

Grau de sigilo

#PÚBLICO

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 00.360.305/0001-04, por meio da sua GEGAT- GN Governança de Aquisições de TI, situada no SAUS Quadra 05 Bloco A 14º andar Ed Matriz, Ala Sul, Setor de Autarquia Sul, Brasília/DF, declara, a pedido da interessada, que **mantém** com a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA.**, CNPJ nº 00.734.255/0001-88, com sede na TV Quatorze de Março, nº 1155, sala 1404, CEP 66055-490, Belém/PA, o contrato de nº **07908/2019**, conforme abaixo discriminado:

Objeto do Contrato: Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia para a CETEC - CN Tecnologia da Informação/DF e Centro de Referência de Canais, compreendendo os seguintes serviços:

- Produção e Serviços de TI – Ambiente Descentralizado;
- Suporte Especializado de TI – Ambiente Descentralizado e Canais de Atendimento;
- Tratamento, Geração e Apresentação de Informações.

Vigência do Contrato: 24 (vinte e quatro) meses, de 20/08/2019 a 19/08/2021, prorrogado por 12 (doze) meses, até 19/08/2022.

Descrição dos serviços especializados executados por Células de atividades:

CÉLULA – GESTÃO DE CONTRATOS DE TI E APOIO ADMINISTRATIVO

TURNO: 09:00h as 19:00h

- Recebimento dos processos Aquisição/Manutenção e Prestação de Serviços referente ativos de TI com análise/acompanhamento demandas de distribuição/solicitação dos equipamentos adquiridos sob coordenação CAIXA, junto aos fornecedores e Filiais;
- Apoio administrativo: email da unidade, abertura e acompanhamento de ocorrências internas, recepção, guarda, distribuição e arquivamento de correspondência e documentação corporativa.
- Utilização dos sistemas de informação gerencial e geração de informações gerenciais de suporte à gestão, preparo, guarda e arquivamento de documentação formal de uso em processos de gestão de contratos de TI;
- Executar a recepção e registro eletrônico das Notas Fiscais referentes aos contratos de aquisição de ativos de TI/manutenção e prestação de serviços, contratos de TI;
- Executar os procedimentos de elaboração de documentação de pagamento e solicitação de empenho;
- Apoio a gestão e acompanhamento de contratos de TI de abrangência nacional, totalizando 221 contratos vigentes e ativos, com criticidade em valor médio mensal superior a R\$159MI (cento e cinquenta e nove milhões de reais) em pagamentos tratados, compreendendo a utilização das ferramentas de ateste, sistemas orçamentários, ERP SAP etc;
- Implementar e sugerir melhorias nas ferramentas e sistemas dos processos de pagadoria, homologando e mantendo-os atualizados;
- Preparar e arquivar documentação dos contratos dentro do padrão processo;
- Executar a recepção e envios de malotes monitorados, inclusão de etiquetas devidamente identificadas pelo sistema, bem como serviços de correios, protocolando no controle interno.

- Controlar, monitorar e acompanhar ações administrativas por meio dos sistemas, página de plantonistas, painel de governança e qualquer outro que a Caixa venha a utilizar;
- Apoiar a Governança na realização dos eventos da Caixa, preparar e acompanhar infraestrutura para a unidade, disponibilizada pela área de logística.

CÉLULA - FATURAMENTO TELECOM

TURNO: 09:00h as 19:00h

- Gestão dos sistemas de faturamento através de ferramentas hoje existentes (Gestão Contratos TI, Circuitos Telecom, Sitel.Caixa) ou outras que venham a ser indicadas pela Caixa;
- Gestão orçamentária e do inventário de ativos dos contratos de Telecom;
- Atuar e acompanhar o processamento de captura de dados dos sistemas internos, elaborando e disponibilizando relatórios gerenciais e estatísticos;
- Apoiar no acompanhamento das conciliações junto às operadoras através do acesso aos diversos sistemas ou aplicativos de gestão de contratos e base de ativos disponíveis;
- Executar a validação das informações nos relatórios operacionais referentes aos contratos de prestação de serviços, contratos de Telecom (voz, dados e telesserviços) sob gestão da equipe de Governança de Contratos da CEAUS;
- Validar a importação de arquivos eletrônicos de detalhamento de faturas referentes aos contratos de Telefonia e Telesserviços;
- Elaborar manual de procedimentos operacionais visando documentar processos internos e disponibilizar essa documentação à equipe CAIXA;
- Elaborar planilhas, relatórios gerenciais e informes acerca dos contratos de Telecom;
- Acompanhar os indicadores de atendimento da equipe, elaborando documentação das rotinas e atividades vinculadas;
- Preparar documentação e apresentações com estatísticas visando relacionamento com fornecedores;
- Apoio às instruções de processos licitatórios, quando solicitado pela CEAUS;
- Acompanhar e informar sobre problemas que possam impedir o adequado atendimento dos serviços;
- Suporte à gestão operacional de contratos, analisando faturas e contestações de acordo com as regras dos respectivos contratos, gerando relatórios e informações referentes ao processo de faturamento.

CÉLULA – PROJETOS E NOVAS SOLUÇÕES

TURNO: 09:h as 19:00h

- Atender por meio de demanda quando ao suporte de informações para a operação de serviços, podendo a entrega destes ser por meios diversos, como painéis, banco de dados, relatórios, gráficos, projetos, páginas de controle e outros;
- Executar atividades relacionadas à gestão da informação, construção e manutenção de soluções de apoio à gestão;
- Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar banco de dados, arquivos, planilhas, *home pages* (páginas, SharePoint Microsoft e outros ambientes lógicos);
- Atuar nos projetos, com elaboração dos documentos relacionados a manutenção de aplicativos de suporte e apoio aos processos de gestão;
- Elaborar e manter atualizada documentação técnica, manuais e outros: de sistemas, sites, arquiteturas, sob sua gestão, elaborar documentação das rotinas e atividades da equipe;
- Testar aplicações em ambiente de homologação e outros não produtivos;

- Apoiar na especificação, testes, homologação, implantação e administração dos aplicativos de suporte e apoio aos processos de gestão;
- Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;
- Prestação de serviços de suporte em melhorias de processos, bem como a geração, apuração e análise de indicadores de desempenho e qualidade;
- Atendimento ao portfólio de aplicações de Portais, Ativos, Telecom, Canais/Lotéricos/Service Desk, contendo 69 (sessenta e nove) aplicações, compreendendo suporte, projetos de software, manutenção evolutiva, corretiva e adaptativa, documentação e sustentação, com práticas ágeis (Scrum) e utilizando: C#, e .NET, HTML, ASP.NET, API REST, API SOAP, .NET CORE, JAVA, JAVA SCRIPT, HTML, CSS, jQuery, React, Node, NodeJS, TFS, SVN, UX, TFS, Microsoft TFS / Azure DevOps, modelagem de dados, sistemas operacionais (Windows e Linux) conforme as melhores práticas e metodologias do mercado, contemplando as atividades de requisitos, design/arquitetura, implementação, testes, homologação e implantação;
- Serviço de aprimoramento de experiência do usuário e design de interface do usuário em sistemas de informação com profissional certificado PM-UX;
- Efetuar o gerenciamento de projetos e programas, podendo estes envolverem as demais equipes e terceiros, outras áreas e terceiros da CAIXA, demandados e controlados via atividades de projeto, utilizando-se o Guia PMBOK como referência principal, além de SCRUM e outros métodos ágeis, com profissional certificado PMP;
- Utilização de *Design Thinking*;
- Elaborar rotinas de manutenção de configurações de inventário em páginas web e/ou uso de sistema específico;
- Manter a publicação/manutenção dos sites web intranet disponíveis para acompanhamento das distribuições/instalações ou de uso dos sistemas;
- Utilização das práticas ágil SCRUM, compreendendo as cerimônias de Planejamento de *Sprint*, *Daily Meeting*, Revisão da *Sprint*, Retrospectiva da *Sprint*, artefatos de *Backlog* do Produto, *Backlog* da *Sprint*, Incremento, Definição de Pronto, e os papéis de *Product Owner* (PO), *Scrum Master* e time de dev, utilização de histórias de usuário, *burndown chart*, quadro Kanban entre outros artefatos e ferramentas inerentes ao processo ágil que a Caixa definir;
- Construir e/ou manter integrações internas e externas, painéis de indicadores, entre outros;
- Manter ambientes de homologação, desenvolvimento, teste de qualidade e outros relativos aos sistemas em produção sob sua gestão, manter disponíveis site web, aplicativos, rotinas e objetos de banco de dados com base em requisitos definidos e manter todas as aplicações desenvolvidas;
- Administrar estrutura de páginas dos servidores web, banco e dados em SGBD SQL Server (segurança, performance, execução de tarefas, verificação de logs, backup etc.), e PostgreSQL sob sua gestão, incluindo o gerenciamento e manipulação de banco de dados;
- Realizar atividades de backup em todos os bancos de dados e sistemas desenvolvidos;
- Gestão de dados e informações, construção e manutenção de soluções de apoio a gestão;
- Analisar e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais;
- Atuar e acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- Implantação de serviços de inteligência de negócios (Business Intelligence – BI) englobando modelagem de dados relacional e dimensional, elaboração de cubos de dados, elaboração de indicadores, gráficos e relatórios e parametrização de alarmes e alertas, com base em eventos;

- Análise estatística de dados englobando indicadores, gráficos, relatórios e parametrização de alarmes e alertas, com base em eventos;
- Prestação de serviços de inteligência de negócios (Business Intelligence – BI) utilizando solução integrada de grandes massas de dados, construção de relatórios e dashboards;
- Prestação de serviço de ETL (Extração, transformação e Carga de dados);
 - Prestação de serviço de suporte e consultoria em análise e manipulação de dados compreendendo: Análise, suporte e construção de soluções analíticas, apoiar a gestão de dados estruturados e não estruturados, realizar ações de qualificação e mascaramento de dados;
- Utilização do SQL Server Enterprise Manager e Integration Services;

CÉLULA – GESTÃO DE PROCESSOS, GESTÃO DE ATIVOS, MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E APLICAÇÕES E ATENDIMENTO

TURNÔ: 24/7

- As especialidades dessa célula tratam prioritariamente dos conhecimentos nas ferramentas/recursos computacionais: ambiente Windows, ambiente Linux, Aplicativos Microsoft Office, Internet, BOffice, além da utilização e operação das ferramentas, Zabbix, Nagios, Spectrum, Introscope e demais softwares que a Caixa indicar;
- Atendimento em regime 24x7 com volume superior à 1.300 chamados mensais;
- Participar das reuniões do Comitê Deliberativo de Mudanças;
- Geração de relatórios contendo planejamento de mudanças, resultado de mudanças, Informes, alertas de ordens de trabalho a vencer, incidentes recorrentes entre outros, com volumetria superior a 200 (duzentos) relatórios mensais;
- Monitorar os ambientes de sistemas, aplicativos, painéis, portais e demais ferramentas tecnológicas e executar procedimentos para a verificação, e restabelecimento dos recursos de TI;
- Monitorar e gerenciar de performance e disponibilidade das aplicações (APM), englobando métricas de performance, com foco na melhoria de experiência dos usuários, aferição de transações, relatórios analíticos entre outros.
- Analisar, correlacionar, registrar, classificar e encaminhar ocorrências para ações preventivas e/ou corretivas;
- Prestar informações sobre a situação de ocorrências ao demandante e demais envolvidos no processo, sejam de área interna ou externa à unidade, sempre que solicitado;
- Atender, qualificar, distribuir, acompanhar ocorrências recebidas por meio de ferramenta de suporte, Interaxa, Ouvidoria, Telefone, E-mail, Mensageiro automático, 0800 entre outras;
- Comunicar e registrar todos os alertas, situações anormais identificadas e problemas relacionados aos IC, consoles ou procedimentos, através de ações tanto manuais quanto automatizadas, utilizando os canais de SIGSC (ITSM), Microsoft Teams, Whatsapp, Chatbot entre outros, executando o plano de comunicação, inclusive contatando outras unidades ou empresas;
- Prestar apoio, orientar as demais células quanto aos processos de gestão de serviços de TI preconizados pelo ITIL.
- Orientar as demais células e empresas terceirizadas sobre os procedimentos para tratamento de ocorrências nas ferramentas de gestão de serviços da unidade;
- Prestação de serviços de atendimento a usuários, através de *Service Desk*, acompanhando o ciclo de vida das ocorrências, desde a sua abertura até sua conclusão e orientando as demais equipes;
- Elaborar, manter e atualizar interfaces, consoles, filtros, rotinas e painéis, dentre outros meios, que permitam o acompanhamento e gerenciamento dos serviços de TI prestados pela unidade;

- Apoio a governança, controle, tratamento de chamados ou requisições de serviços, em nível especializado acompanhamento e as melhorias dos processos de TI da unidade e filiais (Framework ITIL), com ênfase na qualidade do serviço prestado utilizando ferramenta ITSM;
- Executar as boas práticas da funcionalidade de Central de Serviços alinhadas aos processos de gerenciamento das demais disciplinas preconizadas pelo ITIL;
- Manter atualizadas as ferramentas de trabalho internas e bancos de dados com as informações do monitoramento e serviços do processo incluindo as bases de conhecimento;
- Interagir com as demais coordenações ou unidades na resolução de ocorrências;
- Documentar e manter atualizadas as instruções técnicas para procedimentos de instalação ou configuração dos painéis de monitoração, bem como suas integrações e procedimentos de rotina e manter atualizados os procedimentos de rotina relacionados à Central de Serviços, elaborando e mantendo bases de conhecimento que contribuam para a melhoria dos processos relacionados à monitoração ou central de serviços;
- Analisar, propor, elaborar, implementar e interagir com as demais equipes na integração de ferramentas de monitoração com os demais sistemas utilizados pela CAIXA;
- Propor, implementar, manter, atualizar, validar e documentar melhorias nos processos de gestão de serviços de TI preconizados pelo ITIL (implementados e/ou a implementar) para os atuais e novos IC ou serviços de TI, tais como formas de utilização, configuração e integração das ferramentas, filtros para extração de dados, mecanismos de detecção e correlação de eventos (gatilhos/limites, procedimentos e automações).
- Propor, implementar e manter soluções tecnológicas de monitoração automatizada, acompanhamento e controle de ocorrências relacionadas ao processo;
- Analisar, aprovar, concluir e fechar as mudanças cadastradas na solução SIGSC (ITSM Remedy BMC) além de atuar diretamente com todas as coordenações da centralizadora no que se refere à manutenção e implementação de processos ITIL;
- Atualizar URA 0800 para finais de semana e feriados;
- Inventariar os ativos de hardware e software, atualizar softwares e ou componentes de software sob sua administração (independente de adquiridos ou feitos pela CAIXA, livres ou proprietários, local, em nuvem ou web);

CÉLULA – TELESSERVIÇOS

TURNO: 09:00h as 19:00h

- Executar o suporte operacional aos processos de governança inerentes aos serviços especializados da equipe de telefonia e telesserviços;
- Atuar e acompanhar o processamento e captura de dados de sistemas internos e ferramentas de mercado das soluções de telefonia e telesserviços, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- Elaborar documentação técnica (manuais, orientações de trabalho, instruções técnicas, notas técnicas) relativas às ferramentas e processos pertinentes a telefonia e telesserviços;
- Prestar suporte e dar manutenção em 3º nível relacionados aos serviços de telefonia, avaliar dados estatísticos e a capacidade dos equipamentos de telefonia e telesserviços, prestar consultoria e apoio técnico para soluções de telecomunicações sob demanda, efetuar o controle e manutenção do inventário de telefonia e telesserviços;
- Analisar a contratação, descontração e/ou alteração dos ativos de telecomunicações;
- Acompanhar a implantação de novos projetos de telecomunicações;
- Prestar suporte a gestão das demandas terceirizadas especializadas de telecomunicações e controle das normas e padrões para a Telefonia estabelecidos;
- Auxiliar na revisão de documentações e normas relativas à gestão de telecomunicações, desempenhar as atividades necessárias a avaliação das soluções de telefonia e

telesserviços apresentadas através dos últimos processos de aquisição de soluções de telefonia e telesserviços;

- Prestação de serviços para as aplicações das plataformas de atendimento ASPECT CXP e Prophecy (Ominichannel), URA Asterisk, URA Convergys, ASR/TTS VERBIO e SAP BO (Business Objects), com volumetria média mensal de 32.000.000 (trinta e dois milhões) de chamadas, utilizando: JAVA, API REST, API SOAP, C#, ASP.NET, Visual Basic (ISO8583), VXML, PHP, Socket TCP, Shell Script, JSON e WebSockets, envolvendo os Sistemas Operacionais Windows Server, Red Hat e Debian, servidores Web IIS, Apache, JBoss e TomCat, utilizando SGBD's Microsoft SQL Server, PostgreSQL, SyBase ASE (Adaptive Server Enterprise), IBM DB2, IBM Informix, Oracle MySQL, compreendendo projetos, sustentação e manutenção;
- Serviços de gestão de tecnologia, sustentação de aplicações, manutenção e suporte das soluções ASPECT CXP (Ominichannel);
- Monitoração, suporte e consultoria aos processos de telefonia e telesserviços, buscando a manutenção da disponibilidade dos serviços com qualidade e tempestividade nos fabricantes: SIEMENS, UNIFY, ALCATEL, HUAWEI, LEUCONTRON, INTELBRAS, ORACLE SBC, ASTERISK;
- Administração, manutenção e suporte de solução de gravação de voz e tela, HMP Gravador IP TECNET, com integração CTI às soluções de *call center*, manutenção, gerenciamento de arquivos, TSM, em interface Web;
- Automatização e integrações de solução de gravação de voz e tela, com integração CTI às soluções de *call center* corporativo, relacionadas ao play.Caixa;
- Administração de ambiente de computação em nuvem (Cloud), incluindo Azure DevOps Server, relacionados às soluções e serviços do canal de atendimento Telesserviços;

CÉLULA – CANAIS E EDI

TURNO: 09:00h as 19:00h

- Atender demandas de criação de imagem base do sistema operacional Debian para ATM e TFL, desenvolvimento de scripts e geração de pacotes Debian;
- Manter os repositórios de homologação e produção para Autoatendimento (ATM) e Terminais Financeiros (TF) Lotéricos (TFL);
- Manter os servidores de geração de pacotes/repositórios;
- Efetuar testes em laboratório dos pacotes de versão de softwares e aplicativos customizados para instalação/distribuição eletrônica, antes da efetiva liberação para as agências e unidades administrativas;
- Acompanhar, controlar e prestar suporte à distribuição/instalação de novas versões nas agências e unidades;
- Disponibilizar à CAIXA publicação de relatórios consolidados das fases de implantação de novas versões e/ou possíveis correções para todos os softwares e aplicativos;
- Atender demandas das unidades de desenvolvimento de sistemas e aplicativos, efetuando monitoração específica das aplicações impactadas, com a finalidade de identificar ou corrigir inconsistências;
- Prestar suporte ao Service Desk de TI, Filiais de Tecnologia, Centralizadoras Regionais de Atendimento e equipes de gerenciamento de incidentes, analisando e provendo solução às demandas recebidas ou repassando os casos não solucionados às respectivas áreas gestoras do produto/serviço ou unidades de TI responsáveis;
- Prestar suporte ao Service Desk de TI quando da instalação de novas versões de softwares e aplicativos;

- Orientar, treinar e/ou reciclar o Service Desk de TI e Filiais de Tecnologia na execução de scripts e procedimentos para aperfeiçoar o atendimento de 1º e 2º nível ou corrigir inconsistências nos softwares e aplicativos;
- Atuar juntamente com as equipes terceirizadas do Service Desk de TI para manter banco de soluções atualizado com todas as inconsistências detectadas e erros conhecidos dos softwares e aplicativos;
- Tratar demandas recebidas das equipes de primeiro nível de atendimento do Service Desk de TI e Filiais de Tecnologia por meio de requisições de serviço bem como as demandas recebidas das unidades gestoras de produtos e serviços relacionadas a softwares e aplicativos conforme assinatura de ANS entre as respectivas unidades;
- Acompanhar/controlar os chamados/FISE e os procedimentos de validação automática para cálculo do faturamento;
- Capturar os dados dos chamados/FISE na base do servicos.caixa para alimentação nas aplicações de controle;
- Prestar suporte do site WEB intranet EDI, disponibilizando informações gerenciais e operacionais;
- Auxiliar os usuários na navegação na página, analisar no 1º nível ocorrências de erro, indisponibilidade e inconsistência da página, e encaminhar quando necessário para o 2º e 3º nível;
- Manter atualizados os indicadores de atendimento do canal EDI;
- Prestar suporte de primeiro e segundo nível, utilizando central de serviços, para orientações às agências, unidades gestoras, filiais de TI e Centralizadoras Regionais de Atendimento nos assuntos relacionados à canais totalizando mais de 50.000 usuários, compreendendo atendimento e suporte à base de equipamentos de TI compreendendo: 27.205 Terminais de Autoatendimento (ATM), 49.000 Terminais Lotéricos (TFL), 15.000 Estações financeiras (EF), 7.200 Estações de Captura (EC), 3.500 Gerenciadores de atendimento (Totem), 7.500 Gerenciadores de atendimento (Thinclient), totalizando mais de 107.000 equipamentos;
- Tratar demandas de incidentes relacionados aos itens de configuração sob responsabilidade da equipe;
- Gerar documentação, manuais, mapeamento de atividades e fluxos dos processos suportados pela equipe;
- Demandar às filiais as instalações, remanejamentos, desinstalações, manutenções, sinistros/vandalismos, trocas de equipamento e de vinculação dos equipamentos da Rede Autoatendimento e Canais Lotéricos;
- Controlar e acompanhar as instalações de PAE, SNC e SAA, cumprindo e exigindo o cumprimento dos cronogramas propostos pela Caixa, inclusive interagindo com outras áreas da CAIXA se for o caso;
- Atendimento às solicitações, controle das instalações de TFL e novas Unidades de Lotéricos, Solicitação e controle das instalações de rede de telecomunicações nas novas UL, solicitação e controle das adequações da quantidade de pontos lógicos em UL já existentes, solicitação e controle das entregas e instalações dos TFL nas novas UL, solicitação e controle das entregas e instalações de TFL adicionais em UL já existentes;
- Controle das solicitações de serviço encaminhadas às contratadas: Desativação de Unidade Lotérica (UL), Remanejamento de TFL, Instalação/reinstalação de UL/TFL, Manutenção de infraestrutura de telecomunicações, Mudança de endereço de UL, Alteração de layout de UL;
- Regularização de pendências verificadas nas UL: Extravio de equipamentos de responsabilidade do empresário lotérico, reposição de equipamentos/utensílios de responsabilidade dos fornecedores contratados;
- Acompanhamento e controle diário dos chamados técnicos aos fornecedores: Verificação de chamados pendentes, análise de problemas com abertura/fechamento de chamados nos

- provedores CAIXA e dos fornecedores, acompanhamento de problemas envolvendo a comunicação entre CAIXA e fornecedores;
- Controle dos chamados técnicos que envolvam sinistros: recepção, análise e encaminhamento dos documentos pertinentes, acompanhamento de pendências junto às SR, controle e registro de Certificados de Pontos Lógicos (CCR);
 - Prestar suporte às filiais de tecnologia de 1º, 2º e 3º nível sobre os contratos dos Canais.
 - Prover informações gerenciais sob demanda da CAIXA sobre os processos de instalação, manutenção, movimentação e monitoração dos equipamentos referentes aos Canais.
 - Elaborar informativo quanto a volumetria de transações e características diversas dos equipamentos dos Canais, com periodicidade a critério da CAIXA.
 - Elaborar relatórios de cobrança aos fornecedores: Relatório de chamados pendentes de atendimento e/ou que foram atendidos fora do prazo; Relatório de pendência contratual; Relatório técnico e fotográfico.
 - Elaborar documentação sobre os fluxos de atendimento.
 - Organizar documentação e pastas pertinentes aos atendimentos da Rede de Autoatendimento e Canais Lotéricos.
 - Acompanhar o fluxo e a evolução diária e mensal, das requisições do AutoAtendimento e Canais Lotéricos, e a repercussão nas ferramentas e sistemas de faturamento.
 - Analisar e acompanhar os procedimentos de validação automática dos chamados para cálculo do faturamento do Canal Autoatendimento, Canais Lotéricos, Canais Agência e EDI.
 - Prestar suporte sobre as ferramentas e sistemas que tratem do faturamento dos contratos dos Canais, bem como promover melhorias solicitadas nestas ferramentas.
 - Controle dos atestes e pagamentos das faturas relativas à rede de telecomunicações, leasing dos terminais financeiros lotéricos e dos serviços de manutenção corretiva e preventiva;
 - Suporte especializado de 3º nível às plataformas, softwares e aplicativos utilizados pelo público interno nas agências e unidades administrativas da CAIXA e a troca eletrônica de dados por meio de tecnologia EDI – *Eletronic Data Interchange*;
 - Executar mudanças (CRQ) dos serviços de TI de Canais Agência e Canais Lotéricos, Infraestrutura de TI e Telecomunicações;

CÉLULA – INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE LIVRE E INFRAESTRUTURA DE COLABORAÇÃO

TURNO: 09:00h as 19:00h

- Elaboração de scripts e pacotes de distribuição e instalação de softwares e aplicativos;
- Elaborar instruções destinadas a implementar padrões de rede e de software e o seu controle;
- Atividade de suporte, manutenção e desenvolvimento em ambiente X86/X64 com sistema operacional Linux (Debian, Red Hat, Oracle Linux, etc) e Windows (2003 e superiores).
- Administração e Manutenção de SGBD PostgreSQL, MS SQL Server 2008 e superiores em ambiente com sistema operacional Windows e Linux, SGBD MySQL, com armazenamento de mais de 1TB alocados cada;
- Administração e Manutenção do Sistema Operacional Windows 7 e superiores.
- Atuar com empacotamento de soluções Linux que rodam em ambiente Windows;
- Criação de imagem base do sistema operacional Debian para ATM e TFL, desenvolvimento de scripts e geração de pacotes Debian;
- Administração, configuração e processamento superior a 30.000 (trinta mil) rotinas Batch agendadas por meio de ferramenta de automação de processos produtivos como SCCM, SC-Orchestrator, AppCheck, TFS/ADS, Control-M;

- Homologação e testes de softwares básicos, e quaisquer outros adquiridos e construídos pela CAIXA e/ou produzidos através da CONTRATADA, que estejam e ligados às atribuições e entregas do contrato;
- Atuar e acompanhar os processos de atualização de versões das ferramentas utilizadas em máquinas clientes e servidores;
- Executar e acompanhar rotinas de backup dos processos voltados à concessão ou remoção de acesso lógico;
- Executar configuração de servidores e estações de trabalho;
- Prestar suporte à auditoria de rotinas voltadas ao processo de cadastramento de usuários internos e externos;
- Disponibilizar e administrar ferramenta de registro e controle dos servidores da rede na plataforma descentralizada sob sua gestão, seja esta ser livre, proprietária ou desenvolvida;
- Elaborar rotinas para gerenciamento e monitoração, inclusive resposta em rede computacional, do complexo de hardware e software sob sua gestão;
- Auditar, quando solicitado, a utilização de senhas nos sistemas e softwares sob sua gestão (inclui-se em softwares, os sistemas operacionais quais sejam, os bancos de dados PostgreSQL, Oracle, Microsoft SQL Server);
- Gerar imagens customizadas de Linux Debian para Extranet (TFL, ATM) e Intranet (EC, EF, TOTEN, THIN CLIENT);
- Gerenciamento remoto do parque, repositórios e distribuição de imagens e configurações;
- Atuar com servidores WEB LAPP (Linux, Apache, PHP e PostgreSQL) e LAMP (Linux, Apache, PHP e MySQL), NGINX, servidores de aplicações JAVA EE – JBoss, Wildfly, TomCat, servidores de Inventário com OCS Inventory, softwares de virtualização: KVM e OpenVZ, softwares de controle de Versionamento: Subversion e GIT, ambiente de Integração Contínua: Maven, Nexus e Jenkins, gerência de configuração: Puppet, Ansible AWX, Foreman e Chef, Infraestrutura de gerência de identidade e autenticação com OpenLDAP, 389 Directory, Samba e Kerberos,
- Atuar com soluções de monitoramento de redes e serviços com Zabbix, GRAFANA e PROMETHEUS, Graylog, Logstash, ambiente de Correio Livre: Zimbra, Expresso;
- Atuar com softwares de Análise de Informações, ETL, Data Mining e Machine Learning: Pentaho, Elasticsearch, Kibana, solução de gerenciamento de projetos Kanboard, Redmine;
- Atuar com soluções de Cloud: OKD Openshift Kubernetes Distribution, Nextcloud, Docker;
- Atuar com Dashboards em Python para controles e automatização de processos;
- Atuar com softwares aplicativos: BROffice.org, LibreOffice, FreeMind, GanttProject, Firefox, Gnome, Gimp, Dia e VLC Media Player, entre outros;
- Atuar em servidores de compartilhamento de arquivos: Samba, FTP e NFS;
- Suporte e administração dos serviços de Correio Livre e dos servidores e aplicações do Datamail;
- Acompanhar e manter a conformidade do parque de equipamentos de software livre, atualizando sistema operacional, *drivers*, *kernel*, imagens e versões de aplicações por meio das ferramentas Inventário Livre, Puppet, AWX, SIGML, GIT, OCS Inventory, Cofre de Senhas e Portal de Conformidade;
- Administração de Active Directory (AD) com 124.000 (cento e vinte e quatro mil) usuários;
- Administração de LDAP e OpenLDAP com 124.000 (cento e vinte e quatro mil) usuários cada;
- Administração de Exchange 2010 e superiores com 124.000 (cento e vinte e quatro mil) caixas postais;

ATIVIDADES COMUNS ÀS CÉLULAS

- Atividades de coordenação e supervisão dos serviços prestados em cada macrocélula, com preposto alocado para esta finalidade;
- Prestar suporte às filiais de tecnologia quanto às rotinas existentes, via SIGSC (ITSM), telefone, e-mail, comunicador interno ou qualquer outra forma de contato;
- Prestar suporte às filiais de suporte tecnológico para manutenção do ambiente de distribuição e instalação ou de uso dos sistemas;
- Registrar no SIGSC (ITSM) qualquer demanda e/ou acionamento, podendo este registro ser proposta de mudança, mudança, incidente, problema, *release* etc. aderente ao framework ITIL;
- Tratamento de chamados ou requisições de serviços, em nível especializado, por meio da ferramenta GSC (ITSM);
- Prestar suporte especializado e de 1º, 2º e 3º nível para o tratamento de incidentes e solução problemas;
- Prestação de serviço especializado com 84 (oitenta e quatro) profissionais, abrangendo os perfis:

Administrador de Banco de Dados	Administrador de Dados
Analista Administrativo	Analista de Automação
Analista de Dados	Analista de Desenvolvimento
Analista de Qualidade	Analista de Processos
Analista de Monitoração	Analista de Requisitos
Analista de UI/UX	Analista de Suporte
Analista Financeiro	Arquiteto de Software
Arquiteto de Soluções e Serviços	Consultor Telecom
Designer Gráfico	Gerente de Projetos
Web Designer	Gerente de Processos

Declaramos que a empresa vem cumprindo as obrigações em relação à quantidade, à qualidade e aos prazos, conforme estabelecidos no contrato em referência.

Brasília/DF, 22 de fevereiro de 2022

Patricia Araujo Cortez Batista
Gerente Nacional
GEAUS – Gerência Nacional Atendimento Usuários TI

Gabriel Valladao Franca
Gerente Nacional - SE
GEGAT - GN de Governança de Aquisições de TI