



NOVA LIMA
prefeitura

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins, que a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA.**, inscrita sob o CNPJ nº 07.094.346/0001-45, estabelecida no SCN Quadra 02, bloco A, Sala 602, Asa Norte, Brasília/DF, está executando junto ao MUNICÍPIO DE NOVA LIMA, inscrito sob o CNPJ nº 22.934.889/0001-17, por meio do Contrato nº 86/2022, Serviços execução de gestão de projetos de tecnologia e segurança da informação para implementação do plano diretor de tecnologia da informação (PDTI) no Município de Nova Lima, com dedicação exclusiva de profissionais – TIC:

N.º do Contrato: CTO086/2022

Vigência: 05/07/2022 à 05/07/2026. (Em execução)

MACRO ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS:

TORRE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Suporte técnico de atendimento a usuários (local, por telefone, correio eletrônico, acesso remoto ou qualquer outra forma de comunicação eletrônica implementada pela Prefeitura), atentando para o cumprimento dos SLAs estabelecidos;
- Realizar o gerenciamento de chamados de Service Desk adotado na Prefeitura, registrando chamados, quando necessário, documentando todas as atividades realizadas, as aprovações e direcionamentos, a solução e o encerramento a fim de evidenciar e garantir o histórico e rastreabilidade de cada atendimento;
- Manter a base de conhecimento da TI atualizada, detalhando as instruções de trabalho a serem executadas nos atendimentos aos usuários;
- Apoiar na instalação de sistema operacional em estações de trabalho (desktop, notebooks e similares), bem como correções e patches de segurança;
- Dar suporte nas atualizações e patches de segurança de sistemas operacionais e aplicativos nas estações de trabalho;
- Apoiar na instalação e configuração de aplicativos: (Pacote Office, Navegadores, Antivírus, Adobe Reader, Winrar, Java, dentre outros);
- Apoiar os usuários na realização de cópias de arquivos para mídias físicas e nuvem;
- Apoiar os usuários na instalação de Projetores Comuns, Projetores Multimídias;
- Apoiar os usuários na utilização das impressoras;
- Instalar, remanejar ou remover fisicamente estações de trabalho;
- Apoiar na movimentação de estações de trabalho entre setores;
- Dar suporte na instalação e configuração redes sem fio;
- Apoiar na manutenção nas estações de trabalho (backup, formatação, configuração, instalação de drivers, instalação de antivírus, pacote office, remoção de vírus, configuração da rede, instalação e mapeamento de impressoras, dentre outros);
- Realizar diagnóstico de problemas de hardware e substituição de peças a partir do estoque fornecido pela Prefeitura em estações de trabalho (desktops, notebooks e similares) e terminais clientes (Ory) fora de garantia;
- Contatar fornecedores para manutenção em equipamentos com garantia;



NOVA LIMA
prefeitura

- Atuar em projetos de TI, quando demandado e seguindo as orientações do gerente de projetos/analista de projetos;
- Esclarecer dúvidas dos usuários nas soluções de TI disponibilizadas pela Prefeitura;
- Informar a equipe responsável pela Segurança da Informação sempre que identificar riscos de quebra de segurança nas estações de trabalho e nas redes sem fio;
- Participar, quando demandado, de auditorias de TI fornecendo informações e demonstrando o cumprimento dos processos relacionados à administração da rede e backup dos dados);
- Ministrar treinamentos aos usuários nas soluções disponibilizadas pela TI do Município;
- Executar outras atividades de apoio aos usuários em TI;
- Recomendar/revisar as políticas de TI e de Segurança da Informação e proteção de dados;
- Realizar auditorias na TI para verificação da conformidade com os processos e políticas da TI;
- Orientar os usuários em relação à Política de Segurança da Informação da Prefeitura;
- Ministrar treinamentos em Segurança da Informação e apoiar nas campanhas de conscientização e sensibilização em Segurança da Informação e proteção de dados;
- Elaborar planos de campanha de conscientização e sensibilização em Segurança da Informação e Proteção de Dados;
- Coletar dados e gerar indicadores de Segurança da Informação e proteção de dados;
- Realizar análise de capacidade/maturidade da TI em relação as práticas de mercado e recomendar melhorias nos processos da TI;
- Realizar análises de riscos nos processos e nos ativos da TI e recomendar/acompanhar a implementação de ações e mecanismos para tratamento dos riscos;
- Realizar o tratamento e a resposta a incidentes de Segurança da Informação;
- Realizar a gestão de acesso lógico aos sistemas e serviços de TI;
- Realizar atividades do processo de gestão de acesso lógico;
- Realizar atividades dos processos de Segurança da Informação (gestão de riscos, gestão de vulnerabilidades, gestão de incidentes de Segurança da Informação);
- Administrar a solução de antivírus/antimalware, recomendando ações corretivas/preventivas aos responsáveis pela Operação e Suporte de TIC;
- Atuar em projetos de TI, quando demandado pela coordenação e seguindo as orientações do gerente de projetos/analista de projetos;
- Executar outras atividades relacionadas à governança de TI, Segurança da Informação e proteção de dados;
- Atuar em projetos de TI seguindo as orientações do gerente de projetos/analista de projetos (levantar requisitos, levantar e analisar soluções no mercado, contatar fornecedores, apoiar na elaboração de planejamento de projetos, gerar relatórios de status report, atualizar cronogramas, participar de reuniões do projeto, gerar atas de reuniões, gerar indicadores de projetos);
- Realizar levantamento de soluções de TI e de Segurança da Informação necessárias à Prefeitura;
- Levantar orçamentos para soluções a serem adquiridas;



NOVA LIMA
prefeitura

- Participar de processos licitatórios, apoiando a área de Licitação/Compras;
- Recomendar a adoção de práticas de gestão de projetos;
- Realizar treinamentos para a equipe de TI nas soluções disponibilizadas pelo Escritório de Projetos;
- Ministrar treinamentos em Gestão de Projetos;
- Executar outras atividades relacionadas a gestão de projetos.

TORRE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Instalar, configurar e manter a rede, conectividade e as soluções de segurança da rede;
- Instalar, configurar e manter os sistemas operacionais da rede Microsoft e LINUX e os serviços como Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, NAT, NTP Server, File server;
- Instalar, configurar e administrar todo o ambiente virtualizado;
- Instalar atualizações e patches de segurança de sistemas operacionais e soluções de rede após análise de segurança;
- Administrar e monitorar o funcionamento da rede de computadores da Prefeitura e implementar ações preventivas/corretivas, quando necessário;
- Monitorar o desempenho dos links de dados, acionando quando necessário os fornecedores para implementação de ações preventivas/corretivas;
- Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade dos ativos de rede e das licenças de softwares da Prefeitura;
- Realizar manutenção preventiva/corretiva na rede;
- Responder por todo o processo de backup dos dados (planejamento, execução, verificação de integridade, armazenamento de mídias, descarte de mídias);
- Realizar restauração de backup quando necessário;
- Monitorar o processo de backup contratado de fornecedores externos;
- Responder pelo processo de gestão de mudanças na rede;
- Responder pelo processo de gestão de continuidade dos serviços de rede;
- Administrar o Correio Eletrônico Corporativo;
- Utilizar plenamente o sistema de gerenciamento de chamados de Service Desk adotado na Prefeitura, registrando as manutenções na rede, quando necessário, documentando todas as atividades realizadas, as aprovações e direcionamentos, a solução e o encerramento a fim de evidenciar e garantir o histórico e rastreabilidade de cada atendimento;
- Manter a base de conhecimento da TI atualizada, detalhando as instruções de trabalho a serem executadas na configuração, administração e monitoramento da rede;
- Munir os responsáveis pela manutenção das políticas de TI e segurança com informações atualizadas sobre os processos relacionados à rede de computadores;
- Realizar análise de riscos na rede, nos processos de administração, monitoramento e mudanças na rede e no processo de backup, juntamente com a equipe responsável pela Segurança da Informação;
- Informar a equipe responsável pela Segurança da Informação sempre que identificar riscos de quebra de segurança na rede e nos processos de backup, mudanças e correio eletrônico;



NOVA LIMA
prefeitura

- Participar, quando demandado, de auditorias de TI fornecendo informações e demonstrando o cumprimento dos processos relacionados à administração da rede e backup dos dados);
- Disponibilizar informações sobre o desempenho dos fornecedores de ativos de rede e sobre o funcionamento da rede para a equipe de Governança de TI realizar a geração de indicadores da TI;
- Atuar em projetos relacionados a soluções de rede e de segurança na rede, juntamente com a equipe do Escritório de Projetos;
- Munir a equipe de projetos em relação à necessidade de soluções de ativos de rede;
- Apoiar os Gestores na administração e dimensionamento de recursos financeiros de TIC;
- Executar outras atividades relacionadas à rede de computadores.

TORRE DE GERÊNCIA DE PROJETOS

- Gerenciamento de projetos nos processos de gestão das demandas e das aquisições de soluções de TI, gestão de portfólio de projetos da TI e gestão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
- Atuar em projetos de TI: levantar requisitos, levantar e analisar soluções no mercado, contatar fornecedores, levantar orçamentos, elaborar análise de viabilidade técnica e financeira;
- Elaborar/apoiar na elaboração de Termos de Referência para aquisição de soluções de Tecnologia da Informação;
- Participar de processos licitatórios, apoiando a área de Licitação/Compras;
- Acompanhar a implantação de novas tecnologias no Município, com orientações do gerente de projetos;
- Apoiar na gestão dos projetos de Tecnologia da Informação, aplicando a metodologia de gerenciamento de projetos da TI e documentando todas as fases do projeto: Iniciação, Planejamento, Execução, Monitoramento, Encerramento;
- Apoiar na elaboração de relatórios e na gestão e acompanhamento dos projetos de TI;
- Gerar os artefatos dos projetos sob sua responsabilidade;
- Manter a documentação dos projetos armazenada e organizada, com acesso disponível apenas a pessoas autorizadas.
- Manter as partes interessadas atualizadas em relação ao andamento dos projetos de TI;
- Recomendar a adoção de práticas de gestão de projetos;
- Manter a base de conhecimento de projetos atualizada;
- Manter a metodologia de gestão de projetos atualizada;
- Realizar treinamentos em gestão de projetos para os profissionais da Prefeitura;
- Gerar indicadores do portfólio da TI, do PDTI e dos projetos em andamento;
- Apoiar no e dimensionamento de recursos financeiros de projetos de TIC;
- Executar outras atividades relacionadas à gestão de projetos.
- Realizar a gestão das demandas e das aquisições de soluções de TI de todo o Município;
- Realizar a gestão do portfólio de projetos da Tecnologia da Informação;



NOVA LIMA
prefeitura

- Realizar o acompanhamento de execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
- Acompanhar toda a implantação de novas tecnologias no Município;
- Atuar em projetos de TI: levantar requisitos, levantar e analisar soluções no mercado, contatar fornecedores, levantar orçamentos, elaborar análise de viabilidade técnica e financeira;
- Elaborar/apoiar na elaboração de Termos de Referência para aquisição de soluções de Tecnologia da Informação;
- Participar de processos licitatórios, apoiando a área de Licitação/Compras;
- Realizar a gestão dos projetos de Tecnologia da Informação, aplicando a metodologia de gerenciamento de projetos da TI e documentando todas as fases do projeto: Iniciação, Planejamento, Execução, Monitoramento, Encerramento;
- Assegurar que todos os artefatos sejam gerados para os projetos da TI;
- Manter toda a documentação dos projetos armazenada e organizada, com acesso disponível apenas a pessoas autorizadas.
- Manter as partes interessadas atualizadas em relação ao andamento dos projetos de TI;
- Recomendar a adoção de práticas de gestão de projetos;
- Manter a base de conhecimento de projetos atualizada;
- Manter a metodologia de gestão de projetos atualizada;
- Realizar treinamentos em gestão de projetos para os profissionais da Prefeitura;
- Apresentar indicadores do portfólio da TI, do PDTI e dos projetos em andamento;
- Apoiar os Gestores na administração e dimensionamento de recursos financeiros de projetos de TIC;
- Executar outras atividades relacionadas a gestão de projetos de TI.

TORRE ADMINISTRATIVA

- Apoiar na gestão dos contratos de TI da Prefeitura, acompanhando o desempenho dos fornecedores e gerando notificações nos casos de baixo desempenho;
- Apoiar na gestão financeira dos contratos de TI (recebimento das notas fiscais, conferência dos documentos obrigatórios, obtenção de aceite, aprovação e acompanhamento pagamento das notas fiscais dos fornecedores de TI);
- Providenciar toda a documentação necessária, de forma antecipada, para renovação de contratos, quando necessário;
- Apoiar/Elaborar Termos de Referência para aquisição/contratação de soluções e serviços de Tecnologia da Informação;
- Obter e consolidar orçamentos para aquisição/contratação de tecnologias;
- Elaborar dotação orçamentária para a TI, seguindo as orientações dos responsáveis pela gestão da área;
- Apoiar o Gerente de Projetos na elaboração de relatórios de gestão e acompanhamento dos projetos de TI;
- Gerar indicadores financeiros e de desempenho dos fornecedores de TI do Município;
- Executar outras atividades administrativas relacionadas à área de Tecnologia da Informação.



TORRE DE SISTEMAS DE GESTÃO

- Revisar os processos atuais e levantar requisitos junto aos usuários da prefeitura em relação aos sistemas de gestão;
- Planejar juntamente com o fornecedor a implementação dos requisitos;
- Acompanhar as implementações de melhorias nos sistemas de gestão da Prefeitura (Sistema Integrado de Gestão Escolar, Sistema Integrado de Gestão de Saúde Pública e sistema Integrado de Gestão Municipal);
- Atuar como facilitador entre o usuário e o fornecedor;
- Participar de reuniões de status report junto aos fornecedores dos sistemas de gestão;
- Realizar treinamento na solução desenvolvida;
- Gerar e apresentar indicadores de desempenho dos fornecedores do sistema de gestão;
- Executar outras atividades relacionadas à implementação de melhorias nos sistemas de gestão.

EQUIPE DE EXECUÇÃO:

QUADRO RESUMO - VOLUMES CONSOLIDADOS

TORRE DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE DE POSTOS	HORAS EXECUTADAS MENSAL	HORAS EXECUTADAS EM 28 (vinte e oito) MESES
Consultor Técnico de Tecnologia da Informação	5	900	25.200
Consultor de Projetos	3	540	15.120
Consultor de Sistemas de Gestão	2	360	10.080
Consultor de Redes	1	180	5.040
Consultor Administrativo	2	360	10.080
TOTAL EM 28 (vinte e oito) MESES	13	2.340	65.520

*180 horas por mês

METODOLOGIAS, FERRAMENTAS E PADRÕES UTILIZADOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

Utilização de metodologia seguindo as melhores práticas de mercado como, COBIT 5, CGET, ITIL®4, PMBOK 7, ISO/IEC 20.000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27032, ISO/IEC 27701, ISO/IEC 27002, ISO 31000:2018, ISO/IEC 38500;

Com aproximadamente 820 (oitocentos e vinte) chamados/ordens de serviços mensais, totalizando em torno de 22.100 (vinte e dois mil e cem) chamados até a presente data;

Administração e gestão on premise Windows/Linux

Aproximadamente 3300 (três mil e trezentos) usuários

Aproximadamente 75 (setenta e cinco) Switches de bordas

Aproximadamente 30 (trinta) AccessPoint

Aproximadamente 290 (duzentos e noventa) impressoras

Aproximadamente 3150 (três mil cento e cinquenta) Laptops/Notebooks

Aproximadamente N/A Smartphone/ 9300 (nove mil e trezentos) Tablets

Aproximadamente 34 (trinta e quatro) Servidores

Aproximadamente 4 (quatro) Unidades de Backup em redundância



NOVA LIMA
prefeitura

Aproximadamente 1 (um) Storage e 16TB (dezesesseis) de Armazenamento

Aproximadamente 110 (cento e dez) Links de dados instalados

Aproximadamente 4 (quatro) Links de dados redundantes

Os serviços estão sendo executados satisfatoriamente, de acordo com os níveis de serviços definidos em contrato, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta da empresa, bem como sua responsabilidade com as obrigações contratuais assumidas.

NOVA LIMA/MG, 13 de novembro de 2024.

Adilson Vitor
Diretor TI – DPTI
adilsonvitor@pnl.mg.gov.br
31 3180-5825 / 31 98835-5833

Rafael Martins
Coordenador TI – DPTI
rafaelmartins@pnl.mg.gov.br
31 3180-5825 / 31 98835-5833