Serviço





Anexo IV do Termo de Referência Acordos de Nível de Serviço

1. Premissas e Responsabilidades

As partes envolvidas providenciarão em até 90 (noventa) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações necessárias para que os sistemas de monitoramento e de gerenciamento de chamados de propriedade do contratante gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos. Tais customizações serão de responsabilidade da contratada.

Com base nos relatórios gerados pelos sistemas supracitados, as metas dos indicadores serão redefinidas pelo contratante para o mês subsequente.

A contratada poderá registrar o tempo de espera por chamados que dependam de fatores dos quais essa não detém o controle, como informações de outros setores do contratante, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor, entre outros fatores a serem consensualmente definidos pelo contratante e pela contratada.

As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

Níveis mínimos de serviço exigidos são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o contratante e a empresa contratada com a finalidade de aferir e avaliar indicadores relacionados com os serviços contratados. Os níveis de serviço definem:

- A maneira pela qual estes fatores serão avaliados;
- O nível mínimo aceitável;
- Os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

No caso de não atendimento dos níveis mínimos aceitáveis, além da possibilidade de rejeição da respectiva Ordem de Serviço e aplicação de descontos (ou redutores) previstos para o indicador descumprido, serão aplicadas as sanções administrativas, podendo ensejar, advertência, multa, e em reincidência, rescisão de contrato e demais penalidades cabíveis.

O instrumento utilizado para formalização e aferição das metas de serviço será o registro no sistema de controle eletrônico de ordens de serviço.

Os primeiros 90 (noventa) dias após a emissão da primeira ordem de serviço serão considerados como período de transição e estabilização. Neste período os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos deverão ser implementados gradualmente, permitindo a contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização será restrita aos limites enumerados a seguir:

- a) Para os primeiros 30 (trinta) dias de início de execução do contrato: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos para execução das tarefas/atividades, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);



- b) A partir do 31º dia de início de execução do contrato: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos para execução das tarefas/atividades, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento);
- c) A partir do 61º dia de início de execução do contrato: atingir, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos para execução das tarefas/atividades, os mesmos poderão ser dilatados em até 5% (cinco por cento);
- d) A partir do 91º dia de início de execução do contrato: a licitante vencedora contratada deverá atingir todos os resultados esperados e os níveis de serviço exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos para execução das tarefas/atividades, os mesmos não serão dilatados;
- e) O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 (noventa) dias irá ensejar a aplicação das penalidades previstas em contrato;
- f) Em caso de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

Os dias não úteis entre os intervalos de datas considerados nas fórmulas deste Anexo são aqueles contemplados nos finais de semana, recessos e cancelamentos de expediente oficialmente instituídos pela Administração do contratante, feriados municipais de Porto Alegre, estaduais do RS e nacionais, e dias de festa ou santificados.

Ficam estabelecidos os níveis mínimos de serviço definidos no escopo de cada tarefa de cada grupo de serviços, bem como os respectivos fatores de ajuste específicos, para os casos de não atendimento destes níveis, os quais constam respectivamente no **Anexo II - Catálogo de Serviços**.

Complementarmente, fica estabelecido o indicador de nível de serviço abaixo enumerado, o qual se aplica particularmente ao grupo de serviços G-01 (Serviços de Suporte - Atividades de Operação e Monitoria). Cabe salientar que a tal indicador se aplicam as seguintes condições:

- Os sistemas que implementam os serviços de monitoramento e de controle de mudanças serão fornecidas pelo contratante e deverão ser empregados pela contratada.
- Consistem em sistemas de monitoria de serviços críticos e de gestão de mudanças: serviços de monitoramento (CA Unified Infrastructure Management e CA Spectrum) e de controle de mudanças (CA Service Desk Manager).
- Consistem em serviços críticos aqueles que o contratante venha a classificar explicitamente como tal, suplementarmente ao conjunto de serviços a seguir enumerado: serviços de conectividade de rede LAN/MAN/WAN/Internet, serviço de armazenamento de dados e de arquivos, sistemas corporativos baseados na *web*, serviço de mensageria, serviço de correio eletrônico, serviço de cópia e restauração de dados e de arquivos, serviço de virtualização de servidores e serviço de banco de dados.
- Cabe salientar que sua apuração se dará de forma gradativa, após definição consensual a ser estabelecida entre contratada e contratante, de qual será o conjunto de serviços a ser monitorado em conformidade com o escopo das atividades contidas no grupo de serviços G-01.



- O indicador será computado individualmente, para cada serviço de TI associado ao grupo de serviços G-01, após ajuste efetuado entre contratada e contratante.
- Os indicadores de cada serviço de TI deverão constar em relatório a ser emitido mensalmente pela contratada, o qual será aferido pelo contratante em cada ciclo de apuração de resultados.

Disponibilidade		
01	Indicador	Disponibilidade dos serviços críticos (apuração mensal)
	Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24 x 7, desconsiderando as manutenções programadas.
	Medição	O acompanhamento será feito através dos sistemas de monitoria disponíveis, utilizadas pelo contratante ou por outros sistemas que venham a ser implantados em comum acordo com a contratada. Formula de cálculo: $100 * \frac{(HTP - HMP - HIT - HIM)}{(HTP - HMP - HIT)}$ Onde: HTP - Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias HMP - Horas de Manutenção Preventiva HIT - Horas Indisponíveis causadas por Terceiros HIM - Horas Indisponíveis no Mês
	Meta	99% de disponibilidade
	Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida no indicador de nível de serviço
	Desconto	<ul style="list-style-type: none">• Redutor de 0,5% (meio por cento) caso o indicador esteja entre 99,00% até 99,29%;• Redutor de 1,5% (um e meio por cento) caso o indicador esteja entre 97,00% até 98,99%;• Redutor de 3,5% (três e meio por cento) caso o indicador esteja entre 95,00% até 96,99%;• Redutor de 5,0% (cinco por cento) caso o indicador esteja menor que 95,00%.

3. Penalidades

- 3.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, a contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
- 3.2. Advertência;
- 3.3. Multa de:
- 3.3.1. 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) nas seguintes situações:
- 3.3.1.1. Por dia útil por manter empregado preposto sem qualificação para executar os serviços de sua competência, após 72 (setenta e duas) horas da solicitação formal do contratante para sua substituição.



- 3.3.1.2. Por ocorrência por ausência do profissional alocado para execução dos serviços, ou deixar de comparecer, em reuniões de trabalho ou atividades que exigem sua presença conforme especificadas nas Ordens de Serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.
- 3.3.1.3. Pelo não atendimento de 1 (uma) dada Ordem de Serviço referente ao tratamento de incidentes/requisições/problemas cujo nível de severidade seja classificado como 3 (severidade irregular).
- 3.3.2. 0,1% (um décimo por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) nas seguintes situações:
 - 3.3.2.1. Por dia útil por deixar de indicar empregado preposto após prazo estabelecido no Termo de Referência.
 - 3.3.2.2. Por dia útil e por profissional por não prover a substituição, no prazo de 72 (setenta e duas) horas após notificação do contratante, de profissional que se conduza de modo inconveniente ou que não corresponda aos requisitos de formação, qualificação ou experiência estabelecidos no Termo de Referência.
 - 3.3.2.3. Por ocorrência por suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.
 - 3.3.2.4. Por atividade por executar atividades com perfil e papel profissional com menor qualificação daquele requerido pelo contratante.
 - 3.3.2.5. Por ocorrência por deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no edital, seus anexos e no contrato, não previstas nesta tabela de reduções de pagamento.
 - 3.3.2.6. Pelo não atendimento de 1 (uma) dada Ordem de Serviço referente ao tratamento de incidentes/requisições/problemas cujo nível de severidade seja classificado como 2 (severidade grave).
- 3.3.3. 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) nas seguintes situações:
 - 3.3.3.1. Por registro alterado por não registrar, registrar erroneamente, fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores e/ou metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.
 - 3.3.3.2. Por documento, sem prejuízo das sanções cíveis e criminais cabíveis por fraudar documentos caracterizando falsidade ideológica da empresa ou de seus profissionais.
 - 3.3.3.3. Por atividade por executar atividades com perfil e papel profissional com menor qualificação daquele requerido pelo contratante, com indicação de perfil requerido ou superior por registro de entrega de atividades (um profissional executa e outro, de maior qualificação, entrega as atividades em seu nome, como se as tivesse executado).
 - 3.3.3.4. Por ocorrência por infringir ou deixar de cumprir qualquer uma das orientações ou determinações constantes no Anexo V - Termo de Responsabilidade e Sigilo.
 - 3.3.3.5. Por ocorrência por deixar de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no presente Termo de Referência, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo contratante.
 - 3.3.3.6. Pelo não atendimento de 1 (uma) dada Ordem de Serviço referente ao tratamento de incidentes/requisições/problemas cujo nível de severidade seja classificado como 1 (severidade crítica).
- 3.3.4. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o contratante poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente pelo contratante, o valor retido correspondente será depositado em favor da contratada.
- 3.3.5. Os percentuais e valores referentes às multas serão apurados e encaminhados à contratada para as providências de recolhimento.
- 3.4. A suspensão temporária de participação em licitação e o impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 5 (cinco) anos, as quais serão aplicadas mediante devido procedimento administrativo, apurado em razão da natureza e da gravidade da infração cometida e assegurada a ampla defesa,



sempre que a contratada reincidir na prática de infrações de maior gravidade à Administração.

- 3.5. No caso de ocorrência das infrações aqui descritas por 3 (três) vezes, durante um ano, sejam relativas a uma mesma infração ou infrações distintas, serão aplicadas as sanções administrativas, podendo ensejar advertência, multa e, em reincidência, rescisão de contrato e demais penalidades cabíveis.
- 3.6. O desconto de qualquer valor no pagamento em decorrência do não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço ou às infrações aqui descritos será precedido de comunicação formal sobre a infração, garantido à empresa o contraditório e a ampla defesa, com os recursos e meios que lhes são inerentes. Registros em sistema informatizado de gestão de Ordens de Serviço são considerados como forma de comunicação formal, além de outras formas pertinentes de acordo com a situação.



Anexo V do Termo de Referência Termo de Responsabilidade e Sigilo

Eu, _____ CPF: _____, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços terceirizados para o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e outras normatizadas no Ato Nº 11/2004-P disponível no *site* da Internet do contratante no endereço <http://www.tjrs.jus.br>, em função do contato que terei com informações pertencentes ao contratante, ou por ele custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos computacionais necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1. Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de Segurança da Informação do contratante, que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.
2. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário (*user id*), senhas de acesso a sistemas (*password*), aplicativos, Internet, Intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins, que o contratante me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados ao contratante em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.
3. Meus acessos à Internet e a conta de correio eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes ao contratante devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades explicitamente especificadas nas Ordens de Serviço.
4. Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes do contratante, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que o contratante é o legítimo proprietário de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
5. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de *softwares* ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente no contratante.
6. Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes ao contratante, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, *pen drives*, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.
7. Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos do contratante para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minhas atividades.



8. Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes ao contratante, compreendendo dentre outros aspectos:
- a) Nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar.
 - b) Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros.
 - c) Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas.
 - d) Não divulgar informações do contratante, de partes, de advogados e de prestadores de serviços.
 - e) Não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso.
 - f) Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede do contratante, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização do contratante.
 - g) Somente utilizar *software* que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável.
 - h) Respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual.
 - i) Quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra.
 - j) Informar imediatamente o órgão responsável e ao Departamento de Informática acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.
9. Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio do contratante como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.
10. Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.
11. Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço contratada ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

Porto Alegre, _____ de _____ de _____ .

Assinatura

Matrícula: _____

Cargo/Função: _____

Tribunal de Justiça do Estado do
Rio Grande do Sul

CNPJ/MF: 89.522.064/0001-66

Testemunhas (nome e RG)

Assinatura

Nome do Empregado, RG e Órgão Emissor

Empresa:

CNPJ/MF:

Nº Contrato:



Anexo VI do Termo de Referência Estimativa Analítica do Volume de Serviços

1. Introdução

- 1.1. O presente anexo consolida estimativas relacionadas ao objeto vinculado à presente contratação, as quais são consideradas pelo Departamento de Informática do TJRS como pertinentes para fins de composição e elaboração de propostas de preços pelas licitantes, de forma isonômica.
- 1.2. Além das informações apresentadas neste Anexo, as licitantes poderão efetuar visita técnica para obtenção de informações complementares de acordo com seu critério de relevância, conforme regramento para agendamento de visita técnica constante no presente instrumento.
- 1.3. Com as informações constantes no presente anexo, complementadas pela visita técnica facultativa, o Departamento de Informática do TJRS espera proporcionar aos licitantes as condições mínimas para composição de preços adequados à realidade do mercado e às particularidades técnicas exigidas no presente Termo de Referência, de modo a mitigar o risco de celebração de contrato com preço inexequível, em harmonia com as orientações constantes no Acórdão nº 2362/2015 - TCU - Plenário.

2. Estimativas de Execução dos Serviços

- 2.1. Baseado na experiência de contratações anteriores similares e nas demandas futuras previstas, estima-se uma alocação máxima anual de **152.868 USTs**. Ademais, estima-se que 100% das demandas a serem atendidas pela contratada deverão ser executadas presencialmente nas dependências do contratante.
- 2.2. A estimativa de execução dos serviços prevê a alocação mensal média em torno de **13.039 USTs** por mês, podendo haver variação mensal para mais ou para menos em função de eventuais aumentos ou diminuições sazonais de quantidade e complexidade das demandas a serem atendidas pela contratada.
- 2.3. O volume de unidades de serviço técnico estimado poderá ser executado em sua totalidade ou em parte, e será distribuído pelo contratante através das Ordens de Serviço considerando o tipo de serviço, a complexidade e a prioridade das atividades e prazos de projetos.
- 2.4. O contratante não assume compromisso de contratação da totalidade (logo, a quantidade máxima) ou quantidade mínima das unidades de serviço técnicos do objeto da vindoura contratação, sendo esta apenas estimativa máxima de alocação no período de 12 (doze) meses.
- 2.5. Períodos de recesso forense e férias de verão poderão influenciar na diminuição do volume estimado de horas técnicas executadas mensalmente.
- 2.6. O início previsto da execução dos serviços poderá ocorrer imediatamente após a respectiva contratação.
- 2.7. A Tabela 1 abaixo apresenta uma estimativa sintética da execução das unidades de serviço técnico requerido no período de 12 (doze) meses enquanto que por grupos de serviços. A referida distribuição consiste em uma mera estimativa baseada no histórico de contratações anteriores com escopos equivalentes e na expectativa de execução de



projetos prioritários da Administração do TJRS nos próximos anos, bem como para manutenção e sustentação dos serviços e equipamentos da infraestrutura de TIC existentes.

Tabela 1 - Estimativa Global Sintética Prevista de Consumo de USTs (Somatório dos Grupos de Serviços)

Quantitativo Anual Mínimo Estimado (em UST) ³⁵	Quantitativo Anual Máximo Estimado (em UST)
10.200	152.868 ³⁶

Tabela 2 - Estimativa Global Analítica Prevista de Consumo de USTs por Grupo de Serviços

ID	Grupo de Serviços	Previsão Mensal (UST)	Previsão Anual (UST)
G-01	Serviços de Suporte - Operação e Monitoria	850	10.200
G-02	Serviços de Suporte - Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	387	4.644
G-03	Serviços de Suporte - Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	379	4.548
G-04	Serviços de Suporte - Sistema Operacional Windows	580	6.960
G-05	Serviços de Suporte - Sistema Operacional Linux	580	6.960
G-06	Serviços de Suporte - Banco de Dados	302	3.624
G-07	Serviços de Suporte - Mensageria e Comunicação Unificada	366	4.392
G-08	Serviços de Suporte - Correio Eletrônico	520	6.240
G-09	Serviços de Suporte - Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	106	1.272
G-10	Serviços de Suporte - Ambiente Web	578	6.936
G-11	Serviços de Suporte - Ambiente de Armazenamento	790	9.480
G-12	Serviços de Suporte - Ambiente de Backup	888	10.656
G-13	Serviços de Suporte - Ambiente de Virtualização	599	7.188
G-14	Serviços de Suporte - Segurança da Informação	712	8.544
G-15	Serviços de Suporte - Gestão da Segurança da Informação	520	6.240
G-16	Serviços de Suporte - Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	744	8.928
G-17	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	216	2.592
G-18	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Desktops	216	2.592
G-19	Serviços de Suporte - Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	684	8.208
G-20	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	558	6.696
G-21	Serviços de Suporte - Sistema de Gerenciamento de Projetos	216	2.592
G-22	Serviços de Suporte - Provisionamento e Gestão de Identidades	176	2.112
G-23	Serviços de Suporte - Sistema de Gestão de Identidades	534	6.408

³⁵ O qual corresponde à previsão anual de USTs no contexto do grupo de serviços G-01 (Operação e Monitoria).

³⁶ Cabe enfatizar que o presente quantitativo é **meramente** estimativo e corresponde ao somatório, em UST, de todas as atividades previstas. Cabe ainda salientar que a demanda real e a execução no decorrer do contrato poderá ser **inferior** a essa quantidade, estando o contratante desobrigado a executá-la em sua integralidade.



G-24	Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	752	9.024
G-25	Serviços de Suporte - Apoio a Processos de Controle Patrimonial	486	5.832



**Anexo VII do Termo de Referência - Modelo Planilha de Detalhamento da
Composição de Preço da Unidade de serviço técnico (UST)**

Tabela 1: Custos dos Profissionais que Executarão os Serviços

Grupo de Serviços	Perfil Profissional	Nível de Senioridade	Nível de Complexidade das Atividades em que Atua	A: Quantidade de USTs por Perfil (12 meses)	B: Custo da UST por Perfil	C: Custo Total Anual das USTs por Perfil (A * B)
Operação e Monitoria	Analista de Operação e Monitoramento	Júnior	Baixa	7.608		
		Pleno	Intermediária	1.620		
		Sênior	Mediana	396		
	Especialista de Operação e Monitoramento	Sênior	Alta	576		
Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Analista de Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Sênior	Intermediária	396		
		Pleno	Mediana	792		
	Especialista em Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos	Sênior	Alta	3.456		
Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Analista de Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Sênior	Intermediária	108		
		Pleno	Mediana	216		
	Especialista em Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Sênior	Alta	2.304		
		Sênior	Especial	1.920		
Sistema Operacional Windows	Analista de Sistema Operacional Windows	Sênior	Intermediária	432		
		Pleno	Mediana	288		
	Especialista em Sistema Operacional Windows	Sênior	Alta	4.320		
		Sênior	Especial	1.920		
Sistema Operacional Linux	Analista de Sistema Operacional Linux	Sênior	Intermediária	432		
		Pleno	Mediana	288		
	Especialista em Sistema Operacional Linux	Sênior	Alta	4.320		
		Sênior	Especial	1.920		
Banco de Dados	Analista de Banco de Dados	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Banco de Dados	Sênior	Alta	2304		
		Sênior	Especial	960		
Mensageria e Comunicação Unificada	Analista de Mensageria e Comunicação Unificada	Sênior	Intermediária	360		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Mensageria e Comunicação Unificada	Sênior	Alta	2.448		
		Sênior	Especial	1.440		
Correio Eletrônico	Analista de Correio Eletrônico	Sênior	Intermediária	360		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Correio Eletrônico	Sênior	Alta	3.816		
		Sênior	Especial	1.920		
Colaboração e Gerenciamento	Analista de Colaboração	Sênior	Intermediária	216		



de Conteúdo	Especialista em Colaboração	Pleno	Mediana	72		
		Sênior	Alta	504		
	Arquiteto de Colaboração	Sênior	Especial	480		
Ambiente Web	Analista de Ambiente Web	Sênior	Intermediária	360		
	Especialista em Ambiente Web	Pleno	Mediana	144		
		Sênior	Alta	5472		
Ambiente de Armazenamento	Arquiteto de Ambiente Web	Sênior	Especial	960		
	Analista de Armazenamento	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
Ambiente de Backup	Especialista em Armazenamento	Sênior	Alta	7200		
		Sênior	Especial	1920		
	Arquiteto de Armazenamento	Sênior	Especial	1920		
Ambiente de Virtualização	Analista de Backup	Pleno	Baixa	1920		
		Sênior	Intermediária	180		
	Especialista em Backup	Pleno	Mediana	900		
Segurança da Informação	Arquiteto de Backup	Sênior	Alta	7056		
		Sênior	Especial	600		
	Analista de Virtualização	Sênior	Intermediária	180		
Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Especialista em Virtualização	Pleno	Mediana	72		
		Sênior	Alta	6336		
	Arquiteto de Virtualização	Sênior	Especial	600		
Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Analista de Segurança da Informação	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	216		
	Especialista em Segurança da Informação	Sênior	Alta	6912		
Sistema de Gerenciamento de Desktops	Arquiteto de Segurança da Informação	Sênior	Especial	1200		
		Pleno	Alta	1.440		
	Consultor em Gestão da Segurança da Informação	Sênior	Especial	4.800		
Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Analista de Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Sistema de Monitoramento de Ativos de TI	Sênior	Alta	8.568		
Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Analista de Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Sistema de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TI	Sênior	Alta	2.232		
Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Analista de Sistema de Gerenciamento de Desktops	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Sistema de Gerenciamento de Desktops	Sênior	Alta	2.232		
Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Analista de Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Sistema de Avaliação de Desempenho de Aplicações e de Infraestrutura	Sênior	Alta	7.848		
Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Analista de Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Sênior	Intermediária	216		
		Pleno	Mediana	144		
	Especialista em Sistema de Gerenciamento de Chamados de Usuários	Sênior	Alta	6336		



Sistema de Gerenciamento de Projetos	Analista de Sistema de Gerenciamento de Projetos	Sênior	Intermediária	216		
	Especialista em Sistema de Gerenciamento de Projetos	Pleno	Mediana	144		
		Sênior	Alta	2.232		
Provisionamento e Gestão de Identidades	Analista de Provisionamento e Gestão de Identidades	Júnior	Baixa	2.112		
Sistema de Gestão de Identidades	Analista de Sistema de Gestão de Identidades	Sênior	Intermediária	216		
	Especialista em Sistema de Gestão de Identidades	Pleno	Mediana	144		
		Sênior	Alta	6.048		
Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Especialista em Apoio a Processos de Gerenciamento de TI	Pleno	Mediana	6.336		
		Sênior	Alta	288		
		Sênior	Especial	2.400		
Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Analista de Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Júnior	Baixa	2.376		
		Sênior	Mediana	3.456		
		Σ		152.868		

Legenda:

Grupo de Serviços: Nome do grupo de serviços definido no **Anexo I**.

Perfil Profissional: Nome do perfil profissional definido no **Anexo I**.

A: Quantidade de USTs por Perfil = quantidade estimada de USTs a serem executadas por cada um dos papéis de cada perfil profissional definido no **Anexo I**, em um período de 12 meses.

B: Custo da UST por Perfil = custo calculado da hora de trabalho de cada papel de profissional envolvido, considerando os valores totais por empregado apresentado na respectiva planilha de custos de formação de preço de mão-de-obra, descontado o valor do lucro correspondente.

C: Custo Total das USTs por Perfil (A * B) = custo total de cada papel de profissional envolvido na execução do contrato de acordo com as estimativas de execução apresentadas pelo contratante em um período de 12 meses.

ΣA = Somatório das quantidades estimadas de USTs distribuídas por perfil profissional.

ΣC = Somatório dos custos de mão-de-obra correspondente aos profissionais que prestarão os serviços.

A licitante deverá ofertar o valor global para a execução dos serviços listados no edital, equivalentes a **152.868** horas de serviços técnicos (UST), para a formulação de sua proposta e de seus lances. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para produção de uma unidade de serviço técnico (UST) conforme a tabela seguinte. **O valor final da UST determinado na Tabela 2 deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.**

Caso considere necessário, poderá a licitante incluir outros insumos que entenda relevantes na produção de uma unidade de serviço técnico. Poderá ainda apresentar planilha específica relacionando os custos administrativos e outras despesas indiretas, indicando a forma como tais custos foram



apropriados na estimativa de valor da UST. No caso da inclusão de outros insumos, deverá detalhá-los em planilha específica.

Para viabilizar a demonstração dos custos estimados pela licitante na prestação dos serviços descritos no objeto do edital, caberá a essa detalhar os custos da mão-de-obra por UST, em conformidade com as Tabelas 1 e 2. Os perfis a serem considerados são os relacionados no edital como obrigatórios (apresentados na Tabela 1) e demais perfis que a licitante considerar necessários para a execução da unidade de serviço técnico de TI. Cabe salientar que a Tabela 1 deverá detalhar, para cada um dos perfis citados, o respectivo nível de senioridade, visto que a composição dos perfis da equipe deverá levar em consideração a complexidade das tarefas nas ordens de serviço.

O TJRS poderá realizar diligência a fim de analisar e comprovar as informações prestadas pela empresa licitante. Durante a diligência poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, processo de trabalho e outros) que o TJRS julgue necessários para esclarecer eventuais dúvidas que surjam durante esta análise.

Tabela 2 - Preço Unitário da Unidade de serviço técnico (UST)

Insumo		Valor Total em R\$
D: Custo total dos profissionais (x C da Tabela 1)		
E: Custo do(s) empregado(s) preposto(s) ³⁷		
F: Total de despesas com pessoal (D + E)		
G: Demonstrativo de encargos e tributos já incluídos no custo total dos profissionais e do(s) preposto(s) (F:)		
a) INSS	%	
b) FGTS	%	
c) Outros impostos (nesse caso, a licitante deverá indicar os tributos, - não previstos nas alíneas anteriores - e as respectivas alíquotas, sob pena de prejuízo em eventual discussão futura quanto ao equilíbrio da relação contratual)		
H: Outras despesas indiretas		
a) Custos com garantia		
b) Custos com <i>software</i>		
c) Custos com riscos		
d) Custos com repasse de conhecimento em fase de transição contratual		
e) Outros custos (nesse caso, a licitante deverá indicar outros custos indiretos, inclusive os decorrentes de mão de obra - não previstos nas alíneas anteriores - e os respectivos custos, sob pena de prejuízo em eventual discussão futura quanto ao equilíbrio da relação contratual)		
I: Subtotal do preço e demais custos (F + H)		
J: Taxa de Administração	%	
K: Impostos		
a) ISS	%	
b) PIS	%	
d) COFINS	%	

³⁷ A inclusão dos custos envolvidos com o profissional que desempenhará o papel de preposto é obrigatória e motivo de desclassificação da proposta, visto que tal papel é fundamental na gestão dos serviços a serem contratados de forma a minimizar os riscos para Administração.



e) Outros impostos ()		
L: Lucro bruto	%	
M - Preço final global (I + J + K + L)		
N - Preço final da unidade de serviço técnico - UST (M/<u>152.868</u>)		



Anexo VIII do Termo de Referência Detalhamento do Ambiente Tecnológico

Os documentos referentes a este Anexo deverão ser retirados na Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação - DITIC, Avenida Borges de Medeiros, nº 1565, sala 226, Porto Alegre/RS, das 9 às 18 horas, de segunda a sexta-feira, mediante agendamento, com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, pelo telefone (51) 3210-7570, com o servidor designado, Marcelo da Silva Strzykowski (matrícula 13989219), visto que a publicação do parque tecnológico sem que seja possível o rastreamento de quem obteve as informações poderia acarretar risco à segurança de todos os ativos de TI do órgão supracitado.



Anexo IX do Termo de Referência
Localidades e Endereços de Execução dos Serviços

Localidade	Endereço	Telefone
"Datacenter" primário (sala-cofre com 59 m ²), o qual reside no prédio do Tribunal de Justiça	Rua Manoelito de Ornellas, n° 50, CEP 90110-230, Porto Alegre, RS	(51) 3210-7586
"Datacenter" secundário (sala-cofre com 39 m ²), o qual reside no prédio do Foro Central II	Avenida Borges de Medeiros, n° 1565, CEP 90110-906, Porto Alegre, RS	(51) 3210-7852



Anexo X do Termo de Referência
Largura de Banda Disponível por Unidade Organizacional Remota ³⁸

Localidade	Largura de Banda de Rede
Agudo	2 Mb/s
Alegrete	50 Mb/s
Alvorada	50 Mb/s
Antônio Prado	2 Mb/s
Arroio do Meio	2 Mb/s
Arroio do Tigre	2 Mb/s
Arroio Grande	2 Mb/s
Arvorezinha	2 Mb/s
Augusto Pestana	2 Mb/s
Bagé	50 Mb/s
Barra do Ribeiro	2 Mb/s
Bento Gonçalves	50 Mb/s
Bom Jesus	2 Mb/s
Butiá	2 Mb/s
Caçapava do Sul	2 Mb/s
Cacequi	2 Mb/s
Cachoeira do Sul	50 Mb/s
Cachoeirinha	50 Mb/s
Camaquã	50 Mb/s
Campina das Missões	2 Mb/s
Campo Bom	2 Mb/s
Campo Novo	2 Mb/s
Candelária	2 Mb/s
Canela	2 Mb/s
Canguçu	2 Mb/s
Canoas	50 Mb/s
Capão da Canoa	50 Mb/s
Carazinho	50 Mb/s
Carlos Barbosa	2 Mb/s
Casca	2 Mb/s
Catuípe	2 Mb/s
Caxias do Sul	100 Mb/s
Cerro Largo	2 Mb/s
Charqueadas	4 Mb/s
Constantina	2 Mb/s
Coronel Bicaco	2 Mb/s
Crissiumal	2 Mb/s
Cruz Alta	50 Mb/s
Dois Irmãos	2 Mb/s

³⁸ Ou *site* remoto.



Dom Pedrito	50 Mb/s
Eldorado do Sul	2 Mb/s
Encantado	2 Mb/s
Encruzilhada do Sul	2 Mb/s
Erechim	50 Mb/s
Espumoso	2 Mb/s
Estância Velha	2 Mb/s
Esteio	50 Mb/s
Estrela	50 Mb/s
Farroupilha	50 Mb/s
Faxinal do Soturno	2 Mb/s
Feliz	2 Mb/s
Flores da Cunha	2 Mb/s
Frederico Westphalen	50 Mb/s
Garibaldi	2 Mb/s
Gaurama	2 Mb/s
General Câmara	2 Mb/s
Getúlio Vargas	2 Mb/s
Giruá	4 Mb/s
Gramado	2 Mb/s
Gravataí	50 Mb/s
Guaíba	50 Mb/s
Guaporé	2 Mb/s
Guarani das Missões	2 Mb/s
Herval	2 Mb/s
Horizontina	2 Mb/s
Ibirubá	2 Mb/s
Igrejinha	4 Mb/s
Ijuí	50 Mb/s
Iraí	2 Mb/s
Itaqui	2 Mb/s
Ivoti	2 Mb/s
Jaguarão	2 Mb/s
Jaguari	2 Mb/s
Júlio de Castilhos	2 Mb/s
Lagoa Vermelha	50 Mb/s
Lajeado	50 Mb/s
Lavras do Sul	2 Mb/s
Marau	2 Mb/s
Marcelino Ramos	2 Mb/s
Montenegro	50 Mb/s
Mostardas	2 Mb/s
Não Me Toque	2 Mb/s
Nonoai	2 Mb/s
Nova Petrópolis	2 Mb/s



Nova Prata	2 Mb/s
Novo Hamburgo	50 Mb/s
Osório	50 Mb/s
Palmares do Sul	2 Mb/s
Palmeira das Missões	50 Mb/s
Panambi	2 Mb/s
Parobé	2 Mb/s
Passo Fundo	100 Mb/s
Pedro Osório	2 Mb/s
Pelotas	100 Mb/s
Pinheiro Machado	4 Mb/s
Piratini	2 Mb/s
Planalto	2 Mb/s
Portão	2 Mb/s
Porto Alegre - Anexo I do Arquivo Judicial Centralizado	100 Mb/s
Porto Alegre - Anexo II do Arquivo Judicial Centralizado	100 Mb/s
Porto Alegre - Anexo III do Arquivo Judicial Centralizado	1 Mb/s
Porto Alegre - CIACA	100 Mb/s
Porto Alegre - Departamento de Artes Gráficas	100 Mb/s
Porto Alegre - Departamento de Material e Patrimônio	100 Mb/s
Porto Alegre - Foro Regional do 4º Distrito/Arquivo Judicial Centralizado	1 Gb/s
Porto Alegre - Foro Regional do Alto Petrópolis	100 Mb/s
Porto Alegre - Foro Regional do Partenon	100 Mb/s
Porto Alegre - Foro Regional da Restinga	100 Mb/s
Porto Alegre - Foro Regional do Sarandi	100 Mb/s
Porto Alegre - Foro Regional da Tristeza	100 Mb/s
Porto Alegre - Glicério Alves	1 Mb/s
Porto Alegre - Penitenciária Feminina Madre Pelletier	2 Mb/s
Porto Alegre - Posto Aeroporto Salgado Filho	1 Mb/s
Porto Alegre - Posto JEC da AJURIS	100 Mb/s
Porto Alegre - Posto JEC da PUCRS	100 Mb/s
Porto Alegre - Presídio Central	2 Mb/s
Porto Alegre - Setor de Transportes	1 Mb/s
Porto Xavier	2 Mb/s
Quaraí	2 Mb/s
Restinga Seca	4 Mb/s
Rio Grande	50 Mb/s
Rio Pardo	50 Mb/s
Rodeio Bonito	2 Mb/s
Ronda Alta	2 Mb/s
Rosário do Sul	4 Mb/s
Salto do Jacuí	2 Mb/s
Sananduva	2 Mb/s
Santa Bárbara do Sul	2 Mb/s



Santa Cruz do Sul	50 Mb/s
Santa Maria	100 Mb/s
Santa Rosa	50 Mb/s
Santa Vitória do Palmar	50 Mb/s
Santana do Livramento	50 Mb/s
Santiago	50 Mb/s
Santo Ângelo	50 Mb/s
Santo Antônio da Patrulha	2 Mb/s
Santo Antônio das Missões	2 Mb/s
Santo Augusto	2 Mb/s
Santo Cristo	2 Mb/s
São Borja	50 Mb/s
São Francisco de Assis	2 Mb/s
São Francisco de Paula	2 Mb/s
São Gabriel	50 Mb/s
São Jerônimo	50 Mb/s
São José do Norte	2 Mb/s
São José do Ouro	2 Mb/s
São Leopoldo	50 Mb/s
São Lourenço do Sul	2 Mb/s
São Luiz Gonzaga	50 Mb/s
São Marcos	2 Mb/s
São Pedro do Sul	2 Mb/s
São Sebastião do Caí	2 Mb/s
São Sepé	2 Mb/s
São Valentim	2 Mb/s
São Vicente do Sul	2 Mb/s
Sapiranga	50 Mb/s
Sapucaia do Sul	50 Mb/s
Sarandi	2 Mb/s
Seberi	2 Mb/s
Sobradinho	2 Mb/s
Soledade	50 Mb/s
Tapejara	2 Mb/s
Tapera	2 Mb/s
Tapes	2 Mb/s
Taquara	50 Mb/s
Taquari	2 Mb/s
Tenente Portela	2 Mb/s
Terra de Areia	50 Mb/s
Teutônia	2 Mb/s
Torres	50 Mb/s
Tramandaí	50 Mb/s
Três Coroas	2 Mb/s
Três de Maio	2 Mb/s

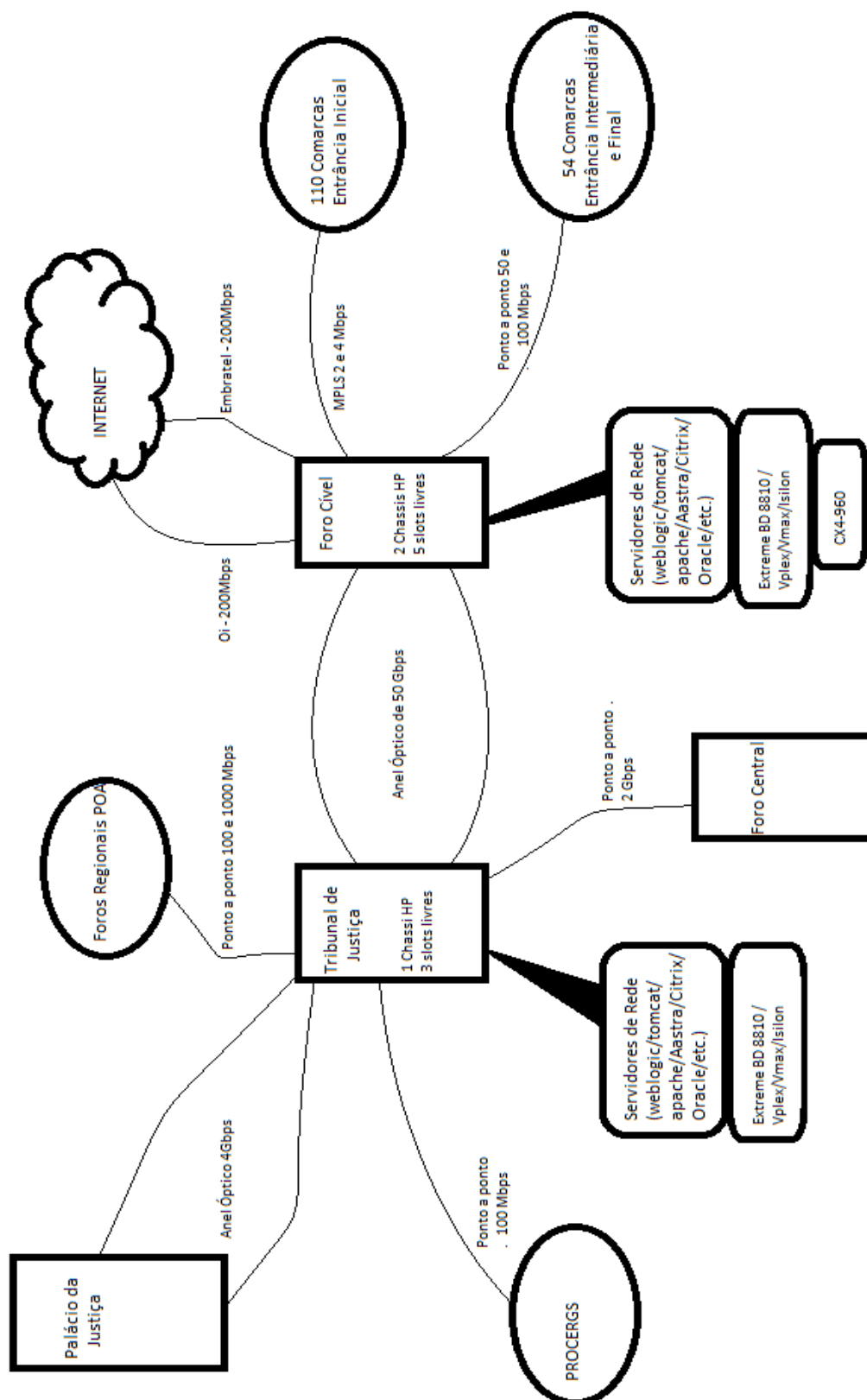


Três Passos	2 Mb/s
Triunfo	2 Mb/s
Tucunduva	2 Mb/s
Tupanciretã	2 Mb/s
Uruguaiana	50 Mb/s
Vacaria	50 Mb/s
Venâncio Aires	50 Mb/s
Vera Cruz	2 Mb/s
Veranópolis	2 Mb/s
Viamão	50 Mb/s

- Quantidade total de canais de comunicação de dados com largura de 1 Mb/s = 4
- Quantidade total de canais de comunicação de dados com largura de 2 Mb/s = 106
- Quantidade total de canais de comunicação de dados com largura de 4 Mb/s = 6
- Quantidade total de canais de comunicação de dados com largura de 50 Mb/s = 50
- Quantidade total de canais de comunicação de dados com largura de 100 Mb/s = 16
- Quantidade total de canais de comunicação de dados com largura de 1 Gb/s = 1
- Cabe ainda destacar nesse contexto que ambos os *datacenters* do TJRS estão conectados por 5 canais de 10 Gb/s cada (logo, com uma taxa de transmissão agregada de 50 Gb/s)



Anexo XI do Termo de Referência
Diagrama Topológico de Interligação das Unidades Organizacionais do TJRS





Praça Marechal Deodoro - Bairro Centro - CEP 90010-300 - Porto Alegre - RS - www.al.rs.gov.br

ATESTADO - SAF

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, com sede na Praça Marechal Deodoro, n.º 101, Centro Histórico, na cidade de Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ sob o n.º 88.243.688/0001-81, **ATESTA** para os devidos fins, que a empresa **INTEROP Informática Ltda**, inscrita no CNPJ sob o n.º 86.703.337/0001-80, sediada à Rua João Manoel, 50, 5.º andar, na cidade de Porto Alegre - RS, prestou serviços continuados de monitoramento 24x7, suporte e sustentação do ambiente de TI, através do Contrato n.º 16/2015, vigente desde 18/05/2015 até 18/05/2021, conforme abaixo detalhado:

- Serviços continuados de TIC (tecnologia da informação e comunicação) para operação e gestão de central de serviços ("service desk") de acordo com as boas práticas adotadas pelas normas iso/iec 20000 (gerenciamento de serviços) e itil versão 3 (information technology infrastructure library v.3);
- Serviços de suporte técnico com atendimento a mais de 1.200 usuários conectados, simultaneamente, em única rede corporativa e atendimento a mais de 1.000 estações de trabalho conectadas, simultaneamente, em única rede corporativa, com versão do sistema operacional Microsoft Windows 10 ou superior;
- Mais de 300 impressoras conectadas, simultaneamente, em única rede corporativa;
- Serviços de administração de infraestrutura de rede com atendimento a mais de 1.200 usuários conectados, simultaneamente, em única rede corporativa, mais de 40 servidores de rede (físico ou virtual), com versão do sistema operacional Windows Server 2012 ou superior; mais de 40 servidores de rede (físico ou virtual), com versão do sistema operacional Linux e mais de 40 switches de rede LAN;
- Administração, operação e suporte de ambiente na plataforma Microsoft Exchange Server versão 2013, em implementação baseada na utilização de cluster de servidores (via emprego do mecanismo "Database Availability Group" - DAG);
- Administração, operação e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2016 e ambiente MySQL/Maria DB;
- Administração, operação e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 7/superior com mais de 80 (oitenta) máquinas virtuais (Windows e Linux) e servidores físicos hospedeiros rodando a camada de "software" "hypervisor" gerenciados pela console de administração vCenter;
- Administração e suporte de sistemas de armazenamento de dados ("Storage System") com mais de 100 (cem) TB de espaço líquido em disco, incluindo NAS e SAN;
- Administração, operação e suporte de fitoteca automatizada por meio de software de backup, que suporte ainda backup para array de discos.

Os serviços foram prestados remotamente através de Central de NOC e Central de Telesuporte e presencialmente através de analistas e técnicos da contratada alocados na sede da contratada ou nas dependências da contratante. Os serviços incluem monitoramento de disponibilidade, desempenho e apoio ao planejamento de capacidade.

Considerando que o gestor da contratação atestou que os serviços foram executados com resultados satisfatórios, existindo nos registros desta Assembleia Legislativa ocorrências de penalização, mas que não desabonam a responsabilidade da empresa com as obrigações assumidas, emite-se o presente atestado de capacidade técnica.

Porto Alegre, 01 de junho de 2021.

Daniela Machado,

Superintendente Administrativa e Financeira.



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Machado, Superintendente Administrativo e Financeiro**, em 01/06/2021, às 15:48, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida clicando [aqui](https://sei.al.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) ou acessando https://sei.al.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2903922** e o código CRC **D856D8B9**.

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

BORRACHAS VIPAL S.A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Nova Prata, Estado do Rio Grande do Sul, na Rua Buarque de Macedo nº 365, inscrita no CNPJ/RF sob o nº 87.870.952/0001-44, ATESTA para os devidos fins que a empresa **INTEROP Informática Ltda.**, CNPJ/RF nº 86.703.337/0001-80, sediada à Rua João Manoel, 50, 5º andar, Porto Alegre/RS, prestou Serviços especializados de suporte remoto e presencial em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado nos níveis 1º, 2º e 3º desde Junho de 2017 até julho de 2019, ao qual abrangeu as seguintes atividades:

- 1.1. Implementação, execução, operação e monitoração de suporte de usuários, utilizando as melhores práticas do ITIL v3 com Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de requisições, utilizando ferramenta OTRS para Gestão de Serviços de TIC (ITSM);
- 1.2. Atendimento e Suporte a mais de 500 usuários de Infraestrutura de TI, utilizando as melhores práticas do ITIL v3, com volume de requisições de serviço de mais de 8.500 (Oito mil e quinhentos) chamados anuais, provenientes de todas as unidades da Vipal no território nacional, destacando-se a Sede Administrativa em Porto Alegre/RS, Fábrica de Feira de Santana/ BA e Fábrica de Nova Prata/RS;
- 1.3. Administração e suporte ao ambiente Microsoft Windows Server 2012 ou superior para ambientes de rede com mais de 500 estações de trabalho (desktops e/ou notebooks) e mais de 02 (dois) controladores de domínio Microsoft Active Directory (AD);
- 1.4. Administração e suporte de ambiente de virtualização baseado em Citrix;
- 1.5. Administração e suporte à servidores WEB e servidores de aplicação, baseados nas tecnologias: IIS, Apache e .NET, com mais de 8 sistemas/aplicativos hospedados;
- 1.6. Administração e suporte de Banco de Dados Microsoft SQL Server versão 2008 R2, instalado sobre Microsoft Failover Cluster, englobando atividades de: Modelagem de Dados; Validação de Modelos de Dados; Manutenção em Modelos de Dados Corporativos; Gerenciamento de Dicionário de Dados; e, Mapeamento de Informações;
- 1.7. Administração e suporte de rede, contendo equipamentos de pelo menos um dos seguintes fabricantes: HP e Cisco, composta mais de 40 (quarenta) switches;
- 1.8. Administração e suporte a sistemas de armazenamento de dados - Storages, contendo equipamentos da fabricante Dell, com mais de 30 TB de espaço total e controladoras em alta disponibilidade; Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de NAS; Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, suporte técnico, monitoramento e operação de solução de Backup;
- 1.9. Administração e suporte ao ambiente de produção Microsoft Exchange Server 2010, ou superior, implantado em alta disponibilidade, com mais de 1.000 caixas postais;
- 1.10. Administração e suporte ao ambiente de Business Intelligence em produção, baseado em Qlikview, no qual para o Sistema BI de Gestão de Atendimento foram realizadas as seguintes atividades: Modelagem de Cubo de Dados; Criação de Modelo Dimensional; Administração e



configuração de Ferramentas de BI; e, Projeto de implantação de Data Warehouse e Mapeamento de Informações;

1.10.1. Implementação da codificação de programas; Manutenções corretivas em módulos de sistemas; Modelagem do negócio Levantamento de requisitos Planejamento e projeto do sistema Implementação da codificação de programas; Elaboração de testes do sistema Preparação do sistema para implantação Implementação do sistema em ambiente de produção; Manutenções corretivas em módulos de sistemas;

1.10.2. Treinamento de usuários de sistemas corporativos.

1.10.3. Transferência de tecnologia Consultoria em Escritório de Projetos (PMO);

1.10.4. Consultoria e Elaboração de desenho de soluções de infraestrutura de TIC em Gerência de Projetos (PMBOK);

1.11. Administração e suporte a solução de segurança do fabricante Fortinet em alta disponibilidade, com atividades de instalação, configuração, gerenciamento e manutenção de: Filtro de conteúdo Web; Sistema de Prevenção de Instruções (IPS- Intrusion Prevention System); Funcionalidade de prevenção e evasão de informação (DLP-Data Loss Protection); Firewall; e, Funcionalidade de acesso remoto e VPN;

1.12. Administração e suporte a ferramenta corporativa de Antivírus, 500 hosts e ferramenta corporativa de Antispam em alta disponibilidade para mais de 1.000 caixas postais;

1.13. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web.

Atestamos, ainda, que os serviços são executados com resultados plenamente satisfatórios, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre, 08/03/2021.



Responsável: Cristiano Jacoby Müller

Gerente de Tecnologia da Informação

cristiano.muller@vipal.com.br

(51)3205 3532

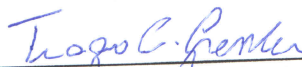
Atestado de Capacidade Técnica

Atestamos para fins de capacitação técnica que a empresa **INTEROP Informática Ltda**, CNPJ 86.703.337/0001-80, sediada à Rua General João Manoel, 50, 5º andar, Porto Alegre/RS, executa desde o ano de 2.010 até a presente data para a **CIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEED**, sediada na Av. Joaquim Porto Villanova, 201, 7º andar, prédio A, módulo 1, bairro Jardim Carvalho - Porto Alegre/RS, CNPJ: 08.467.115/0001-00, através dos contratos **CEEE/CTI/9929051**, **CEEE-DI9946206** e **CEEE/CTI/5000001195**, prestação de Serviços Continuados em regime 24x7 de monitoramento e sustentação do ambiente de tecnologia da informação da Grupo CEEE.

- Monitoramento e Operações (NOC) remoto, com mais de 1.000 (mil) ativos monitorados (hosts e serviços). Estes ativos incluem elementos como: Switches; Aplicativos; Serviços; Servidores Físicos; Servidores Virtuais; Storages; e SGBDs;
- Monitoramento 24x7 do datacenter e seus elementos (servidores, storages, aplicações, etc);
- Monitoramento 24x7 de rede de longa distância com links IP/MPLS;
- Monitoramento remoto, administração, instalação, configuração, performance tuning e suporte continuado 24x7 dos SGBDS Oracle, com mais de 50 TB, contendo os recursos de Oracle Real Application Cluster (RAC), Oracle Data Guard, Oracle Automatic Storage Management (ASM), Oracle Recovery Manager (RMAN), Oracle Enterprise Manager;
- Monitoramento, administração, gerenciamento, instalação, configuração, implantação, performance tuning, e suporte 24x7 em Oracle Real Application Cluster 1 lgr2;
- Monitoramento, administração, gerenciamento, instalação, configuração, implantação performance tuning, e suporte 24x7 aos servidores corporativos IBM AIX em ambiente de virtualização Power VM;
- Monitoramento, configuração, administração e suporte técnico 24x7 aos sistemas de armazenamento de dados (storage) corporativo EMC e, posteriormente, aos storage Hitachi e IBM com mais de 200 TB de capacidade, e sistema de backup associado composto por Biblioteca de Fitas com 02 drivers de leitura/gravação, conectadas para comunicação do tipo SAN, utilizando software de gerenciamento de backup CommVault e IBM TSM (Tivoli Storage Manager, agora denominado como IBM Spectrum Protect), com recursos de snapshot, deduplicação e restore granular de máquinas virtuais e mais de 200TB de capacidade.
- Monitoramento, configuração, administração e suporte técnico 24x7 ao ambiente servidor de aplicações (middleware) nas plataformas Jboss Enterprise, Weblogic, Tomcat, front-ends Apache e Sistema de Gerenciamento de Conteúdo (CMS).
- Monitoramento, administração, gerenciamento, instalação, configuração, implantação, performance tuning, e suporte 24x7 a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com dois switches Fibre Channel de 16 ou mais portas cada, marcas Brocade,
- Monitoramento, administração, gerenciamento, instalação, configuração, implantação, performance tuning, e suporte 24x7 de 60 servidores Linux, físicos e virtuais, e com 22 deles operando em cluster; Os serviços são prestados remotamente através de Central de NOC e Central de Telesuporte e presencialmente através de analistas e técnicos da Contratada alocados em nossa Sede.

Atestamos, ainda, que os serviços foram e são executados com resultados plenamente satisfatórios, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre, 26 de Maio de 2021.



Tiago Cabreira Gressler
Coordenador de TI



DATACENTRICS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A NetManagement Informática Ltda EPP, com sede na Av. Júlio de Castilhos, 159 sala 502, inscrita no CNPJ - 07.303.726/0001-42, **ATESTA** para os devidos fins exclusivos de comprovação de capacidade técnica que a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ nº 86.703.337/0001-80, sediada à Rua João Manoel, nº 50 — 5º andar, Porto Alegre/RS, presta serviços especializados e continuados em nosso ambiente tecnologico desde janeiro de 2016 incluindo Central de atendimento telefonico em regime 24 x 7 (4 postos de atendimento) serviços de service desk, field service, desenvolvimento, administração de banco de dados ibm db2, suporte e manutenção evolutiva, adaptativa e corretiva de sistemas de informação também por e-mail, portal web, acesso remoto e on-site, monitoramento 24 por 7, operação, consultoria, governança de TI, utilizando e aplicando as melhores praticas da biblioteca ITILv3.

O ambiente computacional e estrutura de rede onde os serviços são prestados pela contratada contém ferramentas de software e hardware do tipo: Windows Server (roles, roles services and features) e redes Windows, Microsoft AD, WSUS, NPS, LDS, DNS, DHCP, DFS, GPO, RDS, NLB, KMS, IIS, FTP, SFTP, SMTP, Banco de dados SQL Server, db2, Wmware, vCenter, vSphere, SRM, Horizon View e Hyper-V, Microsoft SharePoint, TFS, Office 365, System Center, Azure, apache, mysql e moodle em Microsoft Windows, Ferramentas e soluções Linux Zabbix, CentOS, OTRS, Moodle, Apache, MySQL, Ubuntu, MariaDB, Backup, Cisco, telefonia, wi-fi, Antivírus Kaspersky, soluções de segurança Firewall Palo Alto, HSC e Sonicwall.

Atestamos, ainda, que os serviços são executados com resultados plenamente satisfatórios, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre, 09/10/2019.

Eduardo Kaminski
Sócio

eduardo.kaminski@datacentrics.com.br

07.303.726/0001-42
I.E. 096/3585606 - I. M. 221.438.2.3
NETMANAGEMENT INFORMÁTICA LTDA. - EPP
AV. JÚLIO DE CASTILHOS, 159 - SALA 502
CENTRO HISTÓRICO - CEP 90030-131
PORTO ALEGRE - RS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE REDES E EQUIPAMENTOS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, inscrita no CNPJ sob o nº 00.058.163/0001-25, localizada a Avenida João Pessoa, nº 2050, bairro Azenha — Porto Alegre/RS, ATESTA para os devidos fins, que a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA., com sede na João Manuel, nº 50, 5º andar — Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob nº 86.703.337/0001-80 presta serviços através do Contrato nº 029/2019 e Aditivos 1º e 2º, cuja vigência teve início em 31/05/2019 e permanece vigente até o presente momento decorrente do PE 162/2019 na área de sistemas de informação e redes de dados para o DAE/DTIP — POLÍCIA CIVIL/RS.

1. O objeto dos serviços prestados trata de contratação de serviços de monitoração e sustentação da infraestrutura de TI do datacenter e rede de computadores, e suporte técnico, no qual são prestados anualmente o total de 23.544 HSTs (Horas de Serviços Técnicos), classificadas nas seguintes atividades:
 - 1.1. 13.094 anuais HSTs em atividades relacionadas ao apoio técnico e suporte especializado através das Centrais de Atendimento da Polícia Civil a sistemas que apoiam as atividades fins deste órgão, como é o caso da Delegacia OnLine;
 - 1.2. 2.112 HSTs anuais em atividades de apoio técnico especializado a gerenciamento técnico de projetos internos de soluções para infraestrutura de TI;
 - 1.3. 2.112 HSTs anuais em atividade de apoio técnico especializado em arquitetura e melhoria continua do ambiente de TIC deste Órgão;
 - 1.4. 8.760 HSTs em serviços de monitoração, administração, suporte, e operação em regime do ambiente de TIC deste órgão.
2. As atividades desempenhadas incluem:
 - 2.1 Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft com sistemas operacionais Windows 2008, 2012 e 2016 Server e Windows 7, 10 e XP;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE REDES E EQUIPAMENTOS

- 2.2 Serviços especializados de administração e segurança de ambiente Microsoft;
- 2.3. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores em ambiente LINUX CentOS, Oracle Linux, e UbuntuServer/Debian;
- 2.4. Instalação, configuração, administração, suporte e manutenção de SGBD SQL-SERVER com mais de 1 TB e ORACLE,
- 2.5. Instalação, configuração, administração, suporte e manutenção de SGBD PostgreSQL com mais de 300 GB;
- 2.6. Instalação, configuração, administração, suporte e manutenção de SGBD Oracle com mais de 500 GB;
- 2.7. Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização utilizando VMWARE e XENSERVEN;
- 2.8. Instalação, configuração, administração e manutenção de 32 servidores de aplicação, utilizando Apache e IIS;
- 2.9. Instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede WAN,
- 2.10. Instalação, configuração, administração e operação de solução de Segurança de Perímetro (firewall) em alta disponibilidade, com funcionalidades como filtro de conteúdo WEB (proxy) e IDS/IPS;
- 2.11. Administração de Ambiente Antivírus/Antimalware/AntiSpam para o parque instalado de servidores e estações;
- 2.12. Instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless 3COM/HP/ARUBA;
- 2.13. Instalação, configuração, administração e suporte de ferramenta de gerenciamento de backup e Appliance de backup Dell com 100 TB de capacidade, e recursos de Snapshot, deduplicação e restore granular de máquinas virtuais;
- 2.14. O monitoramento, suporte e sustentação dos itens acima é realizado em regime contínuo, 24 horas por dia, 7 dias por semana;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE REDES E EQUIPAMENTOS

- 2.15. Prestação de Serviços Especializados de Manutenção de Equipamentos de Informática e Suporte ao Usuário via Service Desk;
- 2.16. As atividades desempenhadas são gerenciadas através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e atendimento presencial, e os serviços são prestados seguindo práticas do modelo I TIL;
- 2.17. São atendidas mais de 400 Delegacias de Polícia, localizadas em mais 400 municípios gaúchos;
- 2.18. São atendidos e suportados mais de 5.000 estações de trabalho;
- 2.19. São atendidos e suportados mais de 6.000 usuários de TI;
- 2.20. São realizados mais de 3.000 atendimentos (tickets) por mês;
- 2.21. O ambiente computacional próprio deste órgão possui 25 servidores físicos e 80 máquinas virtuais totalizando 105 servidores;
- 2.22. Implementação, administração e operação de ambiente de armazenamento de dados com mais de 600 Terabytes de capacidade de armazenamento, sendo 80 TB para base de dados de produção e ambiente virtualizado em solução de Hiperconvergência;
- 2.23. É prestado suporte a ambientes com mais de 20 servidores configurados com ambiente de virtualização e utilizando as funcionalidades alta disponibilidade;
- 2.24. Serviços de instalação, configuração, e administração dos bancos de dados corporativos SQL Server e Oracle, incluindo a elaboração, documentação e implantação de políticas e rotinas de segurança, tuning e backup/restore com tecnologia baseada em agentes;
- 2.25. Serviços de análise de performance de servidores de aplicação, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico;
- 2.26. A Contratada implantou, administra e opera Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk em arquitetura totalmente Web, baseado no OTRS;
- 2.27. O Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk possui notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE REDES E EQUIPAMENTOS

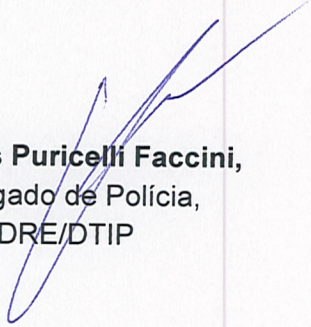
acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line.

Atestamos, ainda, que os serviços foram desempenhados em condições satisfatórias, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre, 28 de julho de 2021.

Sendo o que cabia no momento, à disposição para outras informações necessárias.

Atenciosamente,


Vinícius Puricelli Faccini,
Delegado de Polícia,
DRE/DTIP

Atestado de Capacidade Técnica

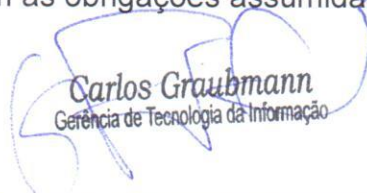
EMPRESA SESC-Serviço Social do Comercio com sede na Rua Alberto Bins , 665 – PORTO ALEGRE – RS, inscrito no CNPJ-MF sob nº 03.575.238/0001-33 ATESTA para os devidos fins, que a empresa INTEROP INFORMATICA LTDA, com sede na Rua General João Manoel 50 – 5º andar – Centro Histórico, Porto Alegre – RS, CEP 90010030, inscrita no CNPJ-MF sob nº 86.703.337/0001-80 presta/prestou a contento, serviço de sustentação de ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação contemplando as modalidades de suporte e administração de servidores físicos e virtuais, serviços corporativos e armazenamento de dados; suporte e administração de redes de dados e telecomunicações; apoio ao suporte e à administração de redes de dados e telecomunicações; suporte e administração de banco de dados; e suporte e administração em segurança da informação, prestando esses serviços através do Contrato nº 094d com vigência de 17/12/2014 até 17/12/2015 Os serviços prestados já ultrapassam (3) três anos de vínculo contratual e abrangem um ambiente tecnológico de rede corporativa superior a 1000 (mil) usuários ativos.

O ambiente suportado abrange multiplataformas tecnologicas, das quais podemos listar os seguintes produtos/serviços/ferramentas que são atendidos:

- 1 - suporte e administração de sistema operacional Microsoft (Windows 2008R2 ou superior);
- 2 - suporte e administração de sistema operacional Linux (Red Hat, SUSE ou similar);
- 3 - gerenciamento e administração de ambiente computacional virtualizado constituído de, no mínimo, 8 (oito) servidores físicos e 30 (trinta) máquinas virtuais;
- 4 - gerenciamento e administração de redes cabeadas em ambiente computacional constituído de switches core, 400 (quatrocentas) portas de switches de borda empilhados;
- 5 - gerenciamento e administração de redes sem fio com uma controladora e 15 (quinze) access points;
- 6 - administração de armazenamento corporativo com 150 TB (cento e cinquenta TeraBytes);
- 7 - gerenciamento de mensageria Microsoft Exchange ou similar, em ambiente computacional constituído por site com 1000 (mil) caixas postais;
- 8 - administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP;

- 9 - gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação JBOSS ou similar;
- 10 - administração de ambiente de backup, utilizando backup em discos e em fitas do tipo LTO ou similar;
- 11 - administração de banco de dados, em ambiente computacional constituído por de banco de dados corporativo comercial (Oracle ou similar) com 1TB (um Terabyte) de dados;
- 12 - administração de banco de dados em pelo menos um banco de dados corporativo baseado em software livre (MySQL dentre outros) com 1TB (um Terabyte) de dados;
- 13 - gerenciamento e administração de ferramenta firewall;

Atestamos, ainda, que os serviços foram entregues em condições satisfatórias, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.


Carlos Graubmann
Gerência de Tecnologia da Informação

Porto Alegre, 30/7/2015.

Responsável atestado:	pelo	Carlos Graubmann
Cargo:		Analista de InfraEstrutura de Redes
Telefone:		51-32842158
E-mail:		carlos@sesc-rs.com.br
Endereço:		Av. Alberto Bins 665, 09 Andar

ASSUNTO

Atestado de Capacidade Técnica**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos que Luiz Afonso Torrontegui, CPF nº 820.701.640-04 prestou serviços de suporte, manutenção, consultoria ao ambiente computacional do SESC/Serviço Social do Comércio abrangendo à infra-estrutura de Redes da Matriz em Porto Alegre/RS, na Plataforma Tecnológica LINUX da ferramenta de Correio Eletrônico Zimbra, realizando mais de 200h de serviços em ambiente com mais de 800 (oitocentas) caixas postais;

Em tempo informamos que o serviço fora prestado através do vínculo contratual entre o SESC/Serviço Social do Comércio e a empresa InterOp.

Porto Alegre, 05 de abril de 2012.



Carlos Graubmann
Gerência de Tecnologia da Informação

Nome: Carlos Graubmann

Cargo: Analista de Infra-Estrutura

Fone: (51) – 32842158

E-mail : Carlos@sesc-rs.com.br

Empresa: SESC-Serviço Social do Comércio

Endereço: Av. Alberto Bins 665, POA - RS

CNPJ: 03575238/0001-33



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Secretaria de Tecnologia da Informação

Coordenadoria de Infraestrutura

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL do Estado do Rio de Janeiro, com sede na Avenida Presidente Wilson, nº 198, Centro, na cidade do Rio de Janeiro, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 06.170.517/0001-05, doravante denominado CONTRATANTE, **ATESTA**, para devidos fins que a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ 86.703.337/0001-80, sediada à Rua General João Manoel, 50, 5º andar, Porto Alegre – RS, presta os serviços abaixo especificados através do Pregão Eletrônico nº 51/2017-Contrato nº 76/2017, com vigência de 13/10/2017 á 12/10/2019, cujo objeto é prestação de serviços para a organização, desenvolvimento, implantação e a operação continuada de central de serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos 1.379 usuários de soluções de TI, cujas atividades realizadas utilizam as boas práticas ITIL - Information Technology Infrastructure Library para a organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada das atividades, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, realizados por 7 técnicos por 12 (doze) horas diárias, bem como a implantação, configuração, manutenção, suporte, administração e operação de Sistema de Gestão de Atendimento para Central de Serviços utilizando o ferramental OTRS, SCUA Contact, Config, assim como a implantação, configuração, manutenção, suporte, administração e operação de Sistema de Gestão de Telefonia para Central de Serviços utilizando o ferramental Asterisk, Elastix. Dentre as tarefas desenvolvidas pela CONTRATADA nos serviços continuados listamos:

Tarefas desenvolvidas pelo serviço de suporte remoto de 1º nível:

- Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais e corporativos;
- Efetuar o recebimento, registro e classificação dos chamados no sistema, realizando o atendimento e/ou apresentando as melhores soluções para as solicitações;
- Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do Tribunal, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais e corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- Efetuar recebimento, registro e encaminhamento de chamados para a equipe de suporte de 2º nível, nos casos em que o chamado não puder ser resolvido no 1º nível;
- Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais/corporativos e equipamentos em geral;
- Documentar qualquer alteração nos procedimentos utilizados no suporte, para fins de atualização dos artigos da base de conhecimento, criados pelo serviço de supervisão da Central de Serviços ou pelas equipes de suporte de 2º nível;
- Reportar informações aos profissionais de suporte técnico de 2º nível quanto às falhas ocorridas durante o atendimento de chamados utilizando a base de conhecimento;
- Prestar informações aos usuários sobre o andamento de chamados, quando solicitados, inclusive aqueles que demandarem suporte técnico de 2º nível;
- Fornecer sugestões e auxiliar o supervisor na manutenção e construção de scripts de suporte e da base de conhecimento, para as atividades que possam ser melhoradas ou que não possuam rotinas ou processos normatizados;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
- Exige-se que os técnicos incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados.
- São consideradas próprias de execução pela equipe de suporte de TI de 1º nível as seguintes atividades:
 - Informações rápidas gerais de inoperância;



- Informações sobre aplicativos, programas e sistemas;
- Informações sobre requisitos mínimos para cadastro;
- Informações gerais;
- Troca de senha;
- Esclarecimento de dúvidas gerais dos usuários acerca dos sistemas em uso no Tribunal;
- Cadastro de acesso de usuários em banco de dados;
- Concessão de acesso a sistema;
- Configuração de conexão com Internet (Proxy Client);
- Mapeamento de unidade de rede;
- Configuração de navegadores de Internet (Internet Explorer®, Mozilla Firefox);
- Suporte inicial no uso de sistemas corporativos;

Tarefas desenvolvidas pelo serviço de supervisão da Central de Serviços:

- Acompanhar a execução e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- Supervisionar a execução do serviço de suporte remoto de 1º nível;
- Orientar o serviço de suporte remoto de 1º nível em situações de atendimento, bem como interagir com os usuários quando a situação exigir;
- Avaliar o desempenho do serviço de suporte remoto de 1º nível, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de telessuporte;
- Assegurar que as determinações das unidades da STI ou de outras unidades do TRE/RJ sejam observadas pelo serviço de suporte remoto de 1º nível, tomando as ações necessárias para corrigir os desvios observados;
- Manter e construir os scripts de suporte e a base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas, com o apoio e aprovação de técnicos do Tribunal, para as atividades que possam ser melhoradas ou que não possuam rotinas ou processos normatizados;



- Implantar e manter a escala de trabalho da equipe técnica que executa o serviço de suporte remoto de 1º nível, controlando a assiduidade e a pontualidade;
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo para a equipe técnica que executa o serviço de suporte remoto de 1º nível;
- Elaborar e avaliar relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades de suporte remoto de 1º nível;
- Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte remoto de 1º nível;
- O serviço de supervisão da Central de Serviços será o responsável pela administração, execução e coordenação do serviço de suporte remoto de 1º nível, assim como o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço, devendo efetuar eventuais ajustes e correções de forma a se garantir os resultados esperados dentro dos prazos previstos.
- Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes.

Atestamos, ainda, que os serviços estão sendo executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Rio de Janeiro/RJ, 02/05/2019.



ALBERTO CARMO DE ARAUJO

Coordenador de Infraestrutura



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA, CNPJ nº 05.858.851/0001-93, sediado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, denominado contratante, **ATESTA**, para devidos fins que a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ 86.703.337/0001-80, sediada à Rua General João Manoel, 50, 5º andar, Porto Alegre – RS, presta através do Pregão Eletrônico nº 93/2016- Contrato nº 106/2016, com vigência até 31/12/2019, serviços especializados e continuados de suporte a usuários de TI, sendo composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico aos usuários (SERVICE DESK), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura e pelo auxílio no controle de ativos de TI, qual abrange 18 (dezoito) profissionais, sendo 17 (dezessete) técnicos e 1 (um) supervisor de atendimento, todos com carga horária de 7 (sete) horas diárias, de segunda e sexta-feira, no horário de funcionamento do TRESP que possui aproximadamente 1.200 usuários e dispõe de um Catálogo de Serviços de TI composto de 180 serviços, com uma média de 1.800 chamados/mês para 120 unidades, com as seguintes atividades:

➤ A execução dos serviços de suporte técnico compreende:

- a) oferecer orientações aos usuários internos, mediante consulta à base de conhecimentos do TRESP, quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, à instalação, ao funcionamento e à manutenção de equipamentos e componentes de TI;
- b) executar intervenção em estação de trabalho de usuários do TRESP, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;
- c) registrar detalhadamente no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todo e qualquer andamento, procedimento executado, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes às ocorrências dos usuários;
- d) informar usuários quanto ao andamento das ocorrências por ele registradas mediante solicitação;
- e) identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRESP ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- f) receber e documentar as soluções de ocorrências e efetuar o encerramento das mesmas no sistema;
- g) detectar e verificar a persistência de erros/problemas na infraestrutura de TI, bem como o seu monitoramento;
- h) executar testes de sistema operacional e de homologação de software;
- i) configurar serviços e ativos de rede;
- j) homologar periféricos;
- k) preparar ambiente de TI; e

l) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

➤ Os serviços de manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como auxílio no controle de ativos de TI consistem na manutenção corretiva e preventiva de ativos de TI, instalação e movimentação física de equipamentos, preparação de infraestrutura de TI, mediante execução de cabeamento estruturado, bem como auxílio nas etapas de movimentação e controle de equipamentos. Este serviço visa à conservação e ao efetivo funcionamento dos ativos e da infraestrutura de TI do TRESC.

➤ A execução dos serviços de manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como auxílio no controle de ativos de TI compreende:

- a) instalar, substituir e remanejar módulos, equipamentos e periféricos;
- b) substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
- c) realizar testes gerais em equipamentos e mídias;
- d) incluir e/ou alterar informações em sistemas informatizados;
- e) auxiliar nas atividades de desfazimento de equipamentos;
- f) preparar equipamentos para transporte;
- g) registrar e consultar ocorrências externas;
- h) auxiliar na homologação de procedimentos técnicos;
- i) ativar ambientes que necessitem de infraestrutura de TI;
- j) pesquisar soluções tecnológicas;
- k) realizar conferência física de equipamentos e/ou materiais;
- l) organizar e entregar documentos, equipamentos e materiais;
- m) auxiliar na elaboração de documentos em geral;
- n) confeccionar redes de cabeamento estruturado e realizar manutenção da infraestrutura de redes; e
- o) executar outros serviços correlatos a manutenção de ativos de TI e a infraestrutura de redes.

➤ Os serviços de supervisão de atendimento consistem na orientação e acompanhamento das atividades executadas primando pela qualidade dos serviços prestados e cumprimento do ANS.

➤ A execução dos serviços de supervisão de atendimento compreende:

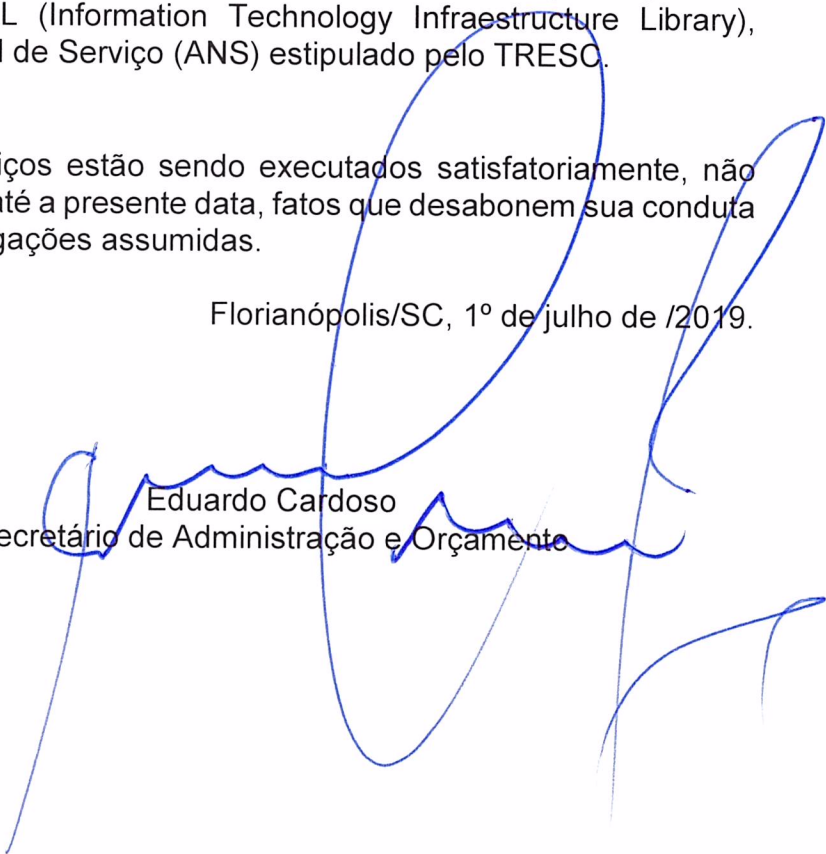
- a) acompanhar e controlar as atividades, visando garantir os níveis de serviço exigidos;
- b) acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço, monitorando reclamações e problemas na execução das atividades;
- c) identificar as necessidades de desenvolvimento dos profissionais sob sua responsabilidade, visando ao processo de melhoria contínua dos serviços;
- d) suprir os profissionais com informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- e) repassar orientações e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;
- f) participar de reuniões de acompanhamento sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- g) informar a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de usuários para serem repassados ao TRESC;
- h) garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;

- i) garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, fraseologia, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- j) garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo TRESC; e
- k) acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pela Central de Serviços (Service Desk), garantindo os seus fechamentos dentro dos níveis de serviço exigidos.

Cada um dos serviços deve ser executado de acordo com as normas, os procedimentos e as técnicas adotados pelo Tribunal, bem como pelas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estipulado pelo TRESC.

Atestamos, ainda, que os serviços estão sendo executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Florianópolis/SC, 1º de julho de /2019.


Eduardo Cardoso
Secretário de Administração e Orçamento



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO
Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 300 - Bairro Praia de Belas - CEP 90010-395 - Porto Alegre - RS - www.trf4.jus.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ sob o nº 92.518.737/0001-19, localizado a Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, nº 300, bairro Praia de Belas, Porto Alegre/RS, CEP 90010-395 **ATESTA** para os devidos fins que **contratou** através do Pregão Eletrônico nº 34/2012 - Processo Administrativo nº 12.1.000022657-8 – Contrato 25/2012 e seu aditivo Primeiro, serviços de suporte técnico à plataforma de *software* livre do Tribunal (ITEM 1 - **660 (seiscentas e sessenta) horas técnicas para suporte a sistemas operacionais RED HAT Enterprise Linux e SUSE Linux Enterprise Server**) com a empresa **INTEROP INFORMATICA LTDA**, CNPJ 86.703.337/0001-80, sediada a Rua General João Manoel, 50 – 5 andar – Centro Histórico – Porto Alegre - RS;

Dentre as atividades no ambiente Linux estão abrangidos os serviços de implantação, suporte e customização de ferramenta de monitoramento Zabbix com Grafana integrante da Plataforma de *software* livre do Tribunal para o ambiente de prestação dos serviços contratados está abaixo descrita:

Sistemas operacionais RED HAT Enterprise Linux e SUSE Linux Enterprise Server, incluindo todos os componentes destas distribuições, dentre elas:

APACHE versão 1.3.27 e superiores;

PHP, versões 4.x, 5.x e superiores, incluindo entre outros:

Conectividade com bancos de dados MySQL, Microsoft SQL Server, Ingres e Postgres;

Memcache 3.x e superiores;

Extensões SSL, XML, SOAP, ZLIB e CURL.

OpenSSL, para geração, alteração, revogação de certificados X.509;

JAVA;

POSTFIX versão 2.0.6 e superiores;

Courier-IMAP;

SpamAssassin;

Mailman;

Proxy SQUID;

SAMBA;

OpenLDAP;

OpenSSH;

Bind/DNSSEC;

RCS Subversion e Git;

Nagios;

Cacti e Zabbix;

Web Services Framework for PHP 2.x e superiores;

SGBD MySQL versão 4.0 e superiores;

SGBD PostgreSQL versão 7.3 e superiores;

Sistema de colaboração ZIMBRA, incluindo desenvolvimento de Zimlets;

MediaWiki;

Openfire;

WordPress;

Wkhtmltopdf (renderizador HTML para PDF); Moodle.

Período de prestação de serviços: 10/07/2012 até 10/07/2017.

Atestamos, ainda, que os serviços foram desempenhados em condições satisfatórias, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Tribunal Regional Federal da 4ª Região

Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 300

Praia de Belas CEP 90010-395 - Porto Alegre – RS

Fone: (51) 3213-3701



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Bernardes Jardim, Diretor Administrativo**, em 06/03/2018, às 16:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.trf4.jus.br/trf4/processos/verifica.php> informando o código verificador **4039059** e o código CRC **18324D1F**.



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO
Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 300 - Bairro Praia de Belas - CEP 90010-395 - Porto Alegre - RS - www.trf4.jus.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Observamos que os serviços de suporte na ferramenta de correio eletrônico Zimbra foram prestados por meio do contrato nº 25/2012, vigente de 10/07/2012 a 10/07/2017, pela empresa Interop Informática Ltda., CNPJ nº 86.703.337/0001-80, compreendendo 394 horas conforme abaixo:

- Suporte técnico ambiente GNU/Linux com ferramenta de correio eletrônico Zimbra com infraestrutura de rede contendo 3.000 pontos de rede e 2.640 caixas postais.

Atestamos ainda, que os serviços foram executados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Bernardes Jardim, Diretor Administrativo**, em 29/11/2017, às 13:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



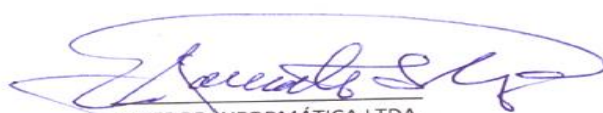
A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.trf4.jus.br/trf4/processos/verifica.php> informando o código verificador **3900427** e o código CRC **EAE10AFD**.

AO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 01/2022

DECLARAÇÃO CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

A empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ nº 86.703.337/0001-80, por intermédio de seu representante legal Sr. Socrates Slongo, portador da Carteira de Identidade nº 5036293016 e do CPF nº 512.537.040-15. DECLARA, que dispõem de pessoal técnico capacitado para a execução dos serviços que atendem a todos os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços e o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da CENTRAL, a partir do qual serão realizadas as atividades de atendimento e suporte técnico de 1º nível e demais serviços.

Porto Alegre, 21 de janeiro de 2022.



INTEROP INFORMÁTICA LTDA
SÓCRATES SLONGO
SÓCIO DIRETOR

86.703.337/0001-80
INTEROP INFORMÁTICA LTDA
RUA GEN. JOÃO MANOEL, 50 / 5º ANDAR
CENTRO - CEP 90010-030
PORTO ALEGRE - RS

COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

As licitantes deverão apresentar atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome próprio, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, assim entendida a que demonstra já ter prestado:

a.1) Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

a.1.1) Atendimento remoto a, no mínimo, 900 (novecentos) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.

a.1.2) Atendimento presencial a, no mínimo, 900 (novecentos) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.

Evidências:

Atestado AGCO

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado borrachas Vipal, item 1.2

Atestado Polícia Civil, item 2.18, 2.19, 2.20

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.2, 4.1.7, 4.1.10

Atestado SUCHY

Atestado TJRS, CT172, tabela 1 e item 2.1.4.2.3.1

a.2) Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (*Request Fulfillment*); Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*); Gerenciamento de Mudança (*Change management*); Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*); Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management*); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (*Service Asset & Configuration Management*); e Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*).

Evidências:

Atestado TJRS, CT172, tabela 1

- a.3)** Fornecimento de solução de Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) com objetivo de atendimento mínimo de 900 (novecentos) usuários contemplando a instalação, configuração e customização.

Evidências:

Atestado TJRS, CT172, tabela 1

- a.4)** Atendimento mínimo de 9.000 (nove mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.6

Atestado SUCHY

Atestado TJRS, CT172, tabela 1

- a.5)** Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (*Network Operation Center*), com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 60 (sessenta) servidores virtuais; 117 (cento e dezessete) ativos de rede (*switch/router*), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 1 controladoras e 35 *access points*.

Evidências:

Atestado AGCO

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado Borrachas Vipal, item 1.7

Atestado CEEE

Atestado Polícia Civil, item 2.12, 2.21, 2.23

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.1, 4.1.9, 4.1.37, 4.1.43, 4.1.45, 4.1.46, 4.1.54

Atestado SESC, CT94, item 3, 4 e 5

Atestado SUCHY

Atestado TJRS, CT172,, tabela 1 e item 2.1.4.2.3.1, anexo III-B item C

- a.6)** Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipal, item 1.12

Atestado Polícia Civil, item 2.11

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.10, 4.1.30, 4.1.31, 4.1.69

- a.7)** Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipal, item 1.11, 1.13

Atestado Polícia Civil, item 2.10

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.10, 4.1.27, 4.1.29, 4.1.69

Atestado SUCHY

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.14.2.111, 10.14.2.14

- a.8)** Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, *Active Directory*, DHCP, DNS e *System Center Configuration Manager* (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.23, 4.1.55, 4.1.56

Atestado SUCHY

Atestado TJ/RS, CT 371

- a.9)** Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 50 (cinquenta) servidores.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado Borrachas Vipal, item 1.3

Atestado CEEE;

Atestado Polícia Civil, item 2.3

Atestado TJ/RS, CT 371

- a.10)** Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat e IIS.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipal, item 1.5

Atestado CEEE

Atestado Polícia Civil, item 2.8

Atestado SUCHY

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.10

- a.11)** Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado Borrachas Vipal, item 1.6

Atestado CEEE (SGBD Oracle)

Atestado Polícia Civil, item 2.4, 2.5, 2.6

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.34 (SQLserver), 4.1.52 (SQLserver), 4.1.53 (Postgres)

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.6

- a.12)** Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 8 TBytes.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado Borrachas Vipal S.A

Atestado Polícia Civil, item 2.13

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.41, 4.1.74

Atestado SUCHY

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.12

- a.13)** Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.

Evidências:

Atestado SUCHY

- a.14)** Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Zimbra ou similar em alta disponibilidade com, no mínimo, 1.150 (mil cento e cinquenta) caixas postais.

Evidências:

Atestado Borrachas Vipal, item 1.9

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.21, 4.1.22, 4.1.62, 4.1.84

Atestado SESC, CT94, item 7

Atestado SESC/RS, CT6

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.7 e 10.8

Atestado TRF4, CT25

- a.15)** Serviço de configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 300 (trezentos) TBytes.

Evidências:

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado Borrachas Vipal, item 1.8

Atestado CEEE

Atestado Polícia Civil, item 2.22

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.32

Atestado SESC, CT94, item 6

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.11

- a.16)** Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCloud e Vsphere, com, no mínimo, 2 (dois) servidores de rede físicos e 60 (sessenta) máquinas virtuais.

Evidências

Atestado Assembleia Legislativa do RS

Atestado Polícia Civil, item 2.7

Atestado SUCHY

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.13

- a.17)** Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados na tecnologia CISCO ou compatível, tais como concentrador VPN, Core Router, Netscaler (balanceador de carga) e CISCO ASA Firewall.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.44 (balanceador de carga), 4.1.47 (Firewall)

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.3

- a.18)** Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.23

Atestado SESC, CT94, item 8

Atestado TJ/RS, CT 371, item 10.8

- a.19)** Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.65

Atestado TRF4, CT25

- a.20)** Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk) utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

Evidências:

Atestado Borrachas Vipal, item 1.1

Atestado Polícia Civil, item 2.26

Atestado SUCHY

Atestado TJRS, CT172, tabela 1

Atestado TRE-RJ

- a.21)** Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de catálogo de serviços;

Evidências:

Atestado SEFAZ/RS item 4.1.5