

NOSSO NEGÓCIO
É CRIAR SOLUÇÕES
PARA OS DESAFIOS
DA SUA EMPRESA.

Algar 
Tecnologia

**Conselho de Justiça
Federal - CJF**

PROPOSTA DE PREÇOS
Pregão nº45/2014



Autenticado digitalmente por MARCIO GOMES DA SILVA.
Documento Nº: 1314795.12567303-8334 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action>



CJFADM201400388Y05

1 A ALGAR TECNOLOGIA

Algar Tecnologia é uma empresa feita de pessoas. Gente que valoriza a confiança, o relacionamento próximo e que sabe a importância de estar ao lado das necessidades de cada cliente, **como verdadeiros criadores de soluções.**

Com mais de 12 anos de atuação, presença geográfica em todo país e **foco em soluções de tecnologia para processos de negócios**, oferecemos nossa expertise buscando entender com profundidade o dia a dia de cada negócio e desenvolvendo projetos personalizados para cada cliente.

Uma empresa especializada em soluções end to end para o mercado corporativo, com expertise em grandes projetos, que possui em sua carteira de clientes grandes corporações de expressão nacional e internacional.

A Algar Tecnologia possui uma infraestrutura que conta com:

- mais de 10 mil associados;
- mais de 07 mil posições de trabalho para operação de BPO;
- 3 Data Centers, estrategicamente localizados;
- 3 mil servidores em operação;
- profissionais altamente capacitados para serviços de consultoria;
- Unidades de negócios em:

Uberlândia – MG,
Belo Horizonte – MG,
Campinas – SP,
São Paulo – SP,
Rio de Janeiro – RJ,
Brasília – DF.



2 Como surgiu

Em 1999, o Grupo Algar apresentava ao mercado a ACS, empresa pioneira ao trazer um novo conceito de ambiente e infraestrutura de operações de Contact Center e BPO. Um conceito inovador, integrado com o ambiente, com tecnologia avançada e com total contingência. Foi também pioneira no Brasil na prestação de serviços offshore para clientes no exterior.

Paralelamente à história da ACS, o Grupo Algar, por meio da CTBC Telecom, implantou seu negócio de Data Center e Serviços de TI. Com três unidades nas cidades de Uberlândia e Campinas, equipadas com tecnologia de ponta, prestavam serviços de alto valor para empresas em várias partes do Brasil.

Avaliando as suas competências internas, com a convicção das altas capacitações técnicas e de relacionamento comerciais diferenciados, construídos ao longo desses anos, a Algar, mais uma vez à frente de seu tempo, une a força dessas empresas para a criação de um novo empreendimento, a Algar Tecnologia.



3 Empresa do GRUPO ALGAR

A Algar é um Grupo empresarial empreendedor com a atuação nacional, presente em mais de 1.000 cidades, oferecendo soluções que garantam valor para todos de maneira simples, sustentável e inovadora. Fundada em 1954 e com atuação em todo o território nacional, a Algar é um grupo empresarial empreendedor que atua **nos setores de TI/Telecom, Agro, Serviços e Turismo**, oferecendo soluções que garantam valor para todos de maneira simples, sustentável, inovadora; valorizando relacionamentos e o potencial humano.

Composto por nove empresas, o grupo Algar possui: 17 mil associados (como são chamados os funcionários), para atender seus 1,7 milhão de clientes, com um faturamento de mais de R\$ 3 bilhões.

Mais do que na geração de lucro, acreditamos na geração de riqueza. Por isso, reinvestimos 100% de nossos recursos no Brasil. A busca pelo equilíbrio das dimensões econômica, social e ambiental permeia nosso jeito de ser e de fazer negócios. Para a Algar, “**Gente servindo gente**” é mais que uma visão, é um compromisso de cada talento.

Hoje somos mais de 17 mil talentos, em 61 escritórios, servindo 1,7 milhão de clientes.

É feita de gente, de relacionamentos e valores sustentáveis.

Visão:

Gente servindo Gente.

Missão:

Desenvolver relacionamentos e negócios sustentáveis que gerem valor percebido.

Valores:

Cliente, nossa razão de existir*. Integridade. Sustentabilidade. Valorização dos talentos humanos. Crença no Brasil.

*Citação do fundador do Grupo Algar, Sr. Alexandrino Garcia.



4 Responsabilidade Social e Ambiental

Pensando no futuro.

A Algar Tecnologia acredita no Brasil e na educação como investimento no futuro do País. Por isso, está presente nos principais estados, por meio do **Instituto Algar**, valorizando a educação e melhorando a qualidade de ensino de milhares de crianças e jovens.

- 3 programas sociais que juntos chegam a 4 estados.
- 478 voluntários.
- 100 escolas beneficiadas.
- 6 mil alunos do ensino fundamental.
- 433 educadores.



Desenhos feitos por alunos beneficiados nos programas sociais do Instituto Algar

Cuidando do planeta.

A coleta seletiva de lixo e a reciclagem de lâmpadas estão presentes em todos os ambientes da Algar Tecnologia. A empresa também conserva um bosque em seu site principal, **onde a maioria das árvores foram plantadas por clientes**. Além disso, todo o papel utilizado na comunicação é produto de madeira de reflorestamento, como este que você está lendo agora.



Desenhos feitos por alunos beneficiados nos programas sociais do Instituto Algar



5 Clientes

Agronegócios



Educação



Energia



Governo



Indústria



Mídia e Entretenimento



Saúde



Telecom



6 Parceiros Tecnológicos:

Produtos e garantias de níveis de serviço e normas de qualidade do processo.



7 Principais certificações



Certificação ISO/ IEC 27001

Certificação que atesta a gestão de segurança da informação.

Fonte: Apresentação Institucional - Algar Tecnologia



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS RECEBIDOS EM 2010		
Prêmio Empresário Amigo do Esporte		Ministério do Esporte - Homenagem feita aos empreendedores que mais contribuíram para projetos esportivos por meio da Lei de Incentivo ao Esporte (LIE).
"70 Melhores Empresas de TI e Telecom para trabalhar"		Revista ComputerWorld e Great Place to Work Institute. 1º lugar no ranking das empresas com o maior número de mulheres (em %). 4º lugar em número de jovens com até 25 anos
"50 melhores para se trabalhar - Executivo 2010"		Revista Época - 33º lugar no ranking das melhores para o executivo trabalhar.
"Maiores & Melhores - as 1.000 maiores empresas do Brasil"		Revista Exame, da Editora Abril. Uma ampla pesquisa com cerca de 3.000 empresas, reconheceu a Algar Tecnologia como destaque.
300 Maiores empresas de TI, Telecom e Internet do Brasil		Revista Computerworld publicado pela - NOW!DIGITAL - 111º lugar no ranking



**Ao
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF**

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N. 045/2014

Prezados (as) Senhores (as),

É com prazer que apresentamos nossa Proposta de Preços ao CJF, visando contratação de empresa especializada para prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI), conforme condições e especificações constantes das cláusulas abaixo e dos módulos de I a III, os quais fazem parte integrante do presente edital

Acreditamos no grande potencial da relação comercial entre a Algar Tecnologia e o CJF. Esta parceria se tornará referência no relacionamento com clientes e parceiros por tratar-se de um projeto pelo qual contribuiremos na melhoria contínua dos negócios por meio de todo o nosso portfólio de serviços de ITO, BPO, Consultoria.

No presente documento, apresentamos nossa solução para resultados conforme as especificações recebidas.

Aguardando parecer de V.Sa., desde já colocamos toda nossa equipe à disposição para eventuais dúvidas, em especial o Sr. Rodrigo Lot – (61) 9965-6334, para maiores esclarecimentos, detalhamentos e/ou adequações que se façam necessárias.

Atenciosamente,

**André Bezerra Ramos
Analista de Licitações
Algar Tech Consultoria S/A
CNPJ: 21.246.699/0031-00**


**Algar Tecnologia e Consultoria S/A
CNPJ: 21.246.699/0031-30
André Bezerra Ramos
RG: 1624579 SSP/DF
CPF:908.034.421-49**



Sumário

1. Objeto da proposta
2. Proposta de preços
3. Descrição dos serviços



1

Objeto

Contratação de empresa especializada para a prestação do serviço técnico de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal – CJF.



2

Proposta de Preços

1. Razão Social: ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S/A
2. CNPJ: 21.246.699/0031-60
3. Inscrição Distrital: 07.350.422/003-40
4. Endereço / CEP: SBS Q 02 Bl. Q, 4º Andar, Edifício João Carlos Saad – Brasília – DF
CEP: 70.070-120
5. Telefone: (61) 3246-3100/9872-8479/9147-2547
6. E-mail: andrebra@algartech.com/ nayarab@algartecnologia.com.br
7. Nome do representante: André Bezerra Ramos

DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	QUANTIDADE DE MESES	VALOR TOTAL
Serviço de suporte à administração à Infraestrutura <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Suporte ao Ambiente de Produção (Rede de Dados, Sistemas Operacionais, Servidor de Armazenamento, Serviços Corporativos, Backup, Virtualização) • Serviço de Suporte à Sistema Gerenciador de Banco de Dados • Serviço de documentação e requisições de serviços 	R\$ 244.000,00	20	R\$ 4.880.000,00
Serviço de Suporte à Redes Externas (WAN)	R\$ 16.730,00	20	R\$ 334.600,00



Serviço de Operação e Monitoramento Presencial 24x7	R\$ 25.330,00	20	R\$ 506.600,00
Custo total			R\$ 5.721.200,00

1. **Valor Total: R\$ 5.721.200,00 (cinco milhões, setecentos e vinte e um mil e duzentos reais)**
2. **Validade da Proposta:** Validade da proposta: 60 (sessenta dias) a contar da data de apresentação.
3. **Composição dos preços:** Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.
4. Informamos que todos os atestados de capacidade técnica estão abertos à diligências que o órgão julgue necessário, afim de dirimir eventuais dúvidas.
5. Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Brasília/DF, 10 de dezembro de 2014.

André Bezerra Ramos
Analista de Licitações
Algar Tech Consultoria S/A
CNPJ: 21.246.699/0031-00


Algar Tecnologia e Consultoria S/A
CNPJ: 21.246.699/0031-00
André Bezerra Ramos
RG: 1624579 SSP/DF
CPF: 908.034.421-49



3

Descrição dos serviços

SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO AO AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA (SUPORTE DE 3º NÍVEL)

1. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo *framework* ITIL v3, garantindo a aplicação dos processos de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento do Conhecimento e o Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e o Gerenciamento de liberação e Implantação, garantindo a manutenção de uma base de dados de configuração e mudanças.
2. A realização dos processos ITIL significa seguir os processos descritos naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, e utilizar ferramentas que implementem o ITIL.
3. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios com a periodicidade e as informações detalhadas conforme Anexo IX.
4. É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada a Base de Dados de Gerenciamento de Configuração que fazem parte do objeto do seu contrato, conforme Itens de Configuração – IC cadastrados pela CONTRATADA. Os IC's serão inicialmente definidos com uma maior granularidade, porém serão detalhados ao longo da prestação dos serviços e conforme a necessidade de controle dos mesmos. A ferramenta em uso para tal é a CA Service Desk.
5. O CJF irá definir os níveis de mudança que serão formalmente controlados e aqueles que terão um processo simplificado de gerenciamento, sendo estes os mais simples e com menor impacto na infraestrutura. O CJF irá manter um Comitê de Mudanças, e sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá estar disponível para participar das reuniões para prestar informações sobre os ambientes e serviços por elas executados. Mudanças que impliquem em um conjunto de procedimentos complexos, que envolvam várias equipes ou empresas contratadas e que impliquem em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverão ser tratadas como um Projeto. A CONTRATADA deverá apresentar ao Comitê de Mudanças do CJF a proposta de todas as mudanças no ambiente, conforme níveis de controle que serão estabelecidos. Para todas as mudanças apresentadas, será necessário acompanhar dentre outras informações, as análises de risco relativas às mudanças, descrevendo o impacto da sua realização.
6. Fará parte do trabalho da CONTRATADA o teste e a emissão de parecer a respeito de qualquer novo Item de Configuração adotado pelo CJF, devendo emitir nota técnica a respeito do impacto deste novo IC no ambiente de produção do CJF. Com base na nota técnica elaborada o CJF irá aprovar a Liberação do IC no ambiente. Se o processo de liberação do IC implicar em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverá ser tratado como um Projeto.
7. A CONTRATADA deverá produzir mensalmente informações a cerca da utilização e capacidade dos itens de configuração - IC que façam parte de seus serviços e o



desempenho destes quando do cumprimento de níveis de serviço. Deverão ainda subsidiar o CJF nas decisões de ampliação da capacidade de sua infraestrutura de TIC conforme demandas existentes e projeções futuras.

8. A CONTRATADA deverá propor e manter atualizados os Planos de Capacidade, Disponibilidade e Continuidade para os serviços de TI, gerando a documentação que reflita o Plano e determinando as mudanças necessárias para se adequar a realidade proposta.

9. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos IC que suportem os processos do CJF, gerando uma base histórica de monitoramento destes Itens.

10. Os serviços descritos neste termo de referência compreendem as atividades de suporte, administração e evolução da infraestrutura, operação e monitoramento presencial 24x7, armazenamento de dados, suporte de infraestrutura de rede de dados local e remota, suporte a serviços corporativos, suporte a sistemas operacionais, suporte aos servidores de aplicação, suporte aos serviços de backup, infraestrutura de virtualização e suporte ao sistema gerenciador de banco de dados no âmbito do CJF. Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Conselho e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

11. A CONTRATADA deverá realizar uma análise crítica de todo o ambiente tecnológico visando identificar falhas de implantação que tornem o ambiente vulnerável a indisponibilidade. Se necessário, a CONTRATADA deverá realizar as correções de configuração do ambiente, visando torná-lo de alta disponibilidade.

12. DOS SERVIÇOS

12.1. **Coordenação da sustentação de infraestrutura** (Responsável Técnico)

12.1.1. O serviço constitui na supervisão de sua equipe de profissionais na execução dos serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura, de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE.

Principais atividades a serem executadas:

12.1.2. Acompanhar a execução dos serviços para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

12.1.3. Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE;

12.1.4. Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados;

12.1.5. Supervisionar sua equipe na execução dos serviços de infraestrutura;

12.1.6. Elaborar e propor plano de execução dos serviços;

12.1.7. Organizar a alocação de turnos e de profissionais de sua equipe;

12.1.8. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

12.1.9. Executar outros serviços correlatos à supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço de infraestrutura;

12.1.10. Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

12.1.11. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CJF, de procedimentos sistematizados e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;



12.1.12. Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho;

12.1.13. Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), referente aos serviços de sustentação de infraestrutura, provendo informações gerenciais ao CONTRATANTE;

12.1.14. Supervisionar sua equipe de profissionais na execução de ações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, cumprindo a política de segurança da informação do CJF e aplicando as melhores práticas de segurança;

12.1.15. Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades;

12.1.16. Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de *backup* e restore de dados, com vista a subsidiar na elaboração e revisão de projetos de tecnologia da informação conforme o ITIL;

12.1.17. Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores do CONTRATANTE através das aberturas de chamados no sistema de gestão de serviços de TI, atualmente CA Service Desk;

12.1.18. Sugerir novas tecnologias para modernizar a infraestrutura de TI, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento de capacidade da infraestrutura;

12.1.19. Aplicar na execução das atividades exercidas no CJF os seguintes processos do ITIL já implantados: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço.

12.1.20. Manter atualizado o Configuration Management Database (CMDB) conforme previsto no ITIL. Atualmente no CA Service Desk;

12.1.21. Consolidar as sugestões de melhoria em cada serviço de sustentação da infraestrutura;

12.1.22. Executar, sob coordenação do CJF, as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software do CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos – PMI.

12.1.23. Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda;

12.1.24. Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda;

12.1.25. **Subsidiar tecnicamente, quando demandado, os processos de aquisição.**

12.1.26. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações (Gerenciamento de capacidade);

12.1.27. Abrir chamados técnicos na língua inglesa para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de hardware e software de TI do CONTRATANTE;

12.2. **Administração de Armazenamento de Dados;**



- 12.2.1. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados corporativos do CJF, por solicitação do CONTRATANTE;
- 12.2.2. Gerenciamento da replicação de dados do CJF;
- 12.2.3. Administração do parque de storages;
- 12.2.4. Administração de servidores de arquivo baseados em NAS;
- 12.2.5. Administração das redes SAN FC e iSCSI de acesso aos storages;
- 12.2.6. Gerenciamento dos espaços de armazenamento;
- 12.2.7. Gerenciamento do desempenho dos serviços inerentes à área de atuação;
- 12.2.8. Prospecção tecnológica de soluções inerentes à área de atuação;
- 12.2.9. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (storage);
- 12.2.10. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;
- 12.2.11. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.2.12. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 12.2.13. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 12.2.14. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços.
- 12.2.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados, utilizando as ferramentas disponíveis no CJF;
- 12.2.16. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;
- 12.2.17. Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos.
- 12.2.18. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento;
- 12.2.19. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
- 12.2.20. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;
- 12.2.21. Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe do CONTRATANTE;
- 12.2.22. Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:
 - a) Criação, expansão, diminuição ou exclusão de volumes lógicos;
 - b) Particionamento;
 - c) Configuração, monitoração e *restore* de *snapshots*;
 - d) Cópias por ponteiros;
 - e) Replicação/ duplicação de dados nos storages;



- f) Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS;
 - g) Monitoramento de desempenho dos *storages* e auditoria de falhas;
 - h) Desduplicação dos dados armazenados;
 - i) Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão;
 - j) Gerenciamento do ciclo de vida da informação (ILM);
 - k) Configurar, administrar e monitorar a replicação de dados entre storages.
- 12.2.23. Avaliar e propor alterações nas configurações de acesso aos sistemas de armazenamento de dados, propondo alterações de rede que incrementem a disponibilidade, desempenho e confiabilidade de acesso aos dados armazenados;
- 12.2.24. Administrar e operar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados;
- 12.2.25. Efetuar a abertura e acompanhamento de chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento;
- 12.2.26. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 12.3. Administração de Rede Local (LAN)**
- 12.3.1. Instalar e configurar ativos de rede, manter rotas e segurança dos ativos, para atender as necessidades de conectividade e segurança do CJF;
- 12.3.2. Implementação e administração de Redes Sem fio;
- 12.3.3. Levantar as necessidades de implantação ou reestruturação das redes corporativas, de forma a atender os sistemas informatizados;
- 12.3.4. Implantar novos segmentos de redes, recursos e tecnologias;
- 12.3.5. Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede;
- 12.3.6. Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz;
- 12.3.7. Garantir a execução das políticas e normas de acesso;
- 12.3.8. Pesquisar, avaliar, propor especificações técnicas, testar e emitir parecer para a aquisição e utilização de recursos de hardware e software para a rede corporativa;
- 12.3.9. Administrar e gerenciar as Redes Locais inclusive os links com a gráfica do CJF, a rede MPLS do CNJ, e os links rádio com o STJ (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs);
- 12.3.10. Administrar e gerenciar links internet (roteadores e switches de rede layer 3 com RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP);
- 12.3.11. Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes;
- 12.3.12. Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento. Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade;
- 12.3.13. Proceder análise da capacidade e disponibilidade dos ativos do CONTRATANTE;
- 12.3.14. Realizar manutenção periódica e corretiva da rede corporativa;



- 12.3.15. Prestar suporte técnico aos usuários quanto a instalação, utilização, manutenção e uso dos recursos da rede corporativa;
- 12.3.16. Adotar procedimentos que garantam a segurança e a integridade dos dados e das instalações da unidade contra possíveis problemas com os equipamentos e programas, sinistros e atos de sabotagem;
- 12.3.17. Organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas;
- 12.3.18. Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede;
- 12.3.19. Elaborar e implantar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativas à rede de comunicação;
- 12.3.20. Prestar consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- 12.3.21. Devem ser considerados critérios de conectividade e segurança, garantindo dessa forma a implantação das políticas de segurança definidas pelo CJF;
- 12.3.22. Execução de rotinas (procedimentos operacionais padrão) para manutenção de redes locais;
- 12.3.23. Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte;
- 12.3.24. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.3.25. Elaborar e manter atualizado o mapa de endereçamento IP do ambiente;
- 12.3.26. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para os serviços de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 12.3.27. Detectar possíveis problemas de sistemas e serviços pela análise dos pacotes trafegados na rede;
- 12.3.28. Gerar relatórios e gráficos de desempenho das redes, utilizando as ferramentas disponíveis no CJF;
- 12.3.29. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local;
- 12.3.30. Manter os desenhos das topologias das redes atualizados e completos.
- 12.3.31. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da rede.
- 12.3.32. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
- 12.3.33. Realizar confecção e crimpagem de cabos de rede;
- 12.3.34. Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de telecom mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;
- 12.3.35. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede e pontos de acesso;
- 12.3.36. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;



12.3.37. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de redes ativados e desativados nos switches e patch panel.

12.3.38. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados (internet, LAN, MAN, etc) e/ou sugerir a adoção de limitações de tráfego que visem garantir a disponibilidade de serviços essenciais do CONTRATANTE;

12.3.39. Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;

12.3.40. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo;

12.3.41. Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;

12.3.42. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

12.3.43. Realizar cópias de segurança das configurações dos ativos de rede;

12.3.44. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico.

12.4. Administração de Redes Externas (WAN)

12.4.1. Administrar e gerenciar a infraestrutura de redes WAN/ MPLS;

12.4.2. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes Wan para a Justiça Federal;

12.4.3. Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede WAN;

12.4.4. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

12.4.5. Elaborar mapa de endereçamento IP para a rede WAN da Justiça Federal;

12.4.6. Administrar e configurar redes WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

12.4.7. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de serviços.

12.4.8. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes WAN.

12.4.9. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes WAN;

12.4.10. Manter os desenhos das topologias de redes WAN atualizados e completos;

12.4.11. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos de rede WAN;

12.4.12. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.

12.4.13. Reportar eventos ocorridos;

12.4.14. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;

12.4.15. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede WAN;

12.4.16. Organizar os ativos de rede WAN na estrutura da rede local;



- 12.4.17. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).
- 12.4.18. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 12.4.19. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
- 12.4.20. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
- 12.4.21. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 12.4.22. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;
- 12.4.23. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;
- 12.4.24. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
- 12.4.25. Analisar periodicamente a topologia de rede do CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 12.4.26. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade do CONTRATANTE.
- 12.4.27. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 12.4.28. Administrar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes WAN;
- 12.4.29. Administrar e gerenciar Serviços de Rede: DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP;
- 12.4.30. Administrar redes WAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.1 e v.2, OSPF e BGP;
- 12.4.31. Administrar roteadores e switches layer 3;
- 12.4.32. Administrar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay e MPLS;
- 12.4.33. Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LANtoLAN, WEBVPN etc);
- 12.4.34. Administrar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
- 12.4.35. Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;
- 12.4.36. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;
- 12.4.37. Administração de tráfego policing e shapping através da rede Wan MPLS e circuitos internet;
- 12.4.38. Aplicação de filtros de pacotes portas (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta UDP/TCP de destino);
- 12.4.39. Administração na criação de circuitos físicos e virtuais (Faixas IP);
- 12.4.40. Administração do policiamento de filas definidas por classificação de tráfego através de portas TCP/UDP, aplicação (Layer 7), por URL e Host, definidas por horário diurno ou noturno;



12.4.41. Suporte a marcação de tráfego campo ToS por policiamento (arquitetura DiffServ–RFC 2474);

12.4.42. Administração de policiamento de filas por prioridade;

12.4.43. Aplicar filtro de pacotes portas (por protocolo, endereço IP de origem, endereço IP de destino, porta de UDP/TCP de origem, porta UDP/TCP de destino) através de ACL.

12.5. Administração de Servidor de Aplicação

12.5.1. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à serviços corporativos homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;

12.5.2. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;

12.5.3. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);

12.5.4. Realização de deploy nos sistemas que estão em produção;

12.5.5. Instalação, configuração e manutenção dos servidores de JBoss, Apache e TomCat;

12.5.6. Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

12.5.7. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de *backup*;

12.5.8. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

12.5.9. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

12.5.10. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;

12.5.11. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;

12.5.12. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;

12.5.13. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;

12.5.14. Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;

12.5.15. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;

12.5.16. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

12.5.17. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

12.5.18. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas;

12.5.19. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para solução de problemas na área de Produção;



- 12.5.20. Administrar e configurar ferramenta firewall de aplicação web Fortinet FortiWeb;
- 12.5.21. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 12.6. Administração de Sistemas Operacionais**
- 12.6.1. Administrar os sistemas operacionais do CONTRATANTE, conforme descrito no Anexo V.
- 12.6.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;
- 12.6.3. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto à aquisição, o funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
- 12.6.4. Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 12.6.5. Recomendar a inclusão de arquivos importantes na política de *backup*;
- 12.6.6. Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;
- 12.6.7. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
- 12.6.8. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
- 12.6.9. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços;
- 12.6.10. Customizar e utilizar para implantar o monitoramento contínuo dos sistemas operacionais;
- 12.6.11. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos;
- 12.6.12. Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
- 12.6.13. Aplicar de forma pró-ativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais;
- 12.6.14. Configurar perfis de acesso e segurança para acesso aos sistemas operacionais, conforme definido pelo CONTRATANTE;
- 12.6.15. Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE.
- 12.6.16. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
- 12.6.17. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- 12.6.18. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- 12.6.19. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados;
- 12.6.20. Criar, e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de sistemas operacionais;
- 12.6.21. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;



12.6.22. Redirecionar os eventos registrados nos sistemas operacionais para servidor centralizado de logs, para fins de auditoria do CONTRATANTE.

12.7. Administração de Banco de Dados

12.7.1. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à SGBDs homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;

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

12.7.3. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição de ferramentas destinadas à administração dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD's), existentes no ambiente informacional do CONTRATANTE;

12.7.4. Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE;

12.7.5. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE;

12.7.6. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento;

12.7.7. Instalar e configurar SGBDs e produtos correlatos;

12.7.8. Manter os SGBD's em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

12.7.9. Estabelecer políticas de replicação e de *backup* dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário;

12.7.10. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's;

12.7.11. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD;

12.7.12. Administrar e configurar os SGBD's seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

12.7.13. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD's de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

12.7.14. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados.

12.7.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta;

12.7.16. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD's;

12.7.17. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;

12.7.18. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD's, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.



- 12.7.19. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas;
- 12.7.20. Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso as bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados;
- 12.7.21. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 12.7.22. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- 12.7.23. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;
- 12.7.24. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimento para solução de problemas na área de Bancos de Dados;
- 12.7.25. Produzir, conferir e executar scripts nos SGBDs – PLSQL, shell scripts, DDL, DML ou DCL necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados;
- 12.7.26. Elaborar e manter scripts (PLSQL, Shell scripts, TSQL) para carga de dados nos diversos SGBDs e no BR/Search do CONTRATANTE;
- 12.7.27. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBDs distintos;
- 12.7.28. Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes;
- 12.7.29. Execução de tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD's e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento dos servidores de Bancos de Dados. Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.
- 12.7.30. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 12.7.31. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;
- 12.7.32. Instalar, administrar, configurar solução de Business Intelligence;
- 12.7.33. Realizar sistematicamente ajustes de performance (tuning) dos ambientes de Data Warehouse (DW)/Business Intelligence;
- 12.7.34. Definir, implantar e manter rotinas de carga de DW. Se necessário, executar ou acompanhar estas cargas e resolver os problemas de execução porventura ocorridos;
- 12.7.35. Definir e implantar mecanismos de mensuração do tempo de resposta das consultas efetuadas pelas ferramentas OLAP no banco de dados de DW, estabelecer linha de base (baseline) e limites de tempo de resposta aceitáveis, com vistas a otimizar as consultas e o banco de dados para melhor atendê-las;
- 12.7.36. Gerar scripts a partir de modelos de dados;



12.7.37. Comparar modelos de dados com banco de dados e gerar relatórios relatórios e/ou scripts diferenciais;

12.7.38. Avaliar modelos de dados e sugerir melhorias;

12.8. Administração de Serviços Corporativos

12.8.1. Implantar, monitorar e garantir os serviços de correio eletrônico e mensageria instantânea do CONTRATANTE;

12.8.2. Implantar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando:

a) Administração de serviços de diretório (Active Directory, LDAP);

b) Serviços de DNS, DHCP, RADIUS, entre outros;

c) Instalação de servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;

12.8.3. Implantar, monitorar e garantir os serviços de antivírus e antispam;

12.8.4. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais.

12.8.5. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

12.8.6. Customizar e utilizar software de gerenciamento de serviços de rede e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços;

12.8.7. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.

12.8.8. Administrar e configurar a solução de Gerenciamento de Identidade, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE;

12.8.9. Criar e prover a manutenção dos Workflows da Solução de Gerenciamento de Identidade;

12.8.10. Executar a atualização de versão de todos os softwares e hardwares de nosso parque tecnológico;

12.8.11. Administrar de caixas de correio, grupos, contatos e lista de distribuição;

12.8.12. Documentação do ambiente;

12.8.13. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;

12.8.14. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

12.8.15. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

12.8.16. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas;

12.8.17. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de procedimentos para solução de problemas na área de produção;

12.8.18. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;

12.8.19. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;



12.8.20. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas nos serviços de mensageria e serviços de rede;

12.8.21. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

12.9. Administração de Backup

12.9.1. Gerenciamento da solução de backup do CJF, envolvendo as seguintes atividades:

a) Instalação de clientes;

b) Criação de políticas;

c) Gerenciamento das fitotecas;

d) Gerenciamento das fitas de backup;

e) Acompanhamento diário do status dos backups;

f) Troubleshooting.

12.9.2. Gerenciamento no serviço de arquivamento de dados;

12.9.3. Gerenciamento dos backups dos servidores de rede, serviços de TI e sistemas operacionais do CJF;

12.9.4. Gerenciamento do licenciamento dos softwares de backup;

12.9.5. Realização de testes de restauração mensal para ao menos 5 (cinco) políticas, incluindo, no mínimo, os serviços: servidor de arquivos, servidor de email, banco de dados Oracle;

12.9.6. Criar e manter atualizado backup off site utilizando fitas e/ou replicação de dados;

12.9.7. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de backup;

12.9.8. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de armazenamento;

12.9.9. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

12.9.10. Implantar as práticas de segurança na solução de backup e armazenamento, conforme definido pelo CONTRATANTE;

12.9.11. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas na infraestrutura de backup e falhas nas rotinas configuradas;

12.9.12. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema backup;

12.9.13. Manter os desenhos das topologias do sistema de backup atualizados e completos.

12.9.14. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de backup;

12.9.15. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;

12.9.16. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;

12.9.17. Configurar o software de *backup* conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;

12.9.18. Proceder com *restore* sempre que demandado;



12.9.19. Avaliar as configurações de acesso ao sistema de backup, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.

12.9.20. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de *backup*;

12.9.21. Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de backup;

12.9.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;

12.9.23. Gerenciar o ciclo de vida da informação – ILM.

12.10. **Administração da Virtualização de Servidores**

12.10.1. Administrar a infraestrutura de virtualização do CONTRATANTE com servidores de rede, switches LAN e SAN, storages, software de virtualização, etc.;

12.10.2. Implantar e administrar a replicação de servidores virtuais entre o CJF e o STJ;

12.10.3. Implantar e administrar solução de desktops virtuais;

12.10.4. Gerenciamento do licenciamento dos softwares de virtualização;

12.10.5. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de virtualização;

12.10.6. Manter atualizado o Configuration Management Database conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de virtualização;

12.10.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

12.10.8. Implantar as práticas de segurança na solução de virtualização, conforme definido pelo CONTRATANTE;

12.10.9. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas;

12.10.10. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas vCOPS e vCloud Director;

12.10.11. Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos.

12.10.12. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização;

12.10.13. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;

12.10.14. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE;

12.10.15. Configurar o software de virtualização conforme a política aprovada pelo CONTRATANTE;

12.10.16. Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.

12.10.17. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas nos equipamentos de virtualização;



- 12.10.18. Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização;
- 12.10.19. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 12.11. **Serviço de Operação e Monitoramento Presencial 24x7**
- 12.11.1. O serviço constitui no monitoramento e operação pró-ativo do ambiente de Produção, de acordo com as estratégias definidas pelo CONTRATANTE;
- 12.11.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso no CJF, por solicitação do CONTRATANTE;
- 12.11.3. Realizar o monitoramento pró-ativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura;
- 12.11.4. Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;
- 12.11.5. Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;
- 12.11.6. Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;
- 12.11.7. Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos de dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de *backup* e restore de dados;
- 12.11.8. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE.
- 12.11.9. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
- 12.11.10. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;
- 12.11.11. Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;
- 12.11.12. Acompanhar os chamados técnicos junto a terceiros e proceder com a abertura de chamados, além de acionar as equipes de nível superior;
- 12.11.13. Seguir os scripts de resolução de problemas, procedendo com o atendimento nível 1 para os serviços de infraestrutura, local ou remotamente.
- 12.11.14. Emitir relatório de monitoramento, informando ao CONTRATANTE quanto a limitações da infraestrutura de energia elétrica e ar-condicionado, além de realizar prospecções com o apoio de ferramentas de monitoração quanto a uso de link's, banda, rede, consumo de recursos como CPU, Memória e outros;
- 12.11.15. Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento de 3º nível ou terceiros, conforme necessidade e acompanhá-los com interações permanentes em seu histórico até que o mesmo seja totalmente encerrado, informando e abrindo chamado na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática;



- 12.11.16. Operar e monitorar o serviço de rotina de *backups* da rede de segurança;
- 12.11.17. Detectar, de modo pró-ativo, possíveis problemas de sistemas e serviços além de anomalias em IC's do CONTRATANTE;
- 12.11.18. Detectar de forma automatizada as mudanças de configuração dos ICs de rede gerando alertas e chamados na ferramenta de *Service Desk*.
- 12.11.19. Monitorar o ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE;
- 12.11.20. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 12.11.21. Verificar se os fabricantes das soluções de TI do CONTRATANTE lançaram *patches* ou atualizações críticas/ desejáveis, que devam ser aplicadas no ambiente tecnológico do CONTRATANTE;
- 12.11.22. Realizar o gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do CJF. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao *Service Desk* para relato de indisponibilidade e abertura formal do incidente na ferramenta de gestão de central de serviços de forma automática.
- 12.11.23. Monitorar e avaliar os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 12.11.24. Monitorar e avaliar o funcionamento dos serviços de Rede de Dados, destacando:
- Diretórios de usuários;
 - Servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade;
 - Disponibilidade de serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, entre outros.
- 12.11.25. Operar a rotina de *backup*, incluindo:
- Troca de fitas;
 - Elaboração de Relatórios de *Backup*;
 - Correção de erros na execução da rotina de *backup*;
 - Instalar, configurar e manter serviços demandados pelo CONTRATANTE;
 - Analisar logs e monitorar os *backups*, agindo pró ativamente no caso de falhas dos mesmos para evitar que estes sejam feitos em horário de expediente.
- 12.11.26. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- 12.11.27. Atender a demandas de manutenção da sala-cofre;
- 12.11.28. Realizar procedimentos operacionais para correção de erros em sistemas, serviços e infraestrutura;
- 12.11.29. Realizar a ativação de pontos e organização nos racks de telecom mantendo atualizado o sistema de controle de pontos;
- 12.11.30. Realizar a verificação *in loco*, na sala cofre e nas salas dos switches, de problemas indicados nos painéis dos equipamentos, bem como as condições ambientais de onde estão instalados. Deverá ser executada, no mínimo, uma vez por turno;
- 12.11.31. Acompanhar chamados técnicos para reparação de equipamentos, restabelecimento de serviços, acionando equipes de nível superior sempre que necessário.
- 12.12. **Serviço de documentação e requisições de serviços**



- 12.12.1. Os serviços contemplam a elaboração e manutenção da documentação técnica de TI;
- 12.12.2. Acompanhar a fila de chamados de todos os envolvidos na prestação dos serviços de suporte de 3º nível;
- 12.12.3. Fazer o registro de todos os chamados abertos por telefone, e-mail ou outra ferramenta que não registre automaticamente na Central de Serviços;
- 12.12.4. Fazer a categorização do chamado;
- 12.12.5. Priorizar o chamado de acordo com sua categoria;
- 12.12.6. Fazer o correto escalonamento do chamado, seguindo o processo definido pelo CJF;
- 12.12.7. Garantir que todos os chamados serão fechados com todas as informações necessária e, principalmente, com o registro da solução adotada;
- 12.12.8. Elaborar na plataforma wiki do CJF, um modelo padrão de documentação técnica, que será aprovada pelo CJF, e utilizada em todos os documentos técnicos gerados;
- 12.12.9. Validar as informações da base de conhecimento disponíveis na plataforma wiki do CJF;
- 12.12.10. Elaborar e manter atualizada a documentação das topologias de redes LAN e WAN;
- 12.12.11. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de ativos, incluindo servidores, storage, switches, roteadores e demais hardwares em uso no CJF;
- 12.12.12. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o parque de virtualização, incluindo servidores virtuais, switches virtuais, pool de recursos, informações de alta-disponibilidade, etc.;
- 12.12.13. Elaborar e manter o banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) atualizado, incluindo as informações de todos os itens de configuração (IC's) e seus relacionamentos;
- 12.12.14. Manter atualizado o Catálogo de Serviços de TI em uso no CJF;
- 12.12.15. Elaborar e manter atualizado o endereçamento IPv4 e IPv6 de todos os ativos em uso no CJF;
- 12.12.16. Manter atualizada a documentação de todos os processos de deploy de aplicações em uso no CJF;
- 12.12.17. Elaborar e manter documentação de todos os processos inerentes ao funcionamento dos serviços, incluindo rotinas de interrupção e inicialização dos serviços de TI;
- 12.12.18. Emitir relatórios da solução de Central de Serviços;
- 12.12.19. Elaborar e manter o controle das fitas de backup;
- 12.12.20. Apoiar os demais serviços na elaboração de relatórios diversos;
- 12.12.21. Alertar o supervisor, de forma proativa, sobre qualquer problema, anormalidade, falta de recursos ou comportamento não previsto que possam causar impactos nos serviços de TI.

13. PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS



13.1. Com o objetivo de prestar as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade do certame, é demonstrada abaixo a situação atual, bem como uma estimativa para a prestação dos serviços.

13.1.1. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho e composição da equipe da CONTRATADA, o Anexo V apresenta o número e características aproximados de equipamentos de informática e softwares/sistemas nas unidades do CJF;

13.1.2. Estimamos que o número de solicitações deve se manter no patamar de 500 ao mês. A CONTRATADA deverá assimilar variações da ordem de 30% sobre o volume estimado de chamados, sem qualquer custo adicional junto ao CJF. Estes serviços são considerados de natureza contínua, além dos serviços descritos neste anexo. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão, além de atender aos chamados de suporte, realizar todas as outras atividades descritas neste anexo. Portanto, a simples variação do nº de chamados, seja para menor ou maior do estimado, não poderá prejudicar a produtividade da equipe alocada, nem gerar qualquer tipo de ônus adicional ao CONTRATANTE;

13.1.3. O horário pico destes chamados ocorre no período vespertino.

13.1.4. A execução dos serviços operacionais será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

Serviços	Profissionais
Coordenação da sustentação de infraestrutura	1
Administração de armazenamento de dados	1
Administração de rede local (LAN)	1
Administração de redes externas (WAN)	1
Administração de servidores de aplicação	2
Administração de sistemas operacionais	2
Administração de banco de dados	2
Administração de serviços corporativos	1
Administração de <i>backup</i>	1
Administração de virtualização de servidores	2
Gestão de incidentes, requisições de serviços e documentação técnica	6



- a) Os perfis armazenamento de dados, rede LAN, sistemas operacionais, aplicação, banco de dados, serviços corporativos e virtualização de servidores podem ser executados pelos mesmos profissionais, ou seja, um único profissional executa mais de um perfil, limitado a três perfis por profissional;
- b) O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.
- c) A quantidade de técnicos e serviços/chamados demonstrados neste item baseia-se apenas nos valores para os números de chamados, bem como na situação atual do CJF e nos níveis de serviços estabelecidos, não constituindo qualquer obrigação à CONTRATADA. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento deverá ser estimado e gerenciado pela CONTRATADA, para atender aos níveis de serviços estabelecidos. Para auxiliar as licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços, o Anexo III apresenta os níveis de serviço, o Anexo V apresenta o ambiente tecnológico do CJF.

13.2. PRODUTOS/ RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

13.2.1. Os produtos listados abaixo devem ser atualizados em conformidade com os padrões e necessidade do CJF:

- a) Normas de Administração dos Servidores de Rede, Bancos de Dados;
- b) Normas e políticas de *Backups*;
- c) Documentação dos procedimentos de *backup* e *restore*;
- d) Artefatos de controle dos Bancos de Dados;
- e) Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;
- f) Normas e políticas de utilização do serviço de correio eletrônico;
- g) Metodologia de Gestão de Serviços de TI (Suporte Técnico e Operação), tendo como referência as melhores práticas de mercado (ITIL, COBIT, ISO 17799, ISO 20.000);
- h) Normas e padrões de configuração dos servidores;
- i) Catálogo de Serviços e Base de Itens de Configuração;
- j) Base de Conhecimento.

Informamos que atenderemos todas as condições constantes no Termo de Referência, bem como perfis técnicos (anexo II), Níveis de Serviço (anexo III), mesmo os que por ventura tenham sido suprimido neste documento.

Brasília/DF, 10 de dezembro de 2014.

André Bezerra Ramos
Analista de Licitações
Algar Tech Consultoria S/A
CNPJ: 21.246.899/0031-00


Algar Tecnologia e Consultoria S/A
CNPJ: 21.246.699/0031-00
André Bezerra Ramos
RG: 1624579 SSP/DF
CPF: 908.034.421-49

