



JUSTIÇA FEDERAL NO CEARÁ

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRA INSTÂNCIA NO ESTADO DO CEARÁ**, atesta para o devidos fins, que a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA** com endereço na Travessa do Chaco, 2527, Belém, estado do Pará, CNPJ 00.734.255/0001-88, mantém a contratação de Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TIC, segundo as recomendações ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para operacionalização de Central de Serviços de TI para atender a CONTRATANTE, em conformidade com as especificações do Termo de Referência e seus anexos.

DADOS DO CONTRATO

- Contrato Nº 01/2022
- 4º Termo Aditivo: 15/01/2025 até 14/01/2026

As operações e o monitoramento do ambiente de TIC seguem as melhores práticas do ITIL e estão em conformidade com a norma ISO 20.000, atendendo aproximadamente 1.145 usuários e controlando cerca de 1.420 equipamentos. Em média, são registrados 2.624 chamados por mês. O acompanhamento dos ativos e serviços de TIC ocorre durante o horário comercial — das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira — com uma equipe presencial na sede da CONTRATANTE.

Fora desse período, incluindo noites, finais de semana e feriados, o monitoramento presencial é suspenso. Durante esses intervalos, ferramentas automatizadas da CONTRATANTE são responsáveis por identificar eventos ou incidentes e enviar notificações por mensagem instantânea ao técnico de sobreaviso da CONTRATADA. Além disso, o técnico de sobreaviso também pode ser acionado diretamente por usuários, caso identifiquem alguma indisponibilidade ou problema. Nesses casos, os atendimentos são realizados de forma remota, ou presencial quando necessário, garantindo a continuidade dos serviços

ITEM	LOCALIDADES DA JFCE / SUBSEÇÕES JUDICIÁRIAS	TOTAL EQUIPAMENTOS
1	Fortaleza – Edifício Sede	801
2	Fortaleza – Edifício Anexo da Aldeota	209
3	Fortaleza – Unifor (21ª Vara)	39
4	Limoeiro do Norte	84
5	Juazeiro do Norte	67
6	Sobral	72
7	Crato	24
8	Quixadá	16
9	Tauá	14
10	Iguatú	24
11	Itapipoca	26
12	Maracanã	44
TOTAL		1.420

O parque acima é atualmente constituído de microcomputadores e notebooks IBM, HP, Lenovo, entre outros.

ATIVIDADES E SERVIÇOS

- SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEL

- Serviços de Suporte Técnico (Básico)
- Serviços de Suporte Técnico (Especializado)
- Serviços de Suporte Técnico – Videoconferência (Básico)
- Serviços de Suporte Técnico – Videoconferência (Especializado)
- Quantitativo:

SERVIÇOS E POSIÇÕES DO PROJETO		
Item	Descrição	Qtd
1	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico)	10
2	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Especializado)	1
3	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Básico)	3
4	Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Especializado)	1

- SUPORTE DE 3º NÍVEL

- Suporte Técnico – Redes (Básico)

- b) Suporte Técnico – Redes (Especializado)
- c) Suporte Técnico – Segurança da Informação (Básico)
- d) Suporte Técnico – Segurança da Informação (Especializado)
- e) Suporte Técnico – Virtualização (Básico)
- f) Suporte Técnico – Virtualização (Especializado)
- g) Suporte Técnico – Devops (Básico)
- h) Suporte Técnico – Devops (Especializado)
- i) Quantitativo:

SERVIÇOS E POSIÇÕES DO PROJETO		
Item	Descrição	Qtd
5	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Básico)	1
6	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Redes (Especializado)	1
7	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Básico)	1
8	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Segurança da Informação (Especializado)	1
9	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Básico)	1
10	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Virtualização (Especializado)	1
11	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Básico)	1
12	Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível – Devops (Especializado)	1

- SUPERVISÃO CENTRAL DE ATENDIMENTO

- a) Supervisão de Central de Serviços de TIC
- b) Quantitativo:

SERVIÇOS E POSIÇÕES DO PROJETO		
Item	Descrição	Qtd
13	Serviços de Supervisão de Central de Serviços de TIC	1

- SUPERVISÃO MELHORIA E CONFORMIDADE

a) Supervisão de Melhoria Contínua e Conformidade

b) Quantitativo:

SERVIÇOS E POSIÇÕES DO PROJETO		
Item	Descrição	Qtd
14	Serviços de Supervisão de Melhoria Contínua e Conformidade	2

- SUPORTE TÉCNICO E TELECOMUNICAÇÃO

a) Suporte Técnico a Telecomunicação

b) Quantitativo:

SERVIÇOS E POSIÇÕES DO PROJETO		
Item	Descrição	Qtd
15	Serviços de Suporte Técnico a Telecomunicação	2

- SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

Cumprindo conforme contrato, possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, conforme especificações técnicas, descritas no Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:

- a) 01 (um) profissional com certificação PMP (Project Management Professional);
- b) 10 (dez) profissionais com certificação ITIL Foundation V3;
- c) 02 (dois) profissionais com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3;
- d) 05 (cinco) profissionais com certificação Cobit Foundation;
- e) 01 (um) profissional com certificação MCSA (Microsoft Certified System Administrator) ou superior ou MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) ou superior;
- f) 01 (um) profissional com certificação MCDBA (Microsoft Certified Database Administrator) ou MCITP (Microsoft Certified IT Professional): Database Administrator;
- g) 01 (um) profissional com certificação CCNP (Cisco Certified Network Professional);

- h) 02 (dois) profissionais com certificação VCP (VMware Certified Professional);
- i) 01 (um) profissional com certificação GRCP (Governance, Risk and Compliance Professional);
- j) 01 (um) profissional com certificação LPIC-3 (Linux Professional Institute Certified);
- k) 01 (um) profissional com certificação CISSP (Certified Information Systems Security ofessional);
- l) 01 (um) profissional com experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em monitoramento de Datacenter Professional);
- m) 1. 01 (um) profissional com experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em
- n) monitoramento de Datacenter.

DETALHAMENTO

- CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Os serviços prestados pela Amazon Informática Ltda contemplam o 1º atendimento utilizando software de ITSM GLPI, onde o primeiro contato com a Central de Serviços de TIC, que são realizados por meio de site, e-mail, telefone ou serviço de mensagem instantânea adotado pela JFCE.

II. Os chamados não possíveis de solução em 2º Nível (Básico) serão encaminhados para 2º Nível (Especializado), 3º Nível ou fornecedores internos e externos;

III. Ao 2º Nível (Básico) caberá controlar todo o ciclo de ocorrências abertas até seu encerramento.

A Central de Serviços opera com os processos de acordo com abordagem e requisitos de processos ITIL, conforme Termo de Referência do contrato, descritas a seguir:

- a) GERENCIAMENTO DE INCIDENTES
- b) GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS
- c) GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO
- d) GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO
- e) GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA
- f) GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO
- g) GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

A Amazon Informática Ltda opera a Central de Serviços de TIC, aderente às melhores práticas preconizadas pelo ITIL.

Os serviços prestados pela Amazon Informática pela Central de Serviços de TIC, são:

- Suporte aos Sistemas Windows (NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, 7, 10 ou superiores, Windows Server 2003/2008 ou superiores), Linux (distribuições das famílias Red Hat, SuSE e Debian, entre outras), iOS e Sistemas de dispositivos móveis (iOS e Android);
- Suporte a redes (incluindo LAN e WAN);
- Suporte a ambiente de virtualização;
- Suporte de Storage;
- Suporte a tecnologias de orquestração/DevOps;
- Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
- Suporte a impressão;
- Suporte a correio eletrônico (E-mail), Filtro de Conteúdo e Antispam;
- Suporte ao gerenciamento e compartilhamento de arquivos com Samba e Openldap (incluindo gestão de usuários e grupos);
- Suporte básico a hardware nos equipamentos fora de garantia de fábrica;
- Suporte a suítes de aplicativos para escritório tais como Microsoft Office e Libre Office, além de antivírus, softwares de gerenciamento e monitoramento, entre outros;
- Suporte e esclarecimento de dúvidas quanto a sistemas processuais e administrativos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;
- Suporte no gerenciamento, agendamento, testes e acompanhamento dos eventos de videoconferência envolvendo a CONTRATANTE;
- Suporte a aplicativos de automação do Judiciário Federal e esclarecimento de dúvidas, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;
- Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
- Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas, conforme política de segurança da CONTRATANTE;
- Suporte a serviços de instalação, assistência, manutenção preventiva e corretiva da rede interna (cabeamento de telefonia e de dados, tomadas, fiação, aparelhos analógicos, digitais e IPs) que se encontram nas instalações da JFCE (em Fortaleza e nas subseções);

ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC, EXECUTADA EM CONTRATO:

- Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados direcionados à área de TIC da CONTRATANTE;
- Monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e o instrumento de medição de resultado;
- Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º Atendimento, aplicando scripts e base de erros conhecidos mais simples;

- Escalar e encaminhar para 2º Nível (Especializado), 3º Nível ou fornecedores internos e externos;
- Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponíveis na base de dados de erros conhecidos;
- Escalar e encaminhar para suporte de 3º Nível e fornecedores internos e externos, os chamados que não puderem ser solucionados em 2º Nível, de acordo com os códigos de Severidade e a medição de resultados estipulados;
- Manter os clientes informados sobre o andamento de suas requisições;
- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- Apresentar mensalmente, aos gestores do contrato, relatório de qualidade de atendimento dos usuários ao NTI da CONTRATANTE para avaliação dos resultados;
- Executar o processo de melhoria contínua dos procedimentos da Central de Serviços de TIC;
- Informar ao gestor do respectivo processo sob anormalidades na execução de suas atividades;
- Alimentar a base de conhecimento onde estão registrados os erros conhecidos, procedimentos e scripts de atendimento pelas gerências de incidentes, problemas e mudança.

• SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL (BÁSICO)

a) ATIVIDADES

- Recepcionar, registrar, priorizar e localizar na ferramenta da CONTRATANTE todos os chamados relacionados à área de TIC;
- Escalar e encaminhar para o atendimento de 2º Nível (Especializado) ou para equipe de atendimento de 3º Nível - Infraestrutura os incidentes não solucionados pelo atendimento de 2º Nível (Básico);
- Manter os usuários informados sobre o andamento de suas requisições;
- Fornecer suporte em softwares homologados pela área de TIC da CONTRATANTE, tais como BOffice, software de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
- Realizar o acompanhamento na íntegra dos eventos demandados, mesmo em caso de encaminhamento de outros níveis de atendimento ou para contratos com Terceiros, cabendo a Central de Serviços de TIC o acompanhamento até a finalização do evento, realizando os devidos assentamentos no chamado;
- Acompanhar o atendimento do 2º Nível (Especializado) e do 3º Nível e fechar os incidentes, confirmando com o usuário;
- Realizar pesquisas de qualidade de atendimento e satisfação do usuário, consoante parâmetros estabelecidos pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE;
- Atender por meio de contato telefônico, acesso remoto ou visita presencial chamados referentes a softwares homologados pelo Núcleo de TI da CONTRATANTE, tais como, Microsoft Office, software de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;

- Fornecer suporte (remoto ou presencial) as estações de trabalho e seus respectivos periféricos abrangendo: microcomputadores, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, webcams, smartcards, entre outros periféricos que venham a ser utilizados nas atividades do Justiça Federal no Ceará;
- Fornecer suporte a aplicativos de dispositivos móveis (iOS, Android e outros);
- Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de sistemas corporativos ou de softwares básicos de uso comum do Justiça Federal no Ceará;
- Registrar as atividades executadas, inclusive relacionadas a problemas, no sistema de controle de incidentes para encerramento após solução implantada e aprovada pelo usuário.

- SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL (ESPECIALIZADO)

- Atuar como apoio a área de sistemas da Justiça Federal no Ceará, tendo como principais atividades:
 - Efetuar o levantamento de dados complementares junto aos usuários sobre os Incidentes e Requisições de Serviço solicitados, bem como sobre problemas. Neste levantamento deverão ser colhidos o maior número de informações possíveis, desde telas de erro, identificação do sistema que apresenta problema, funcionalidades que apresentam problema, dados dos usuários, dentre outros, que forem necessários ao correto tratamento da demanda. Todos os dados levantados deverão ser devidamente registrados nos chamados;
 - Orientar os usuários sobre a utilização dos sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da Justiça Federal no Ceará, para os chamados não elegíveis;
 - Fazer contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento;
 - Orientar as demais equipes de atendimento da Central de Serviços de TIC sobre os sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da JFCE, realizando o repasse de esclarecimentos e orientações quando oportuno;
- Deverá ao receber o chamado classificado como problema registrado pelo 2º nível básico, analisar e verificar se há chamado da mesma natureza ou se existem incidentes não resolvidos relacionados ao problema apontado. Neste caso, os chamados de mesma natureza deverão ser relacionados na ferramenta de registro de chamados;
- Deverá, caso verifique que o problema já possui resolução, solucionar o chamado devolvendo-o ao 2º nível básico;
- Deverá, caso o problema seja passível de solução neste perfil, confirmar a existência do problema e necessidade de tratamento:
 - Classificar o chamado de problema

- SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL - VIDEOCONFERÊNCIA (BÁSICO)

- Realizar as atividades descritas nos Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível (Básico);
- Manter atualizada a base de conhecimento relacionada aos eventos de videoconferência;
- Operacionalizar e monitorar as salas de videoconferência através de ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE;
- Analisar cenários e montar layouts para os eventos de videoconferência;
- Efetuar testes e dar suporte em equipamentos de videoconferência e outros recursos multimídia;
- Manter contato com os fornecedores e demais envolvidos para tratar dos eventos de videoconferência;
- Realizar ações correlatas a videoconferência e demais atualizações tecnológicas.

- SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL - VIDEOCONFERÊNCIA (ESPECIALIZADO)

- Realizar as atividades descritas nos Serviços de Suporte Técnico de 2º Nível - Videoconferência (Básico);
- Prestar suporte na infraestrutura, nas aplicações e nas plataformas de videoconferência;
- Monitorar a infraestrutura de videoconferência;
- Atuar nos erros e alarmes disponibilizados pelas ferramentas de monitoração;
- Prestar suporte aos técnicos de 2º Nível - Videoconferência (Básico) nas operações de videoconferência;
- Atuar na integração das soluções de videoconferência;
- Deverá ao receber o chamado classificado como problema registrado pelo 2º Nível - Videoconferência (Básico), analisar e verificar se há chamado da mesma natureza ou se existem incidentes não resolvidos relacionados ao problema apontado. Neste caso, os chamados de mesma natureza deverão ser relacionados na ferramenta de registro de chamados;
- Deverá, caso verifique que o problema já possui resolução, solucionar o chamado devolvendo-o ao 2º Nível - Videoconferência (Básico);
- Deverá, caso o problema seja passível de solução neste perfil, confirmar a existência do problema e necessidade de tratamento:
 - Classificar o chamado de problema;
 - Definir nível de priorização do problema;
 - Investigar e diagnosticar o problema buscando a sua solução;
 - Criar registro de erro conhecido;

- Propor solução de contorno;
- Encerrar o chamado;
- Deverá, caso o problema não seja passível de solução neste perfil, escalonar para o 3º nível ou fornecedor;
- Analisar e manter a base de conhecimento com registro e atualização do processo, documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento;
- Atuar em demandas de maior complexidade, intermediando os atendimentos de 2º e 3º níveis para resolução dos chamados.

- SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – REDES (BÁSICO)

- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI;
- Configurar e monitorar os ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switch de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;
- Monitorar a interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) da CONTRATANTE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Aggregation e Ethernet Control;
- Configurar Access Points;
- Configurar e administrar ambiente de storage SAN e NAS;
- Configurar Protocolos WAN incluindo LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- Configurar softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- Configurar dispositivos Wireless LAN: família IEEE 802.11;

- Manter preventivamente os ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
- Diagnosticar e resolver incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN;
- Salvar dados (backup), com a produção de cópias de dados a serem armazenadas em lugares seguros para serem usadas em casos de indisponibilidade ou perda de dados;
- Restaurar dados (restore), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias backup;
- Destruir dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;
- Alimentar mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação na CONTRATANTE;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas na CONTRATANTE;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET/INTRANET;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio da CONTRATANTE;
- Reportar os eventos ou situações anormais identificadas a Central de Suporte para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- Elaborar Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração.

• SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – REDES (ESPECIALIZADO)

- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;

- Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
- Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI;
- Configurar e monitorar Ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switch de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;
- Monitorar interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) da CONTRATANTE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- Configurar Access Points;
- Configurar e administrar ambiente de storage SAN e NAS;
- Configurar Protocolos WAN incluindo LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- Configurar softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- Configurar dispositivos Wireless LAN: família IEEE 802.11;
- Manter preventivamente ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;
- Diagnosticar e resolver incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados á área de infraestrutura de redes LAN/WAN.
- SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (BÁSICO)
- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.

- Salvar dados (backup), com a produção de cópias de dados a serem armazenadas em lugares seguros para serem usadas em casos de indisponibilidade ou perda de dados;
- Restaurar dados (restore), a ser executada em situação de perda de dados a partir de cópias backup;
- Destruir dados, quando não houver mais necessidade de manter os dados armazenados e que, por questões de segurança precisam ser destruídos;
- Alimentar mídias no equipamento de controle e gravação de fitas magnéticas;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Aplicação na CONTRATANTE;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Banco de Dados e de servidores de rede localizadas na CONTRATANTE;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de INTERNET/INTRANET;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos sistemas aplicativos e/ou serviços relacionados com Servidores de Correio Eletrônico;
- Monitorar a disponibilidade e o desempenho dos recursos da Rede Local e Sem Fio da CONTRATANTE;
- Reportar os eventos ou situações anormais identificadas a Central de Serviços de TIC para o correto registro e gerenciamento do incidente;
- Elaborar o Relatório de Exceções nos Objetos da Monitoração;
- Apoiar na configuração e administração de ambiente de storage SAN e NAS;
- Configurar e monitorar Ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switch de borda e roteadores baseados em tecnologia Série IEEE 802.3;
- Monitorar interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) da CONTRATANTE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de apoio na administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- Configurar Access Points;
- Configurar e administrar ambiente de storage SAN e NAS;
- Configurar Protocolos WAN incluindo Frame Relay, LP e MPLS, roteamento estático e dinâmico e Inter VLAN Routing;
- Configurar softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- Configurar dispositivos Wireless LAN: 802.11 A, B, G e N;
- Manter preventivamente os ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- Definir padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infraestrutura de redes da CONTRATANTE;

- Diagnosticar e resolver incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.

- SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ESPECIALIZADO)

- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- Configurar e resolver problemas na solução de antivírus/antimalware utilizada pela CONTRATANTE;
- Configurar e resolver problemas nas soluções de Firewall e IPS utilizadas pela CONTRATANTE, incluindo de práticas de infraestrutura como código;
- Configurar e apoiar a solução de problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster);
- Configurar e administrar ambiente de storage SAN e NAS;
- Configurar e resolver problemas básicos nas soluções de segurança utilizadas pela CONTRATANTE;
- Instalar, configurar, atualizar os softwares de sua responsabilidade;
- Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
- Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores;
- Indicar as necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
- Customizar os recursos para realização de backup/restore da infra-estrutura de servidores utilizada na CONTRATANTE;
- Analisar as necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de backup/restore;
- Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de backup/restore;
- Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção;
- Instalar, configurar, atualizar hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção;

- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas relacionados com cópias de segurança de arquivos, não solucionados pelas equipes de apoio, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
- Acompanhar os chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade relacionados à solução de backup/restore;
- Analisar o dimensionamento de recursos computacionais;
- Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
- Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;
- Determinar/resolver incidentes e problemas. Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos softwares de sua responsabilidade, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
- Acompanhar os chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade;
- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados às soluções de segurança.

- SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – VIRTUALIZAÇÃO (BÁSICO)

- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- Apoiar na configuração e atualização dos hypervisors de virtualização e sistemas operacionais;
- Apoiar na configuração e atualização do ambiente de virtualização de desktop VDI;
- Apoiar na configuração e deployment de aplicações em servidores de aplicação (Tomcat/Jboss);

- Apoiar na atualização de arquivos YAML para deploy de aplicações na solução de orquestração de containers da CONTRATANTE;
- Apoiar a configuração de pipelines para deploy de aplicação nos diversos ambiente da CONTRATANTE;
- Apoiar na configuração das ferramentas de gerenciamento de log centralizado. (ELK/EFK/Grafana Loki);
- Apoiar na automação de procedimentos e infraestrutura usando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform);
- Apoiar na administração de bancos de dados MySQL e PostgreSQL e atividades relacionadas, tais como tuning,backup etc;
- Manter atualizadas a documentação de procedimentos operacionais e a arquitetura de soluções implantadas na CONTRATANTE.

• SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – VIRTUALIZAÇÃO (ESPECIALIZADO)

- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- Configurar e gerenciar ferramentas de inventário de hardware e software e BDGC;
- Instalar, configurar e atualizar hypervisors de virtualização e sistemas operacionais, focando em arquiteturas e serviços que forneçam alta disponibilidade;
- Instalar, configurar e atualizar ambientes de virtualização de Desktop (VDI);
- Instalar, configurar e manter soluções avançadas de virtualização de infraestrutura para aplicações, tais como software-defined networking (SDN) e orquestração de containers, dentre os quais: VMWare NSX e Tanzu (Kubernetes);
- Configurar soluções que envolvam IAAS em clouds públicas e privadas;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e seus respectivos componentes e serviços;
- Automatizar procedimentos de infraestrutura utilizando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform);

- Definir, configurar e estruturar recursos compartilhados nos servidores;
- Instalar e configurar servidores de aplicação (Tomcat/Jboss) e realizar deployment de aplicações;
- Administrar bancos de dados MySQL e PostgreSQL e atividade relacionadas, tais como tuning, backup etc.;
- Propor e implantar melhorias de segurança para os ambientes;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e dimensionando ambientes adequados para as soluções solicitadas;
- Documentar procedimentos operacionais e arquitetura de soluções implantadas na CONTRATANTE e manter essas documentações atualizadas.

- SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – DEVOPS (BÁSICO)

- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- Apoiar os administradores de banco de dados na configuração e utilização de bancos dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Documentar procedimentos operacionais e arquitetura de soluções implantadas na CONTRATANTE e manter essas documentações atualizadas na base de conhecimento da CONTRATANTE;
- Atender as demandas de manutenção e atualização de banco de dados em todos os ambientes da CONTRATANTE;
- Apoiar na administração de banco de dados MySQL e atividades relacionadas, tais como tuning, backup etc.;
- Apoiar na atualização de arquivos YAML para deploy de aplicações na solução de orquestração de containers da CONTRATANTE;
- Apoiar a configuração de pipelines para deploy de aplicação nos diversos ambientes da CONTRATANTE;
- Apoiar na configuração das ferramentas de gerenciamento de log centralizado. (ELK/EFK/Grafana Loki);

- Automatizar procedimentos e infraestrutura usando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform).
- SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL – DEVOPS (ESPECIALIZADO)
- Dentre as atividades exercidas por essa equipe, citamos:
 - Conduzir e resolver incidentes e requisições de serviço relacionadas à infraestrutura de Datacenter da CONTRATANTE;
 - Monitorar e analisar as informações dos incidentes registrados, incluindo os itens afetados por eles;
 - Investigar e diagnosticar incidentes registrados, incluindo resolução, sempre que possível;
 - Detectar possíveis problemas e distribuição desses para a equipe de Gerenciamento de Problemas;
 - Resolver incidentes e restauração do funcionamento dos serviços de TI.
- Instalar, configurar e atualizar soluções de orquestração de containers;
- Criar e manter arquivos YAML para deployment de aplicações na solução de orquestração de containers da CONTRATANTE;
- Configurar pipelines para deploy de aplicação nos diversos ambiente da CONTRATANTE;
- Automatizar procedimentos e infraestrutura usando ferramentas de infraestrutura como código (Ansible/Terraform);
- Administrar bancos de dados MySQL e PostgreSQL e atividade relacionadas, tais como tuning, backup etc;
- Monitorar ambientes de orquestração;
- Configurar disponibilização de informações de logs através de ferramentas de gerenciamento centralizado de logs, tais como a STACK EFK/ELK (Elastic-Search, Fluentd/LogStash e Kibana) e Grafana LOKI;
- Verificar e corrigir problemas de infraestrutura causadores de indisponibilidade e/ou erros de execução de aplicações;
- Verificar e corrigir problemas de execução de ferramentas de desenvolvimento;
- Reestabelecer serviços com parada programada;
- Verificar e corrigir problemas de indisponibilidade de aplicações relacionados à infraestrutura;
- Verificar e corrigir problemas de execução de ferramentas de apoio ao desenvolvimento;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares da CONTRATANTE;

- Elaborar documentos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares da CONTRATANTE, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospectar soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados às soluções de DEVOPS;
- Apoiar a equipe de desenvolvimento de software na concepção arquitetural de aplicações, com a visão de infraestrutura;
- Apoiar a gerência de configuração no controle de versão de fontes, versão de aplicativos, automatização de atividades de desenvolvimento e implantação de softwares;
- Participar de reuniões técnicas de soluções de sistemas, com a visão de infraestrutura, analisando criticamente as soluções e propondo melhorias.

• SUPERVISÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

- Avaliar, monitorar e liderar a equipe de 2º nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- Acompanhar incidentes e requisições de serviços presencial ou remoto, bem como a atuação dos profissionais na realização das respectivas atividades;
- Planejar a execução das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;
- Planejar e controlar a execução dos processos e atividades;
- Tratar com a CONTRATANTE e receber o aceite da JFCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos nas Subseções da JFCE;
- Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referentes aos deslocamentos realizados para o tratamento de incidentes e requisições de serviço, bem como o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados;
- Avaliar, monitorar e liderar a equipe, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TIC da CONTRATANTE;
- Acompanhar os incidentes de extrema criticidade e o escalonamento para o gerenciamento de problemas;
- Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- Apoiar no planejamento e supervisão dos processos, documentos de base de conhecimento e projetos da Central de Serviços de TIC;
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;

- Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

- SUPERVISÃO DE MELHORIA CONTÍNUA E CONFORMIDADE

- Avaliar, monitorar e liderar a equipe de 3º nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- Acompanhar incidentes e requisições de serviços presencial ou remoto, bem como a atuação dos profissionais na realização das respectivas atividades;
- Planejar a execução das atividades inerentes ao atendimento das ocorrências registradas;
- Planejar e controlar a execução dos processos e atividades;
- Tratar com a CONTRATANTE e receber o aceite da JFCE para qualquer solicitação que envolva o deslocamento de técnicos para atendimentos na JFCE;
- Apresentar à CONTRATANTE relatórios mensais referentes aos deslocamentos realizados para o tratamento de incidentes e requisições de serviço, bem como o cumprimento dos indicadores de desempenho estipulados;
- Avaliar, monitorar e liderar a equipe, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TIC da CONTRATANTE;
- Acompanhar os incidentes de extrema criticidade e o escalonamento para o gerenciamento de problemas;
- Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado;
- Caracterizar demandas de média e alta complexidade que necessitem de maior dedicação de planejamento e acompanhamento, por exemplo, migração de antivírus, configuração de ambiente completo de monitoramento, migração de domínio, migração de sistema de correio eletrônico, etc;
- Apoiar no planejamento e supervisão dos processos, documentos de base de conhecimento e projetos da Central de Serviços de TIC;
- Utilizar o PMBOK como padrão para geração de documentação, adaptando-o para as necessidades da CONTRATANTE;
- Executar as atividades acima relacionadas nas dependências da CONTRATANTE.

- SUPORTE TÉCNICO A TELECOMUNICAÇÃO

- Realizar serviços de instalação, assistência, manutenção preventiva e corretiva da rede interna (cabearamento de telefonia e de dados, tomadas, fiação, aparelhos analógicos, digitais e IPs) que se encontram nas instalações da JFCE (em Fortaleza e nas subseções), na forma e condições a seguir especificadas:
 - Conservar os aparelhos telefônicos;
 - Tomadas de fiação;
 - Instalar ramais e remanejar os existentes;
 - Instalar linhas diretas e remanejar linhas diretas existentes;
 - Instalar extensões das linhas diretas ou ramais existentes;
 - Manter e adequar o DG (Distribuidor Geral);
 - Revisar, regular, limpar internamente e externamente, inspecionar, ajustar, lubrificar os equipamentos;
 - Prestar assistência técnica corretiva realizada mediante solicitação da CONTRATANTE, para eliminação de defeitos porventura ocorridos;
 - Realizar reparo e conservação dos ramais;
 - Realizar a programação básica no próprio aparelho do usuário (ativar aparelho voip, ativar agenda do aparelho, transferência) nos ramais e orientar os usuários na operacionalização dos telefones instalados;
 - Instalar, substituir e remanejar aparelhos telefônicos.

- Realizar manutenção corretiva de um ponto de rede interna de ramais que consiste em todas as ações necessárias para o restabelecimento de sua operacionalidade, incluindo as seguintes atividades:
 - Substituir cabos telefônicos e de rede, conectores, tomadas, Patch Panels e Patch Cords;
 - Efetuar reconectorizações;
 - Realizar manobras em patch panels, DG's e armários de distribuição;
 - Realizar manutenção de pontos das redes de voz, incluindo o cabearamento;
 - Realizar substituição de Tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;
 - Realizar substituição de canaletas.

- Instalar pontos de rede interna de ramais compreendendo todos os passos necessários para tornar uma facilidade operacional, incluindo as seguintes atividades:
 - Instalar aparelho telefônico/fax, incluindo testes de funcionalidade e configurações específicas;
 - Lançar cabos;
 - Realizar conexões e confeccionar cabos;
 - Instalar dispositivos de conexão (ex: patch panel, DID, blocos de conexão rápida e wire-up, tomadas e similares);
 - Instalar tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;
 - Instalar canaletas (ex: sistema x e similares);
 - Instalar caixas de emenda, armários de distribuição; blocos de conexão;
 - Instalar aparelhos telefônicos.
- Realizar a desinstalação de ponto de rede interna de ramais que consiste em todas as ações necessárias para desativação, incluindo as seguintes atividades:
 - Retirar cabos, equipamentos e dispositivos envolvidos;
 - Desinstalar dispositivos de conexão (ex: patch panel, blocos de conexão rápida e wire- up, tomadas e similares);
 - Retirar tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;
 - Retirar caixas de emenda;
 - Retirar conectores metálicos;
 - Retirar aparelhos telefônicos/fax com seus acessórios;
 - Retirar canaletas (ex: sistema X e similares).
- Remanejar ponto de rede, de voz e dados e telefones que compreende todos os passos necessários para transferir uma facilidade de um local para outro, incluindo as seguintes atividades:
 - Remanejar cabos e dispositivos de conexão (ex: patch panel, blocos de conexão rápida e wire-up, tomadas e similares);
 - Remanejar tomadas de piso, tomadas de sobrepor e similares;
 - Remanejar conectores metálicos;
 - Remanejar canaletas (ex: Sistema X e similares);
 - Remanejar aparelhos telefônicos/fax com seus acessórios.
- Deverá, em relação à documentação da rede interna de ramais:
 - Identificar fisicamente os equipamentos, cabos, componentes e dispositivos dos sistemas;

- Manter atualizados Diagrama Geral, Diagrama Unifilar e Desenhos de todos os sistemas, a partir das informações cadastrais iniciais a serem fornecidas pela CONTRATANTE e complementadas com informações que venham a ser levantadas pela CONTRATADA;
 - Manter atualizado o layout das instalações dos equipamentos pertencentes aos sistemas;
 - Adotar os padrões de documentação existentes na CONTRATANTE;
 - Não divulgar, para terceiros, os dados constantes na documentação dos sistemas;
 - Responsabilizar-se por eventuais erros na atualização de dados, seja qual for o motivo, devendo, os mesmos, serem corrigidos sem ônus para a CONTRATANTE;
 - Informar à área responsável pelo contrato qualquer anomalia que coloque em risco a consistência da Documentação dos sistemas.
-
- Realizar A JFCE possui atualmente ativos de telecomunicação distribuídos conforme tabela a seguir:

MUNICÍPIO	LOCAL	EQUIPAMENTO	ENDEREÇO
Fortaleza	Centro	Ericsson MD-110, Asterisk e Interface GSM/IP	Praça Murilo Borges (edifício-sede) - Nº. 01 – Centro.
Fortaleza	Aldeota	Ericsson MD-110 e Asterisk	Rua João Carvalho, 485 – Aldeota.
Fortaleza	Unifor	Panasonic KX-TDE200BR	Av. Washington Soares, Nº. 1321 – Campus da UNIFOR (Bloco “Z”), Bairro Edson Queiroz.
Sobral	Sobral	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Dr. Guarani, Nº. 608 – Bairro Cidão
Limoeiro do Norte	Limoeiro do Norte	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Cândido José de Sousa, 541 – Socorro.
Quixadá	Quixadá	Panasonic KX-TDE200BR	Rua José Jucá, Nº. 75 – Centro
Juazeiro do Norte	Juazeiro do Norte	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Jonas de Souza Silva, S/N - Lagoa Seca.
Iguatu	Iguatu	Panasonic KX-TDE200BR	Rua 25 de Março, S/N – Bairro Paraná.
Crateús	Crateús	Panasonic KX-TDE200BR	Rua Sargento Hermínio, S/N. – BR 226, Bairro Venâncio.
Tauá	Tauá	Panasonic KX-TDE200BR	Av. Coronel Vicente Alexandrino de Souza, Nº. 10 – Tauazinho.
Itapipoca	Itapipoca	Panasonic NS500	Rua Tenente José Vicente, S/N. – Boa Vista.
Maracanaú	Maracanaú	Panasonic NS500	Avenida 1, nº 17, Jereissati I.

GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA

Consiste na adequação das atividades de operação e suporte do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de manutenção/operação dos serviços corporativos da CONTRATANTE

- OBJETIVOS

- Implantar e manter as políticas, padrões e procedimentos de manutenção e operação da infraestrutura de TIC, tais como:

- Atualização de software;
- Realização de backup e restore;
- Distribuição de vacinas/atualização de antivírus;
- Definição e implantação de políticas de grupo;
- Controle de acesso;
- Suporte ao processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas;
- Suporte ao processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças;
- Implantação das mudanças na infraestrutura de TIC;
- Monitoração dos serviços de TIC e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento deles, tais como:
 - Verificação de logs/registros;
 - Realização de testes de verificação;
 - Verificação do status dos serviços;
 - Análise de utilização dos recursos de TIC.
- Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.

- ABRANGÊNCIA

- Realizar apoio nas principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TIC da CONTRATANTE, incluindo:
 - Serviços em redes TCP/IP;
 - Serviços em equipamentos de conectividade;
 - Serviços em equipamentos servidores de redes e seus periféricos, banco de dados e demais componentes de infraestrutura;
 - Serviços em sistemas operacionais para servidores Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
 - Serviços em sistemas operacionais para servidores Linux: distribuições Debian, SuSe, Red Hat etc;
 - Serviços em sistemas operacionais para servidores;
 - Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare;
 - Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;
 - Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
 - Serviços em sistemas gerenciadores de banco de dados;
 - Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
 - Serviços em sistemas de segurança tais como firewalls, IPS, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
 - Serviços de DevOps em servidores;
 - Serviços de atualizações automáticas de sistema operacional cliente e servidor;
 - Serviços de gestão da infraestrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
 - Serviços de gerenciamento de logs dos ativos de infraestrutura;
 - Apoio técnico para testes e homologação de soluções;
 - Atividades de resolução em 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
 - Acompanhamento de reparos de servidores de rede, equipamentos de telecomunicações e demais ativos de infraestrutura que se encontram sob contrato de garantia vigente com terceiros;
 - São considerados ativos de infraestrutura:
 - Equipamentos servidores;

- Servidores em lâmina e chassis;
- Storages;
- Bibliotecas de backup;
- Switches de LAN e SAN;
- Roteadores;
- Access Points e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11;
- Sistemas operacionais servidores Microsoft, Linux e Unix-AIX;
- Servidores de correio eletrônico e comunicações unificadas;
- Sistemas antivírus;
- Serviços antispam e de proteção contra malwares;
- Servidores Linux e Microsoft;
- Servidores de mensagens instantâneas;
- Servidores multimídias;
- Servidores de videoconferência;
- Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
- Servidores de aplicação;
- Sistemas gerenciadores de rede;
- Sistemas gerenciadores de máquinas virtuais;
- Sistemas virtualizados;
- Servidores de gerenciamento remoto;
- Demais sistemas de competência deste grupo

SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

- A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoramento proativo e reativo dos ativos e serviços de TIC utilizando as ferramentas da CONTRATANTE;
- Todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços serão disponibilizados pela CONTRATADA, durante o horário de expediente, das 08:00h às 18:00h de segunda a sexta- feira, nas dependências da CONTRATANTE, em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço previstas neste Termo de Referência;
- Entre as 18:00h e as 08:00h, finais de semana e feriados, quando o monitoramento presencial é suspenso, a ferramenta automatizada da CONTRATANTE notificará o técnico de sobreaviso por meio

de mensagem instantânea em caso de ocorrência nos ativos e serviços de TIC.

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS LOCAIS

LOCALIDADE	ENDEREÇO
Edifício Sede	Endereço: Praça Murilo Borges, s/n - Centro - Fortaleza – CE. CEP 60035-210.
Edifício Anexo da Aldeota	Endereço: Rua João Carvalho, nº 485 – Aldeota – Fortaleza-CE. CEP: 60140-140.
Edifício Anexo da UNIFOR (21ª Vara)	Endereço: Av. Washington Soares, n.º 1321 - Bloco Z (Escritório de Prática Jurídica), Edson Queiroz – Fortaleza-CE. CEP: 60811-905.
Subseção Judiciária de Sobral	Endereço: Rua Doutor Guarani, nº 608 - Derby Clube - Sobral – CE. CEP: 62040-730
Subseção Judiciária de Limoeiro do Norte	Endereço: Rua Cândido José de Souza, 541 - Socorro, Limoeiro do norte CEP.: 62.930-000.
Subseção Judiciária de Juazeiro do Norte	Endereço: Rua Jonas de Sousa Silva, s/n - Lagoa Seca - CE, CEP: 63040-150.
Subseção Judiciária de Iguatu	Endereço: Rua 25 de Março, s/n – Paraná - Iguatu – CE. CEP: 63500-000.
Subseção Judiciária de Tauá	Endereço: Av. Coronel Vicente Alexandrino de Sousa, nº 10 – Tauazinho - Tauá – CE. CEP: 63660-000.
Subseção Judiciária de Quixadá	Endereço: Rua José Jucá, 75 – Centro - Quixadá – CE. CEP: 63900-000.
Subseção Judiciária de Crateús	Endereço: Rua Sargento Hermínio, S/N - BR 226/Km 0 – Venâncios - Crateús – CE. CEP: 63700-000.
Subseção Judiciária de Itapipoca	Endereço: Rua Tenente José Vicente, s/n - Boa Vista - Itapipoca- CE. CEP: 62.500-000.
Subseção Judiciária de Maracanaú	Endereço: Av. I, n.º 17 – Edifício Business Place - Jereissati I – Maracanaú-CE.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência



Documento assinado eletronicamente por **RAIMUNDO GLAUBER FREIRE DE ANDRADE**, **DIRETOR DE DIVISÃO EM EXERCÍCIO**, em 24/06/2025, às 12:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5200404** e o código CRC **118F0688**.