



Ministério da Saúde
Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente
Instituto Evandro Chagas
Serviço de Recursos Logísticos, Orçamento e Finanças
Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos, para fins de comprovação da capacidade técnica da AMAZON INFORMATICA LTDA, inscrita no CNPJ sob o Nº 00.734.255/0001-88, estabelecida a Tv. Quatorze de Março 1155, SL 1404, 1406 e 1408, junto a órgãos Públicos e/ou Empresas Privadas, que os serviços abaixo relacionados, são executados com excelente padrão de qualidade técnica, com indicadores de atendimentos à níveis de serviços (SLA), com Qualidade e Prazos contratados e, até a presente data, nada há a declarar até o momento, que possa desaboná-la como prestadora de serviços:

Objeto do Contrato: Empresa especializada para a prestação de serviços técnicos presenciais na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo os serviços de suporte técnico aos usuários e à infraestrutura de TIC, do Instituto Evandro Chagas e Centro Nacional de Primatas, de forma continuada. Abaixo seguem as informações do contrato e dos serviços que são prestados.

Instituto Evandro Chagas - Contrato Nº247/2020 - IEC CNPJ:00.394.544/0025-52, BR 316-KM-07 - Vigência: 01/09/2021 a até a presente data.

Descrição dos Serviços

Volume de atendimento: média de 1.500 (mil e quinhentos) chamados mensais.

1. SERVIÇO DE SUPORTE REMOTO E PRESENCIAL AO USUÁRIO

1.1. ATIVIDADES DE ATENDIMENTO REMOTO POR TELEFONE, E-MAIL OU WEB (SUPORTE DE 1º NÍVEL - CENTRAL DE SERVIÇOS)

1.1.1. Registrar e classificar no Software de Gerenciamento de Serviços de TI (OTRS) os eventos levando em conta o impacto e a urgência de todas as requisições, assegurando que após a ocorrência de um incidente, o serviço de TI afetado seja restabelecido à sua condição original de funcionamento, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) e minimizando os efeitos colaterais ou a parada total da disponibilidade do serviço;

1.1.2. Atender às recomendações da ITIL e, principalmente, os interesses do IEC e CENP, devendo escalonar o atendimento em níveis onde no primeiro nível, se não for encontrada uma solução do BDEC (Base de Dados de Erros Corrigidos) ou os recursos e conhecimentos disponíveis não forem suficientes para a solução, encaminha-se o incidente para a equipe de suporte de segundo nível (equipe de campo) e em último caso, para a equipe técnica especializada por área de conhecimento tecnológico (Banco de Dados, Segurança de Redes, Desenvolvimento de Aplicativos, Serviço de Manutenção);

1.1.3. Atender aos usuários e registrar as requisições de serviços, as reclamações e os elogios, assumindo a propriedade destes durante todo seu ciclo de vida, independente da área tecnológica do

Setor de Informática do IEC e CENP que deva atuar diretamente na solução do problema (Banco de Dados,

1.1.4. Segurança de Redes, Desenvolvimento de Aplicativos, Manutenção de Equipamentos, outros);

1.1.5. Classificar a evolução das requisições alterando os tipos de ocorrência por meio de Software de Gestão dos Serviços de TI;

1.1.6. Monitorar o andamento de todas as requisições, incidentes e problemas, mantendo as áreas afetadas pela anormalidade do serviço informadas sobre o progresso no atendimento, de acordo com o ANS (Acordo de Nível de Serviço);

1.1.7. Prover suporte técnico ao uso de sistemas de automação de escritórios, sistemas departamentais e sistemas corporativos do IEC e CENP;

1.1.8. Prestar serviços básicos de apoio aos usuários na utilização das funcionalidades básicas de sistemas corporativos da atividade meio e fim, após capacitação adequada fornecida pela Contratante aos técnicos da Contratada;

1.1.9. Fornecer orientações quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

1.1.10. Prover suporte técnico ao acesso às redes dentro do domínio de rede da CONTRATANTE;

1.1.11. Apoiar e executar rotinas administrativas como preenchimento de formulários de solicitação de serviços;

1.1.12. Prover suporte técnico por meio de acesso remoto ao equipamento do usuário, com anuência do mesmo, realizando quando necessário, a captura remota de teclado e vídeo;

1.1.13. Abrir incidentes para atendimento técnico de empresas que prestam garantia a equipamentos da CONTRATANTE; Monitorar a solução de problemas a cargo das empresas que prestam garantia a equipamentos da CONTRATANTE; Verificar continuamente o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS), podendo sugerir ajustes no mesmo;

1.1.14. Encaminhar requisições, incidentes e problemas ao segundo nível de atendimento quando não puder ser resolvido no primeiro nível; Manter registros de informações no BDEC relativas à causa, solução de contorno e solução definitiva dos incidentes comunicados;

1.1.15. Resolver definitivamente o incidente ou, na impossibilidade, encontrar uma solução de contorno no Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

1.1.16. Finalizar requisições e incidentes, quando uma solução definitiva ou solução de contorno restaurar o serviço ao seu estado normal, mediante confirmação positiva do usuário;

1.1.17. Identificar e reportar à Contratante as necessidades de treinamento aos usuários nos softwares básicos e aplicativos corporativos;

1.1.18. Solicitar que o usuário preencha o formulário de pesquisa de satisfação do usuário correspondente às requisições ou incidentes fechados;

1.1.19. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;

1.1.20. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

1.1.21. Propor melhorias e otimizações nos processos;

1.1.22. Manter o estado atual da infraestrutura para garantir o funcionamento adequado das atividades do dia a dia;

1.1.23. Fazer uso de habilidades operacionais para diagnosticar e resolver falhas operacionais na infraestrutura de TI;

1.1.24. Atualizar os dados de configuração em caso de mudanças no ambiente de TI;

- 1.1.25. Acionar fornecedores de serviços externos e internos e assistência técnica quando necessário;
- 1.1.26. Notificar a contratante, sobre as paradas de serviços de rede;
- 1.1.27. Prover e manter atualizados os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que sejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE;
- 1.1.28. Documentar e atualizar ocorrências de problemas e incidentes;
- 1.1.29. Suporte e Configuração na utilização pelos usuários em protocolo DHCP, DNS e VPN;
- 1.1.30. Instalação, configuração e manipulação de Softwares e Aplicativos de Apoio;
- 1.1.31. Abertura e análise dos chamados que são abertos automaticamente através do Monitoramento com utilização de ferramentas: Zabbix, Nagios e Grafana para o correto encaminhando;
- 1.1.32. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que sejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

1.2. ATIVIDADES DE ATENDIMENTO NO POSTO DE TRABALHO DO USUÁRIO (SUPORTE DE 2º NÍVEL)

- 1.2.1. Instalar, movimentar ou desativar estações de trabalho compreendendo os microcomputadores, seus periféricos conectados, impressoras e nobreaks;
- 1.2.2. Instalar, configurar e customizar softwares básicos, sistemas administrativos e/ou produtos devidamente homologados pelo Setor de Informática, em estações de trabalho e demais equipamentos relacionados a TI de acordo com o roteiro de instalação do produto;
- 1.2.3. Efetuar e documentar testes em aplicativos não homologados, apresentar a contratante para devida homologação;
- 1.2.4. Propor melhorias e, se aprovado pela CONTRATANTE, implementá-las no ambiente computacional da CONTRATANTE;
- 1.2.5. Prover suporte técnico especializado no local de trabalho dos usuários, visando à identificação e solução de problemas de hardware e software;
- 1.2.6. Orientar aos usuários quanto às funcionalidades e facilidades dos softwares básicos e aplicativos homologados pela Contratante, quando solicitado;
- 1.2.7. Efetuar troca de suprimentos de impressoras e plotters orientando ao usuário a maneira correta de operá-los;
- 1.2.8. Efetuar a remoção de malwares de acordo com os padrões estabelecidos na Política de Segurança da Informação e comunicação (POSIC) da CONTRATANTE, disponível em: www.iec.gov.br/legislação;
- 1.2.9. Manter equipes treinadas, os processos de gerenciamento de serviços e a infraestrutura tecnológica, atualizados de forma que os papéis e responsabilidades sejam integralmente cumpridos em conformidade com o ANS;
- 1.2.10. Acompanhar e fiscalizar as licenças de uso de softwares;
- 1.2.11. Desinstalar, desmontar e guardar os equipamentos (computador/notebook, projetor multimídia, teleconferência e videoconferência) no local indicado, após cada evento;
- 1.2.12. Guardar os acessórios dos equipamentos utilizados em eventos após o uso;
- 1.2.13. Fornecer cópias dos arquivos gerados nos eventos desde que solicitados e devidamente autorizados pelo(s) palestrante(s);

- 1.2.14. Esclarecer dúvidas dos usuários e solucionar problemas operacionais relacionados aos equipamentos disponibilizados nos eventos;
- 1.2.15. Orientar os usuários quanto ao uso dos equipamentos disponibilizados nos locais dos eventos;
- 1.2.16. Manter o Sistema Operacional e aplicativos dos computadores/notebooks disponibilizados nos locais dos eventos, devidamente atualizados;
- 1.2.17. Registrar no SGTI (Sistema de Gestão de Tecnologia da Informação) os equipamentos de tecnologia da informação adquiridos pela CONTRATANTE, tendo como objetivo o controle do parque computacional;
- 1.2.18. Controlar e atualizar o inventário por meio de cadastro de recursos de TI, suas configurações de hardware e software, suas localizações, suas movimentações e associações com os usuários, de forma itinerante;
- 1.2.19. Efetuar conferência física de recursos de TI para efeitos de controle e de inventário;
- 1.2.20. Emitir relatórios através do SGTI referentes ao controle de inventários e movimentação de recursos de TI;
- 1.2.21. Executar, acompanhar e controlar o encaminhamento e recebimento de equipamentos às empresas prestadoras de serviço de manutenção;
- 1.2.22. Documentar e atualizar diagramas de processos;
- 1.2.23. Propor melhorias e otimizações nos processos;
- 1.2.24. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;
- 1.2.25. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que sejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

1.3. **ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE (SUPORTE DE 2º NÍVEL)**

- 1.3.1. Executar manutenção em computador, impressora, scanner, monitor e nobreak (pequeno porte até 3200VA) realizando diagnóstico, reparo de falhas, troca de componentes e testes de aceitação. Na impossibilidade de reparo embalar e enviar o equipamento para manutenção externa e acompanhar o andamento do serviço;
- 1.3.2. Executar manutenção de notebook realizando diagnóstico, reparo de falhas, testes de aceitação. Na impossibilidade de reparo embalar e enviar para manutenção externa e acompanhar o andamento do serviço;
- 1.3.3. Acionar a assistência técnica autorizada e acompanhar o andamento do serviço nos equipamentos em garantia; analisar e solucionar problemas de hardware;
- 1.3.4. Substituir componentes de hardware defeituosos;
- 1.3.5. Detectar e substituir componentes eletrônicos defeituosos em placas que compõem microcomputadores, impressoras, nobreaks, monitores de vídeo, scanners e outros de mesma complexidade;
- 1.3.6. Executar limpeza geral, interna e externa dos equipamentos por ocasião de intervenção de manutenção, consistindo de aspiração de pó em partes internas e teclados, limpeza de gabinetes, drives, placas e conectores;
- 1.3.7. Executar ajuste geral e testes nos equipamentos, conforme especificação técnica dos respectivos fabricantes, normas técnicas vigentes e condições específicas do ambiente operacional da CONTRATANTE;

- 1.3.8. Devolver à Contratante, todas as peças, partes e componentes defeituosos que forem substituídos durante as manutenções, para fins de conferência e posterior descarte; Emitir parecer técnico a respeito do estado e funcionamento dos equipamentos de TI destinados à baixa patrimonial;
- 1.3.9. Propor melhorias e otimizações nos processos;
- 1.3.10. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;
- 1.3.11. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que sejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

2. SERVIÇO DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE E TELEFONIA (SUPORTE DE 3º NÍVEL)

2.1. ATIVIDADES DE CABEAMENTO DE REDE E TELEFONIA

- 2.1.1. Acionar fornecedores de serviços externos e internos e assistência técnica quando necessário;
- 2.1.2. Efetuar manutenções preventivas, preditivas e corretivas na estrutura de cabeamento de telefonia; efetuar modificações e instalações de pontos de telefonia de acordo com as solicitações e manter os equipamentos de telefonia do IEC em perfeito funcionamento de acordo com os níveis de serviço estabelecidos;
- 2.1.3. Cadastrar e manter usuários e serviços fornecidos pela central telefônica, efetuar programações diversas da central, efetuar rotinas de administração e operação, receber e direcionar chamadas telefônicas de fora da empresa;
- 2.1.4. Prover os serviços de infraestrutura de rede, tais como: instalação ou realocação de pontos lógicos, pontos telefônicos e lançamento do cabeamento necessário de forma a garantir o perfeito funcionamento da estação de trabalho;
- 2.1.5. Manter os cabeamentos organizados e identificados nos racks concentradores;
- 2.1.6. Suportar e manter os serviços de telefonia, instalando, remanejando, configurando ramais e novas funcionalidades, tais como: Configuração de restrição/privilégios para o ramal e outros de mesma complexidade; acionar o fornecedor e acompanhar o reparo da Central Telefônica, fazer teste de aceitação e liberação dos serviços para o usuário;
- 2.1.7. Manter backup da central telefônica atualizado;
- 2.1.8. Instalar e movimentar equipamentos de telecomunicações;
- 2.1.9. Instalar e manter infraestrutura de cabeamento de rede;
- 2.1.10. Manter a organização do data center, incluindo móveis, equipamentos centrais da rede e cabeamento;
- 2.1.11. Prestar apoio técnico na implantação de tecnologias de rede como VoIP e Telefonia IP;
- 2.1.12. Propor melhorias e otimizações nos processos;
- 2.1.13. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;
- 2.1.14. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que sejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

2.2. ATIVIDADE DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDE

- 2.2.1. Administrar, gerenciar e manter a solução de backup de máquinas virtuais (VMs) hospedadas em ambiente VMware, utilizando a plataforma Backup & Replication para garantir a integridade, disponibilidade e recuperação eficiente dos dados;
- 2.2.2. Administrar, gerenciar e manter ambientes de virtualização baseados em VMware vSphere, incluindo
- 2.2.3. o provisionamento de máquinas virtuais, monitoramento de desempenho, aplicação de patches e garantia da alta disponibilidade dos serviços.
- 2.2.4. Administrar, configurar e manter a solução de backup, incluindo a criação de jobs de backup e restore, definição de políticas de retenção, gerenciamento de storages, volumes e catálogos, com foco na proteção de dados em ambientes Linux e Windows.
- 2.2.5. Manter o estado atual da infraestrutura para garantir o funcionamento adequado das atividades do dia a dia;
- 2.2.6. Fazer uso de habilidades operacionais para diagnosticar e resolver falhas operacionais na infraestrutura de TI; Atualizar os dados de configuração em caso de mudanças no ambiente de TI;
- 2.2.7. Operar servidores de rede em sistemas operacionais Linux e Windows Server2008 ou superior;
- 2.2.8. Analisar as alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções funcionais ou operacionais na utilização de servidores de aplicações, servidores de banco de dados, de seus componentes e demais produtos;
- 2.2.9. Prover meios de análise de log de servidores, serviços e demais equipamentos de infraestrutura de TI, os quais permitam adotar medidas de recuperação deles;
- 2.2.10. Executar rotinas e procedimentos de produção, incluindo recuperação de desastres;
- 2.2.11. Executar rotinas de backup/restore de arquivos, máquinas virtuais e outros em software disponibilizado pela contratante;
- 2.2.12. Executar procedimentos de resposta para alertas de segurança em sistema de infraestrutura;
- 2.2.13. Diagnosticar, identificar e solucionar os problemas manifestados na rede wireless, substituir equipamento em caso de defeito, embalar, enviar para manutenção externa, fazer testes de aceitação, e liberar o serviço para o usuário;
- 2.2.14. Acionar fornecedores de serviços externos e internos e assistência técnica quando necessário;
- 2.2.15. Notificar a contratante, sobre as paradas de serviços de rede;
- 2.2.16. Acompanhar a prestação de serviços internos e externos na infraestrutura de rede;
- 2.2.17. Implantar e manter serviços de infraestrutura em servidores Windows e Linux;
- 2.2.18. Executar tarefas de sistema operacional em servidores de rede e de banco de dados, nos ambientes Windows e Linux;
- 2.2.19. Documentar e atualizar ocorrências de problemas e incidentes;
- 2.2.20. Documentar e atualizar diagramas de serviços;
- 2.2.21. Manter no SGTI (Sistema de Gestão da Tecnologia da Informação) o inventário atualizado de equipamentos e serviços de infraestrutura de rede;
- 2.2.22. Instalar e movimentar equipamentos de redes de computadores;
- 2.2.23. Gerenciar e configurar ativos da LAN, MAN e WAN;
- 2.2.24. Configurar serviços de infraestrutura de rede VLAN, QoS, SNMP, empilhamento e outras opções;

- 2.2.25. Gerenciar e manter a configuração de comunicação entre servidores com as funções de master e worknodes via rede InfiniBand;
- 2.2.26. Gerenciar e manter a operacionalização do software do Storage para prover os particionamentos de sistemas de armazenamento em conjunto de discos (pool disk), buscando aplicar sistema de proteção de dados tipo RAID (Redundant Array of Independent Drives – Arranjo redundante de discos) 10, RAID 5, RAID 6, assim como manter, criar e definir número de unidades lógicas (LUN - Logical Unit Number) para disponibilizar aos servidores integrados em cluster HPC;
- 2.2.27. Gerenciar e manter a operacionalização de LVM (Logical Volume Manager) e Mapeador de Dispositivos Multipath;
- 2.2.28. Gerenciar e manter Sistemas de Arquivos Compartilhados baseados em NFS (Network File System), GFS (Global File System), OCFS2 (Oracle Cluster File System), GlusterFS, HDF (Hierarchical Data Format), entre outras;
- 2.2.29. Administra, gerencia e manter solução de backup de servidores virtuais (vmwares);
- 2.2.30. Administra, gerencia e manter atualização de servidores e estações Windows, através do Windows Server Update Services (WSUS);
- 2.2.31. Executar serviços correlatos à operação e monitoramento da infraestrutura de rede;
- 2.2.32. Gerenciar e controlar conta de usuários que acessam o domínio IEC e CENP;
- 2.2.33. Gerenciar e controlar equipamentos da infraestrutura de rede do IEC e CENP. Garantir a disponibilidade contínua dos serviços de rede;
- 2.2.34. Monitorar e manter componentes de servidores de rede, aplicação e banco de dados, por meio de software livre ou fornecido pela contratada;
- 2.2.35. Monitorar e manter os ativos de redes LAN (Local Area Network) e WAN (WideArea Network) através de software livre ou fornecido pela contratada;
- 2.2.36. Monitorar serviços e aplicativos através de software livre ou fornecido pela contratada;
- 2.2.37. Monitorar as condições ambientais do data center, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak);
- 2.2.38. Monitorar, planejar, instalar, configurar, dar suporte a equipamentos e soluções de segurança, tais como: Firewall, IPS, IDS, Gerenciamento de Eventos e Segurança da Informação, Gestão de Vulnerabilidades, Sistemas de Segurança/Concentrador VPN e solução NGFW.
- 2.2.39. Executar procedimentos de operação em rede padrão Ethernet/FastEthernet, topologias e protocolos de rede LAN, WAN e SAN, serviços de rede TCP/IP, tecnologia Microsoft, Linux e ativos/passivos de rede envolvidos (roteadores, switches, hubs etc.);
- 2.2.40. Gerenciamento de ativos de rede (switches, roteadores) e pontos de acesso de redes sem fio (WLAN), incluindo configuração, gerenciamento e monitoramento, em ambiente com mais de 30 router switch e mais de 95 rádios wi-fi e uma rede de 1.200 endpoint.
- 2.2.41. Monitorar atividades críticas de infovias de comunicação;
- 2.2.42. Monitorar e manter os equipamentos locais e/ou gerenciáveis remotamente que compõem a rede de dados (ex.: switches, impressoras, hubs, routers, firewalls, servidores);
- 2.2.43. Prestar suporte técnico local e remoto aos usuários para configuração de ambientes Windows e Linux (clientes, protocolos, serviços);
- 2.2.44. Fazer avaliações regulares e propor melhorias a custos reduzidos para contratante; Instalação, configuração e gerenciamento do software de ZABBIX;
- 2.2.45. Instalação, configuração e gerenciamento do serviço de VPN(Rede Virtual Privada);
- 2.2.46. Instalação, configuração e gerenciamento do servidor e serviço de E-mail;
- 2.2.47. Instalação, configuração e gerenciamento do DNS (Serviço de Nomes de Domínio);

- 2.2.48. Instalação, configuração e gerenciamento do firewall;
- 2.2.49. Instalação, configuração e gerenciamento do Office 365;
- 2.2.50. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;
- 2.2.51. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que sejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

2.3. **ATIVIDADES DE SUPORTE À COMPUTAÇÃO DE ALTO DESEMPENHO**

- 2.3.1. Gerenciar e manter sistema de monitoramento e políticas de submissão de tarefas, como: Slurm (Simple Linux Utility para Gerenciamento de Recursos) e SGE (Sun Grid Engine);
- 2.3.2. Gerenciar e manter softwares de manipulação de dados utilizando-se de técnicas de exploração de paralelismo e sistemas de processamento distribuído de alto desempenho através das tecnologias, como: MPI (Message Passing Interface), OpenMPI (Open Source High Performance Computing), MPJ (MPI-like Message Passing for Java), memória compartilhada (OpenMP, POSIX Threads), aceleradores (CUDA, OpenCL), assim como Hadoop;
- 2.3.3. Gerenciar e manter a instalação de software de uso científico nas estações e servidores que compõe o cluster HPC. Incluindo sistema operacional, bibliotecas matemáticas, gerenciador de cargas e filas e softwares científicos.
- 2.3.4. Gerenciar e manter a operacionalização de Servidores do tipo lâmina incluindo itens de gerenciamento de sistemas de telecomunicação embarcados no chassi;
- 2.3.5. Gerenciar e manter a configuração padrão de estações de trabalho com aplicações para a computação científica e acesso ao cluster HPC para submissão de trabalhos.

2.4. **ATIVIDADE DE SUPORTE A APLICATIVOS EM PRODUÇÃO (SUPORTE DE 3º NÍVEL)**

- 2.4.1. Configurar e Manter funcionais os sistemas em ambiente de produção com uso de métodos, técnicas e ferramentas visando ganhos de produtividade e controle de atividades, por meio de racionalização, padronização ou outros processos organizacionais;
- 2.4.2. Configurar e customizar Sistema de Gestão de Serviços de TIC (OTRS) conforme demandado pela CONTRATANTE;
- 2.4.3. Identificar e corrigir problemas em ambiente de produção causados pelos sistemas, almejando não apenas o retorno à condição de pleno funcionamento destes, como também corrigindo os efeitos decorrentes de falhas, tais como dados gerados com valores incorretos, propondo e provendo soluções de contorno e/ou definitiva para ambas as atividades, dentro dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência;
- 2.4.4. Prover suporte a Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
- 2.4.5. Manter rotinas de backup e restore de base de dados;
- 2.4.6. Instalar e atualizar versões do SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados), bem como manutenção de tarefas nos mesmos;
- 2.4.7. Documentar e atualizar ocorrências de problemas e incidentes;
- 2.4.8. Documentar e atualizar diagramas de serviços;
- 2.4.9. Prover aos usuários treinamentos moldados à necessidade da CONTRATANTE;
- 2.4.10. Executar scripts, rotinas e procedimentos de ajuste, correção ou configuração de sistemas;

- 2.4.11. DevOps/DevSecOps: implantação e/ou gestão de aplicações utilizando práticas DevOps /DevSecOps, incluindo esteira de deployment contínuo.
- 2.4.12. Teste de rotinas, procedimentos e sistemas;
- 2.4.13. Manter normas e regras de implantação, manutenção e documentação de sistemas/Servidores de aplicação;
- 2.4.14. Levantar, analisar, identificar e propor alterações evolutivas, corretivas e adaptativas em sistemas;
- 2.4.15. Estudo e implementação de novas tecnologias;
- 2.4.16. Testar e documentar soluções implementadas;
- 2.4.17. Avaliar desempenho dos sistemas e aplicações em produção;
- 2.4.18. Controlar a qualidade e mecanismos de segurança de sistemas e aplicações; Propor melhorias e otimizações nos processos;
- 2.4.19. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;
- 2.4.20. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que estejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

3. SERVIÇO DE CONTROLE TÉCNICO-OPERACIONAL DE INFRAESTRUTURA

3.1. ATIVIDADES DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

- 3.1.1. Atuar como ponto de contato e apoio entre a equipe de fiscalização do contrato da CONTRATANTE e a CONTRATADA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referente ao andamento contratual. Essas atividades serão desempenhadas pelo preposto indicado pela contratada;
- 3.1.2. Atender prontamente dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto contratado, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o IEC;
- 3.1.3. Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;
- 3.1.4. Acompanhar as análises dos incidentes críticos e impactos para a operação;
- 3.1.5. Acompanhar e atuar preventivamente contra incidentes críticos e crises;
- 3.1.6. Acompanhar o gerenciamento e planejamento das mudanças;
- 3.1.7. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho;
- 3.1.8. Analisar desempenho dos serviços prestados;
- 3.1.9. Acompanhar a atuação da equipe no cumprimento e introdução dos acordos de níveis de serviço;
- 3.1.10. Acompanhar resolução de problemas com base nas análises de causa raiz;
- 3.1.11. Gerenciar o corpo técnico, assegurando o comprometimento de todos com o contrato;
- 3.1.12. Gerenciar riscos de forma a expô-los e mitigá-los;
- 3.1.13. Gerenciar processo de melhoria contínua de produtividade;
- 3.1.14. Garantir a atualização da documentação contratual;
- 3.1.15. Planejar ações e manutenções com base no calendário de janelas de manutenção;

- 3.1.16. Apoiar as atividades relativas à auditoria de qualidade dos serviços a serem executadas;
- 3.1.17. Apresentar os ANS e indicadores nas reuniões internas com o responsável técnico do IEC E CENP;
- 3.1.18. Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;
- 3.1.19. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meios de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
- 3.1.20. Apresentar os relatórios e trabalhar junto ao Gestor do Contrato, para as análises de tendência e tratamento de redução de chamados, por meios de reuniões periódicas;
- 3.1.21. Implantar controles administrativos da equipe;
- 3.1.22. Preparar Boletins de Medição com base nos índices obtidos mensalmente pela contratada;
- 3.1.23. Encaminhar faturamento à CONTRANTE;
- 3.1.24. Providenciar a entrega periódica das certidões (FGTS, INSS, Estadual, Federal, outros) Exigidas pela Contratante;
- 3.1.25. Responsabilizar-se pela produção dos artefatos de gerenciamento da responsabilidade da contratada, previsto no fluxo de trabalho definidos pelas especificações técnicas;
- 3.1.26. Responsabilizar-se pelo controle interno de qualidade dos serviços entregues pela contratada;
- 3.1.27. Escalonar e comunicar ocorrências que causem perda de performance ou indisponibilidade nos serviços contratados;
- 3.1.28. Preparar planos de ação para recuperação do acordo de nível de serviço e incidentes críticos que afetem a disponibilidade e a performance dos serviços; Propor melhorias e otimizações nos processos, referente a essas atividades;
- 3.1.29. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;

3.2. **ATIVIDADES DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

- 3.2.1. Controlar movimentação de estoque de peças, acessórios, insumos de cabeamento, periféricos de microinformática, pertinentes a este Termo de Referência; Controlar comunicação, cartas, documentos e relatórios a serem apresentados à Contratante;
- 3.2.2. Controlar, licenças médicas, atestados médicos e exames periódicos dos funcionários da Contratada;
- 3.2.3. Acompanhar diário e fechamento mensal de folhas de pontos;
- 3.2.4. Realizar atividades da área administrativa do contrato;
- 3.2.5. Manter controles administrativos da equipe;
- 3.2.6. Fiscalizar a utilização correta dos crachás de identificação, uniformes e EPI's obrigatórios, zelando pela segurança e apresentação pessoal dos funcionários da Contratada;
- 3.2.7. Prover o bem-estar da equipe contratada;
- 3.2.8. Participar nos processos de admissão e demissão;
- 3.2.9. Controlar banco de horas e horas extras;
- 3.2.10. Credenciar a equipe para acesso nas dependências da CONTRATADA.

- 3.2.11. Providenciar a entrega periódica das certidões (FGTS, INSS, Estadual, Federal, outros.) exigidas pela Contratante;
- 3.2.12. Propor melhorias e otimizações nos processos, referente a essas atividades;
- 3.2.13. Manter organizado, limpo e identificado o ambiente de trabalho;
- 3.2.14. Prover e manter atualizado os procedimentos operacionais padrões (POPs) de todas as atividades que estejam inerentes e/ou relacionadas aos serviços, de acordo com os padrões de documentação da CONTRATANTE.

4. INFRAESTRUTURA ATENDIDA

Toda a infraestrutura (hardware e software) atendida é administrada e sustentada sob Acordo de Nível de Serviços (SLA) em conformidade aos parâmetros estabelecidos pelo Instituto Evandro Chagas.

EQUIPE TÉCNICA

SERVIÇO	ATIVIDADES	QUANTITATIVO PROFISSIONAIS POR ATIVIDADE
Serviço de Suporte Remoto e Presencial ao Usuário	Atendimento Remoto por Telefone, E-Mail ou Web)	5
	Atendimento no Posto de Trabalho do Usuário	12
	Manutenção de Hardware	1
Serviço de Suporte à Infraestrutura de Rede e Telefonia	Cabeamento de Rede e Telefonia	2
	Suporte à Infraestrutura de Rede	6
	Suporte à Computação de Alto Desempenho	1
	Suporte a Aplicativos em Produção	3
Serviço de Controle Técnico Operacional de Infraestrutura	Gerenciamento do Contrato	1
	Auxiliar Administrativo do Contrato	1
TOTAL		32

SERVIDORES - PLATAFORMA UNIX

Tipo	Quantidade
FÍSICO	24
VIRTUAL MACHINE	70
TOTAL	94

SERVIDORES - PLATAFORMA WINDOWS

Tipo	Quantidade
FÍSICO	7
VIRTUAL MACHINE	35
TOTAL	42

SERVIDORES DE APLICAÇÃO

Servidor	Quantidade
APACHE	18
TOMCAT	10
TOTAL	28

ATIVOS DE REDE

Equipamento	Quantidade
Switches Fast Ethernet	45
Switches Giga bit Ethernet	74
Next Generation Firewall – Palo Alto	2
	98

Rádios WI-FI (Extreme)	
TOTAL	219

DESKTOPS

Equipamento	Quantidade
HP	799
MONTADOS (PROJETOS}	26
DELL	305
DATEN	450
TOTAL	1580

MONITORES

Equipamento	Quantidade
HP	799
DELL	305
MONTADOS (PROJETOS)	26
DATEN	450
TOTAL	1580

STORAGE

Fabricante /Modelo	Quantidade
STORWIZE V7000	1
GS FLX TITANIUM	1
DROBOFS	1
STORAGE VRTX	1

TOTAL	4
-------	---

SOLUÇÃO DE BACKUP

Fabricante /Modelo	Quantidade
IBM TS3310	1
Bacula (software)	1
TOTAL	2

SISTEMA POR LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO

Linguagem de Programação	Quantidade
Java	2
PHP	8
.NET	7
MS Power BI	30
Delphi	5
Access	6
PERL	3
Python	8
Javascript	8
Ruby on Rails	1
Total	99

BASES DE DADOS EM PRODUÇÃO

Linguagem	Quantidade
SQL SERVER	21

MSQL	28
MySQL (MariaDB)	1
POSTGRES	37
Total	87

SISTEMA DOCKER

Nome do Servidor	Quantidade
DOCKER EXTERNO	25
DOCKER DATABASES	15
DOCKER INTERNO	73
DOCKER ZABBIX	1
Total	114

NOBREAK

Volt-Ampere	Quantidade
1.4VA	343
1.3VA	70
OUTROS MODELOS	60
TOTAL	473

CENTRAIS TELEFÔNICAS (IEC E CENP)

Fabricante /Modelo	Quantidade
CAMBOX	1
CAMPOX	1
TOTAL	2

SALA SEGURA / SALA COFRE

Fabricante /Modelo	Quantidade
SALA COFRE ACECO-TI	1
TOTAL	1

IMPRESSORAS

Fabricante /Modelo	Quantidade
Impressora monocromática	18
Multifuncional monocromática	28
Impressora Colorida	16
Multifuncional Colorida A3	1
Ploter	1
Outros Modelos	10
TOTAL	74

VLANs

Localização	Quantidade
IEC	21
CENP	3
TOTAL	24

PROJETORES MULTIMIDIA

Fabricante /Modelo	Quantidade
	3

EPSON H553A	
	3
EPSON H309A	
	3
EPSON ELPFT01	
	7
EPSON PowerLite FH52+ H978A	
	1
EPSON EB-760Wi	
	17
TOTAL	

Declaramos não existir nada até a presente data, que desabone a conduta e presteza dos bons serviços ora contratados pela empresa.



Documento assinado eletronicamente por **Cassia Maria Carneiro Kahwage, Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 03/09/2025, às 12:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0050186455** e o código CRC **C5FBCB4A**.

Referência: Processo nº 25209.003978/2025-84

SEI nº 0050186455

Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC/IEC
Rodovia BR-316 km 7 s/n - Bairro Levilândia, Ananindeua/PA, CEP 67030-000
Site