

Grau de sigilo

#PÚBLICO

A **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 00.360.305/0001-04, por meio da sua GN Governança de Aquisições de TI - GEGAT, situada no SAUS Quadra 05 Bloco A 14º andar Ed Matriz II, Ala Sul, Setor de Autarquia Sul, Brasília/DF, declara, a pedido da interessada, que **mantém** com a empresa **CONSÓRCIO AMAZON-BRY - EXCELÊNCIA EM TI**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 37.025.834/0001-61, Endereço: Sede na TV Quatorze de Março, 1155, sala 1406, CEP 66.055-490, o Contrato nº **09764/2020**, conforme abaixo discriminado:

- **Objeto do Contrato:** Prestação de serviços de Serviços Técnicos especializados em operação, administração, manutenção, gerenciamento, processamentos e suporte à operação de sistemas para a CETEC – CN Tecnologia da Informação/DF compreendendo os seguintes serviços:

PRODUÇÃO: Entende-se por produção toda atividade de operação, administração, manutenção, gerenciamento, processamentos e suporte à operação de sistemas e soluções que dependam de infraestrutura de TI. É responsabilidade da Macrocélula de Produção implantar, configurar, manter e suportar todo o ambiente de produção dos sistemas e serviços hospedados no PROINFO, bem como o monitoramento de todos os recursos administrados, propondo melhorias, correções, ajustes e inovações nas configurações e processos de trabalho com o objetivo de alcançar a estabilidade e bom desempenho, e racionalização dos custos envolvidos nos recursos utilizados.

CENTRAL DE ATENDIMENTO / MONITORAMENTO: São as atividades de triagem de requisições do 3º nível para direcionamento adequado às equipes especializadas com o objetivo de agilizar e garantir a qualidade do atendimento. É ainda responsável por redirecionar chamados encaminhados incorretamente para o provedor de serviços PROINFO/INFRATI, controlando o SLA de atendimento. Compreende como serviços operacionais a realização de distribuição de softwares, aplicativos, patches de correção, DATs de antivírus, além da elaboração de scripts e pacotes de distribuição e a instalação de aplicativos e softwares. Execução e acompanhamento de procedimentos de distribuição de aplicativos e atualizações. Gerenciar, administrar e operacionalizar todos os processos e ferramentas relacionados à inventário de Hardware e Software, bem como garantir a atualização e conformidade das informações visando mantê-las confiáveis e disponíveis ao CMDB e demais integrações que possa haver com os serviços de inventário implantados na Caixa. Também faz parte das atividades o monitoramento do funcionamento dos sistemas, serviços e infraestrutura do ambiente da CETEC. As atividades de acompanhamento do status e desempenho dos sistemas, serviços e infraestrutura, possuem caráter proativo com o objetivo de otimizar a disponibilidade e desempenho evitando possíveis falhas ou contornando rapidamente, caso ocorram. Além disso, a monitoração é responsável por disponibilizar as informações relativas aos sistemas/serviços e soluções atualmente em produção ou que venham a entrar em produção, emitindo relatórios mensais e, ainda, sob demanda. Mantendo informações históricas, devendo constar obrigatoriamente os registros dos alertas e falhas, tempo de paradas e interrupções, e demais informações relevantes ao processo de monitoração bem como, as solicitadas pela CAIXA. O serviço deve ser realizado em tempo real, em escala de trabalho

24x7, monitorando todos os eventos relevantes ocorridos no ambiente, de modo que, qualquer incidente detectado os responsáveis sejam imediatamente acionados.

SEGURANÇA: Tem o papel de garantir a conformidade das bases de usuários, bem como a criação, manutenção e revisão das matrizes de acesso aos sistemas, soluções e serviços administrados pela CETEC, avaliando e propondo melhoria contínua nas rotinas e processos de concessão e revogação dos acessos. Definir, Gerenciar e Operacionalizar os processos de emissão e geração de certificados digitais para equipamentos, sistemas, soluções e serviços administrados pela CETEC, bem como o controle de vencimento dos mesmos, além de avaliação dos templates e atributos necessários para criação e gestão dos certificados. Apoio e acompanhamento de auditorias nas questões relacionadas com matriz de acesso, conformidade dos usuários, extração de logs de acesso e demais solicitações pertinentes a área de segurança. Administração e operacionalização da infraestrutura de ACs (Autoridades Certificadoras) internas administradas pela CETEC, garantindo sua disponibilidade bem como a avaliação e atualização das tecnologias utilizadas, garantindo que estejam sempre aderentes às necessidades da CAIXA.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS: Entende-se por Serviços Especializados a equipe responsável por buscar meios inovadores para atuar nas atividades desempenhadas pela contratada, buscando a melhoria contínua com ações como automação de processos, consultoria especializada focada em sistemas e portais desenvolvidos pela ShadowIT, análise de informações para planejamento de capacidade, acompanhamento de projetos estruturantes e definição de indicadores de acordo com a necessidade da CAIXA. Ainda é escopo da macrocélula Serviços Especializados as atividades relacionadas à elaboração de pareceres técnicos, incluindo análise de cenários tecnológicos ou mercadológicos, presentes ou futuros; Análise/homologação de características técnicas de equipamentos, softwares e tecnologias.

Esses serviços estão distribuídos nas seguintes Macrocélulas e respectivas células:

| MACROCÉLULA | CÉLULA |
|--------------------------------------|---------------------------|
| PRODUÇÃO | Armazenamento |
| | Banco de Dados |
| | Sistemas Operacionais |
| | Hypervisor |
| | Serviços de Monitoramento |
| CENTRAL DE ATENDIMENTO/MONITORAMENTO | Serviços Operacionais |
| | Triagem 3º Nível |
| | Monitoração de Serviços |
| SEGURANÇA | Certificado Digital |
| | Conformidade de Usuário |
| SERVIÇOS ESPECIALIZADOS | Automação de Processos |
| | Consultoria ShadowIT |
| | Processos e Métricas |
| | Projetos Estruturantes |
| | Painéis de Controle |

- Quantidades de Solicitações de Serviços (2º semestre de 2022):

| MÊS/ANO | jul/22 | ago/22 | set/22 | out/22 | nov/22 | dez/22 |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Ordem de Trabalho (WO) | 4.952 | 5.299 | 3.647 | 3.848 | 5.081 | 4.063 |
| Incidente (INC) | 43 | 45 | 37 | 20 | 36 | 32 |
| Problema (PBI) | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Tarefa (TAS) | 172 | 151 | 138 | 144 | 136 | 75 |

- Prazo contratual: Inicialmente firmado por 12 (doze) meses: de 19/05/2020 a 18/05/2021;
Prorrogado por meio do primeiro Termo Aditivo por mais 12 (doze) meses: de 19/05/2021 a 18/05/2022;
Prorrogado por meio do segundo Termo Aditivo por mais 12 (doze) meses: de 19/05/2022 até 18/05/2023.

Declaramos, também que o contrato nº 09764/2020 foi assinado em 19/05/2020 e que a empresa vem cumprindo as obrigações assumidas, não havendo nada que desabone a empresa com relação a quantidade, qualidade e prazos de entrega/prestação dos serviços.

Brasília _____, 10 de _____ fevereiro _____, 2023
Local/Data

Assinatura, sob carimbo, do responsável pela emissão
Patricia Araujo Cortez Batista
Gerente Nacional
GEAUS - GN Atendimento Usuários TI

Assinatura, sob carimbo, do responsável pela emissão
Heberth dos Santos Ferreira
Gerente Nacional s.e.
GEGAT - GN de Governança de Aquisições de TI

GN Governança de Aquisições de TI
Endereço: SAUS Quadra 05 Bloco A 14º andar Ed Matriz, Ala Sul,
(61)3206-5458 - gegat@caixa.gov.br