



TERMO Nº 24/2021

PROC. Nº 310.1135/21

TERMO ADITIVO Nº 02 AO CONTRATO Nº 45/2019, QUE ENTRE SI CELEBRAM A NITERÓI PREV, E A STRAICK CENTRO DE TREINAMENTOS E INFORMÁTICA LTDA, QUE TEM POR OBJETO A PRORROGAÇÃO DO PRAZO CONTRATUAL E APLICAÇÃO DE REAJUSTE, NA FORMA ABAIXO:

Fis 335

Rubrica Mello

A **NITERÓI PREV**, inscrita no CNPJ sob o nº 28.543.098/0001-42, com sede situada na Rua da Conceição 195, Centro, Niterói – RJ, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo Ordenador de Despesas, Moacir Linhares Soutinho Da Cruz, e a **STRAICK CENTRO DE TREINAMENTOS E INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 36.084.895/0001-37, situada na Rua XV de Novembro, Nº. 173, sala 311, Rio Bonito – RJ, denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por seu sócio, o senhor Geraldo Moreira Júnior, titular da carteira de identidade Nº. [REDACTED] e inscrito no CPF nº [REDACTED], resolvem celebrar o presente **TERMO ADITIVO DE PRORROGAÇÃO DE PRAZO E APLICAÇÃO DE REAJUSTE AO CONTRATO nº 45/2019**, com fundamento nos artigos 57, inciso II e 55, inciso III, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e na Lei nº. 10.520/2002 e no Decreto Municipal nº. 9.614/2005, tendo vista o contido no processo administrativo Nº. 3100001175/2021, e no edital de licitação de Pregão Presencial Nº. 003/2019, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA (Do Objeto):** Constitui objeto do presente instrumento a prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 045/2019, relativo a Prestação de Serviços de Suporte aos Usuários e às Equipes de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Niterói Prev, conforme as especificações constantes no Termo de Referência – Anexo I do Instrumento Convocatório e Anexo ao Contrato, com fundamento no art. 57, inciso II, da lei nº 8.666/93 e na Cláusula Segunda do Contrato, assim como concessão do reajuste contratual, com fundamento no art. 55 inciso III, da Lei Nº. 8.666, de 1993, e no parágrafo oitavo da Cláusula Nona do Contrato.

**CLÁUSULA SEGUNDA (Da Prorrogação do Prazo):** Pelo presente instrumento fica prorrogado o prazo de vigência do contrato por 12 (doze) meses, a contar de 16 de dezembro de 2021, dando-se ao contrato o prazo total de 36 (trinta e seis) meses.

**CLÁUSULA TERCEIRA (Do Reajuste):** Fica concedido o reajuste contratual do preço do contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Aplica-se o reajuste de 10,87% (dez inteiros e oitenta e sete centésimos), negociado entre as partes, referente a 50% do IGPM – Índice Geral de Preços do Mercado, acumulado no período de Outubro/2020 a Outubro/2021, com efeitos a partir de 16 de dezembro de 2021.



**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A anualidade dos reajustes continuará a ser sempre contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

**CLÁUSULA QUARTA (Da Dotação Orçamentária):** As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2021, assim classificados:

NATUREZA DAS DESPESAS: 3.3.9.0.40.99  
FONTE DE RECURSO: 203  
PROGRAMA DE TRABALHO: 10.82.09.122.0145.4191  
NOTA DE EMPENHO: 210/2021

ROC. Nº 310.1135 / 21  
RUBRICA 336  
RUBRICA 336  
RUBRICA 336

**PARÁGRAFO ÚNICO:** As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

**CLÁUSULA QUINTA (Do Pagamento):** Em razão deste Termo Aditivo, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA** o valor total estimado de R\$ 648.600,00 (seiscentos e quarenta e oito mil e seiscentos reais), em 12 (doze) parcelas mensais no valor estimado de R\$ 54.050,00 (cinquenta e quatro mil e cinquenta reais), cada uma delas, por meio de depósito na conta corrente, de titularidade da **CONTRATADA**, junto à instituição financeira contratada pelo Município.

**CLÁUSULA SEXTA (Do Valor do Termo Aditivo e do Contrato):** Dá-se ao termo aditivo o valor estimado de R\$ 648.600,00 (seiscentos e quarenta e oito mil e seiscentos reais), totalizando o contrato o valor de R\$ 1.939.000,00 (um milhão, novecentos e trinta e nove reais).

**CLÁUSULA SÉTIMA (Da Garantia):** A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, no prazo de até 5 (cinco) dias, contado da data do recebimento da via do termo aditivo assinada, comprovante de garantia contratual com prazo de validade de 16 de dezembro de 2021 a 16 de dezembro de 2022, no valor correspondente à 2% (dois por cento) do valor do Termo Aditivo, em uma das modalidades previstas no §1º do artigo 56 da Lei 8.666/1993.

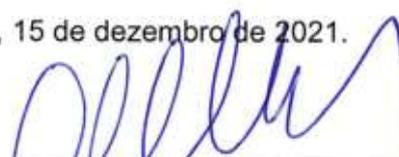
**CLÁUSULA OITAVA (Ratificação):** As partes contratantes ratificam as demais cláusulas e condições estabelecidas pelo instrumento contratual, não alteradas pelo presente Termo Aditivo.

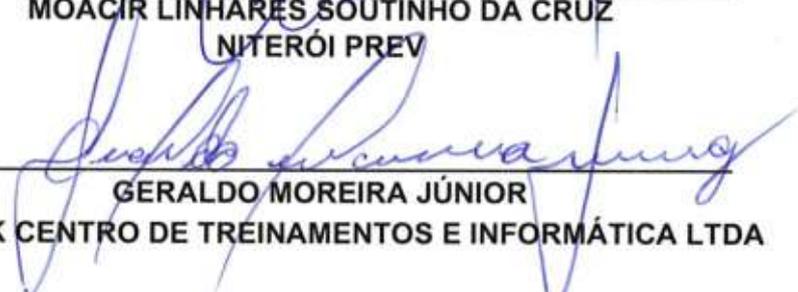
**CLÁUSULA NONA (Publicação e Controle):** Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no veículo de comunicação dos atos oficiais do Município, correndo os encargos por conta do **CONTRATANTE**, devendo ser encaminhada ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do contrato, na forma e no prazo determinado por este.

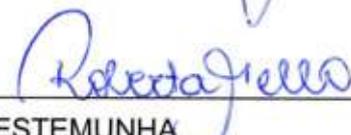


E por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente **TERMO ADITIVO** em 03 (três) vias de igual teor e forma na presença de 02 (duas) testemunhas, que também assinam, para um só e mesmo efeito de direito.

Niterói, 15 de dezembro de 2021.

  
\_\_\_\_\_  
**MOACIR LINHARES SOUTINHO DA CRUZ**  
**NITERÓI PREV**

  
\_\_\_\_\_  
**GERALDO MOREIRA JÚNIOR**  
**STRAICK CENTRO DE TREINAMENTOS E INFORMÁTICA LTDA**

  
\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA

NOME:

CPF: 

\_\_\_\_\_  
TESTEMUNHA

NOME:

CPF:

PROC. Nº 310.1135 / 21

Fls. 337 Rubrica

  
Roberto Fello  
11000064053-2

**NITERÓI-PREV**  
GESTORA DA PREVIDÊNCIA PÚBLICA MUNICIPAL  
AJUR - ASSESSORIA JURÍDICA  
DIVISÃO DE CONTRATOS E GARANTIAS  
**REGISTRADO**  
TERMO Nº 24 / 2021 FLS. 180  
LIVRO Nº 04 EM. 22 / 12 / 2021

**PUBLICAD**  
Em, 22 de dezembro, de 2021  
No "O Tribuna" Pág. 13

*PBL*  
Patrice Barcelles London  
Chefe Div. Jurídica Administrativa  
Mat: 640567 -   
Niterói Prev

*P*  
Alan Vieira da Costa  
Estagiário - Niterói Prev



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>DRB</i>	Folha: <i>19</i>
-------------------------------	--------------------	------------------------	---------------------

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº. 43/2021**

**1 DO OBJETO:**

Contratação para Prestação de Serviços de Suporte aos Usuários e às Equipes de Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Niterói Prev, com 20.000 (vinte mil) Unidades de Serviços Técnicos – UST, conforme especificações contidas no presente Termo de Referência.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA DE UST	PREÇO UNITÁRIO
1	Serviços de Suporte aos Usuários e às Equipes de Gestão de Infraestrutura Tecnológica da Niterói Prev.	20.000	R\$ _____

**2 DA JUSTIFICATIVA:**

A Niterói Prev mantém uma infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) com cerca de 100 computadores e 120 usuários, para isso possui prestação de serviço de suporte de infraestrutura com empresa especializada o qual será objeto de nova contratação conforme regras estipuladas neste Termo de Referência.

A crescente informatização dos processos, como por exemplo, a virtualização que, como consequência, ocasiona aumento no suporte a usuários de informática (inclusive externos), somando-se a isso a vertiginosa expansão do parque de informática nos últimos anos como, por exemplo, a implantação de área do arquivo geral, constata-se um aumento significativo na demanda pelos serviços prestados pelo CPD, sendo que, por outro lado, o quadro de funcionários desta Secretaria não vem crescendo na mesma proporção, ocasionando uma defasagem de recursos humanos na Niterói Prev.

Além disso, para efetiva ação do setor de inteligência da Niterói Prev, esses serviços serão fundamentais no atendimento da Resolução nº 01 de 31 de maio de 2017.

Sendo assim, esta contratação objetiva, além de manter os serviços prestados, melhorar a qualidade e otimizar o uso do recurso orçamentário visando as necessidades específicas deste órgão, de modo a atender à crescente demanda de serviços de TI.

3

3



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten signature]</i>	Folha: <i>20</i>
-------------------------------	--------------------	--	---------------------

- 3.2 Os recursos serão alocados nas dependências do CONTRATANTE que será responsável pelo fornecimento da infraestrutura como mobiliários, telefones, central telefônica, microcomputadores, etc, prestando seus serviços mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente de acordo com as Unidades de Serviços Técnicos – UST utilizadas.
- 3.3 Tais serviços serão prestados através de Service-Desk interno, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catálogo de serviços discriminado no APÊNDICE A - TABELA DAS TAREFAS.
- 3.4 Os serviços serão medidos em UST com base em TAREFAS de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho do CONTRATANTE. As TAREFAS são compostas de ATIVIDADES com duração e complexidade estimadas. Cada ATIVIDADE possui um custo medido em UST.
- 3.5 As tarefas são classificadas em quatro tipos, a saber:
- 3.5.1 **Gerência** – tarefa a ser desempenhada pelo Gerente técnico da CONTRATADA que realizará a coordenação e gerência dos serviços de infraestrutura de TI a ser desempenhada por seus recursos.
  - 3.5.2 **Rotineiras** – tarefas de periodicidade previamente definida para execução de forma programada.
  - 3.5.3 **Suporte** – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos do CPD, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.
  - 3.5.4 **Demanda** – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço (OS) a ser gerada pelo CONTRATANTE. Não exigem recurso pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a CONTRATADA tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.
- 3.6 A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

- 3.7 Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.
- 3.8 A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.
- 3.9 O quadro de complexidade da atividade abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes:

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro das inconsistências e correções efetuadas, validar e registrar consertos efetuados por assistências técnicas, cadastro de usuários, chamados de suporte técnico a softwares padronizados e roteirizados, instalação lógica, física e remanejamento de equipamentos, upgrade de memória, instalação de cabeamento não estruturado para rede local, habilitação de ponto de rede em rack, instalação física de servidores,	1 UST



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 21
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

		conexão de dispositivo a ponto de rede, inclusão/exclusão de porta em VLAN, teste de VPN.	
Intermediária	I	Atividades operacionais como instalação de novo ponto de rede, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de inventário de ativos de TI, de videoconferência, de relatórios, atualização de aplicações, instalação lógica de servidores, manutenção básica de equipamentos ( <i>hardware</i> ), suporte a softwares não roteirizados, instalação de cabeamento estruturado para rede local, passagem de cabo de rede sob piso elevado ou sobre forro, criação/exclusão de VLAN sem roteamento, configuração de rota estática.	1,5 UST
Mediana	M	Serviços técnicos que demandem análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, análise de relatórios e isolamento das falhas, manutenção e suporte a softwares e ferramentas quando demandar investigação e solução de problemas desconhecidos, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, criação, configuração e validação de VPN, configuração de VLAN com roteamento. Administração de Banco de dados	3 UST
<b>Complexidade da Atividade</b>	<b>Sigla</b>	<b>Definição das Atividades</b>	<b>Equivalência UST</b>
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, criação de políticas de instalação, correção e	5 UST



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

		acompanhamento, automatização de atividades, configuração de roteamento dinâmico.	
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadrem nos itens anteriores por não ser considerada rotineira como: modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.	8 UST

- 3.10 Cada atividade de uma tarefa poderá possuir uma complexidade diferente. O tempo de cada atividade é estimado de acordo com o tempo médio que um técnico qualificado realiza tal ação.
- 3.11 Uma tarefa é um documento que possui uma lista de atividades previstas, cada uma possuindo complexidade e duração estimada, utilizadas na formulação do custo de cada atividade.
- 3.11.1 Para efeito de pagamento, será considerado o período efetivamente executado, sendo a coluna de formulação do custo utilizada para embasar os cálculos de seu custo bem como para definir o tempo necessário para a execução da atividade, exceto se houver regra específica citada no detalhamento da tarefa (APÊNDICE B - DETALHAMENTO DAS TAREFAS).
- 3.12 As tarefas deverão ser executadas por profissionais, com as seguintes qualificações mínimas:
- 3.12.1 Para tarefas de complexidade Baixa e Intermediária:
- 3.12.1.2 Curso técnico completo na área de TI, Eletrônica, Telecomunicações, Mecatrônica e similares ou cursando nível superior e, no mínimo, 360 horas de cursos na área de TI.
- 3.12.2 Para tarefas de complexidade Mediana:
- 3.12.2.2 Curso de nível superior completo na área de TI, Eletrônica, Telecomunicações, Mecatrônica e similares ou superior completo de outros cursos e, no mínimo, 360 horas de cursos na área de TI.
- 3.12.3 Para tarefas de complexidade Alta e Especialista:
- 3.12.3.2 Curso de nível superior completo na área de TI, Eletrônica, Telecomunicações, Mecatrônica e similares, ou nível superior completo de outros cursos e, no mínimo, 360 horas de cursos na área de TI.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 22
-------------------------------	--------------------	--	--------------

- 3.12.3.3 Possuir curso das certificações indicadas no quadro inserido no Apêndice B DETALHAMENTO DAS TAREFAS.
- 3.13 Além das qualificações citadas no item anterior, cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados e a qualificação complementar necessária para execução das atividades.
- 3.14 A CONTRATADA deverá alocar ao menos um **Gerente Técnico, como funcionário residente na CONTRATANTE**, cujas atribuições estão citadas no item 4.3.5.2.1. e seus subitens que realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pelo CONTRATANTE.
- 3.15 Ao final de cada mês, a CONTRATADA terá direito de faturar as ordens de serviço realizadas e aceitas. As ordens de serviço com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas.
- 3.16 No APÊNDICE A - TABELA DAS TAREFAS, contém as demandas previstas para execução e foram especificadas com definições, quantitativos previstos e detalhadas com as atividades a serem desempenhadas
- 3.17 O APÊNDICE C - INFRAESTRUTURA DE TI, apresenta de forma geral os recursos de Tecnologia da Informação e de comunicações utilizadas pela CONTRATANTE.
- 3.18 No APÊNDICE A - TABELA DAS TAREFAS as demandas descritas encontram-se detalhadas em procedimentos que deverão ser executados conforme processos internos de execução, distribuídos por complexidade e tempo necessário para execução, definindo o custo final em UST. O modelo permitirá que seja contratado suporte para serviços técnicos abrangendo toda a infraestrutura atual, sem impedir que, após as intervenções e implantação dos processos de melhoria, as atividades e tarefas sejam inseridas e/ou substituídas por outras.
- 3.19 Mesmo se tratando de demanda por produtos, focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos quando envolvidos em execução dos serviços da Niterói Prev estejam alocados em área interna definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa CONTRATADA (Gerente Técnico). Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da Niterói Prev e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 3.20 Desde que haja ordem de serviço aberta, a utilização *in loco* de um quadro mínimo de recursos humanos para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da organização, permanecendo na Niterói Prev até total execução da ordem de serviço aberta.

#### **4 DAS ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO A SER REALIZADO:**

- 4.1 A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviço, de acordo com Tabela de Tarefas definida pelo CONTRATANTE e que evolui no decorrer do contrato, segundo metodologia UST:
- 4.1.1 Executar, durante o período de vigência do contrato o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura da CONTRATANTE, para as seguintes atividades:
    - 4.1.1.1 Parametrização, operação e auditoria técnica de rede.
    - 4.1.1.2 Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.
    - 4.1.1.3 Suporte a sistemas operacionais.
    - 4.1.1.4 Manutenção básica de equipamentos (hardware) como, por exemplo, upgrade de memória, substituição de fonte, HD, placa mãe, cooler etc, com peças fornecidas pela CONTRATANTE em modelos citados no Apêndice C.
    - 4.1.1.5 Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução.
    - 4.1.1.6 Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.
    - 4.1.1.7 Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção.
    - 4.1.1.8 Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: MR	Folha: 23
-------------------------------	--------------------	----------------	--------------

- 4.1.1.9 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.
- 4.1.1.10 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas.
- 4.1.1.11 Integração de informações entre bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.
- 4.1.1.12 Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do CONTRATANTE, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.
- 4.1.1.13 Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.
- 4.1.1.14 Suporte à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet.
- 4.1.1.15 Análise de "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.
- 4.1.1.16 Preparação, digitalização, indexação e editoração eletrônica de documentos e/ou processos.
- 4.1.1.17 Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.
- 4.1.1.18 Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.
- 4.1.1.19 Registro de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.
- 4.1.1.20 Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo CONTRATANTE como críticos, com



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

4.1.1.21 Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

**Operação:**

- Execução, acompanhamento e controle de rotinas de produção e processamento dos sistemas;
- Execução de rotinas de segurança (backup e recuperação);
- Atendimento e orientação aos usuários quanto à instalação, operação e utilização de sistemas;
- Execução de serviços de edição de textos e planilhas;
- Operação de equipamentos de informática (servidores, microcomputadores, impressoras, modems, roteadores, switches, hubs e outros correlatos);
- Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede;
- Execução de rotinas de impressão;
- Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;
- Registros de controle de produção;
- Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica e outros correlatos);
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários na solução de problemas de execução de rotinas *batch* e de impressão, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>mael</i>	Folha: <i>24</i>
-------------------------------	--------------------	-------------------------	---------------------

**Banco de dados e Backup:**

- Administração de Banco de Dados (ORACLE 8i a 11G, ADABAS, SQL SERVER, MYSQL, MSSQL, POSTGRESQL, dentre outros usuais atualmente no mercado), exercendo atividades ligadas a modelagem de dados, projeto de banco de dados, implementação, monitoração, tuning e auditoria de dados;
- Administração, instalação, configuração e manutenção de servidores de bando de dados;
- Instalação, administração, adequação, manutenção e reestruturação de SGBDs – Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados;
- Implementação, customização, administração e manutenção de bancos de dados;
- Elaboração de rotinas (scripts) para criação e/ou alteração das bases de dados;
- Manutenção e gerenciamento das bases de dados relacionais, não relacionais e multidimensionais;
- Administração de sistemas de backup e recuperação de bancos de dados;
- Manutenção dos serviços de backup de máquinas virtuais;
- Elaboração e manutenção das políticas de cópia de segurança (backup) no que tange aos serviços e servidores de rede;
- Instalação e manutenção de ferramentas de integração de banco de dados entre plataformas diferentes;
- Elaboração, implementação, execução de rotinas de segurança de dados e de auditorias;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas de sistemas de banco de dados e *backup*, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

**Rede de comunicação de dados e telefonia:**

- Administração, implementação, customização, manutenção e monitoramento de redes de comunicação e seus serviços;
- Administração, implementação, customização, manutenção e monitoramento da segurança lógica de comunicação eletrônica corporativa;
- Configuração e instalação de ativos de rede;
- Administração e monitoramento da rede LAN, WAN e WLAN, inclusive por fibra ótica;
- Monitoramento de links de internet;
- Administração, monitoramento e acompanhamento de central telefônica, inclusive por meio de tecnologia VOIP;
- Desenvolvimento e implementação de rotinas para o bom funcionamento da rede;
- Definição de rotinas e procedimentos que garantam o desempenho, confiabilidade, segurança e alta disponibilidade da rede;
- Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado;
- Execução de rotinas de controle da rede de comunicação;
- Controle de inventário por meio de cadastro de equipamentos, suas configurações de equipamentos e programas, suas localizações, suas movimentações e associações com os usuários;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas de rede de comunicação de dados e telefonia, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

**Sistemas operacionais e servidores:**

- Instalação, configuração, customização, atualização, operação e otimização de softwares e ferramentas;



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MRB</i>	Folha: 25
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

- Instalação, configuração e customização de sistemas operacionais Windows Server 2000, 2003, 2008 e 2010, 2012; Linux; AIX e Solaris;
- Administração, instalação, configuração e manutenção de servidores de aplicação, rede e arquivos e de ferramentas de acesso remoto;
- Definição de rotinas e procedimentos que garantam a disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais.
- Administração e sustentação de portais de Internet e Intranet;
- Avaliação do desempenho dos sistemas em produção;
- Instalação, configuração e manutenção de servidores virtualizados;
- Administração de ambiente de virtualização;
- Administração de balanceador de carga;
- Administração de WEB Services;
- Administração e manutenção de contas de usuários;
- Elaboração e manutenção de programas (scripts) de acesso (logon) e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;
- Administração e manutenção de serviços de mensageria e correio eletrônico;
- Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;
- Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas de sistemas, ferramentas e serviços, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

**Segurança da informação:**

- Administração e manutenção de ativos de segurança de rede tais como firewalls, IDS, IPS, Antivírus, Antispam e filtro de conteúdo;
- Elaboração, configuração e implantação de projetos de segurança da informação;



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- Configuração e suporte a Firewalls (regras, NAT (serviço, porta), autenticação, perfis, rotas, proteção contra ataques);
  - Criação e configuração de VPN, DMZ, criptografia, certificação digital, proxy (www, SMTP, POP, FTP, telnet), balanceamento de links, redundância a falhas (cluster);
  - Integração com soluções de antivírus, IDS, analisador de URL, centralizador de logs, antispam e backup;
  - Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado.
  - Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas relacionados à segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.
- 4.1.2 Configuração e administração de equipamentos e servidores nos diversos ambientes operacionais do CONTRATANTE.
- 4.1.3 Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE.
- 4.1.4 Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE.
- 4.1.5 Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências do CONTRATANTE, quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências do CONTRATANTE para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MARCELO FERREIRA</i>	Folha: 26
-------------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------------

CONTRATANTE.

- 4.2 A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da Niterói Prev para execução dos procedimentos demandados pelas ordens de serviço, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:
- 4.2.1 A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a Niterói Prev entender como conveniente e autorizar previamente.
- 4.2.2 A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica mínima necessária para a execução das ordens de serviço abertas.
- 4.2.2.1 A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.
- 4.2.2.2 Deverão considerar ainda manutenções corretivas que atinjam sistemas críticos que poderão ser realizadas além do horário de expediente, em feriados ou finais de semana.
- 4.2.2.3 A CONTRATADA deverá indicar preposto na Proposta Definitiva de Preço (Anexo II do Edital) para representá-la junto ao CONTRATANTE, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.
- 4.2.2.3.1 A figura do preposto não se confunde com o gerente técnico indicado no item 4.3.5.2. cuja função é a estabelecida nos subitens 4.3.5.2.1 ao 4.3.5.2.8.
- 4.2.2.3.2 Não será permitido indicar o Gerente técnico ou qualquer outro recurso técnico da equipe como preposto.
- 4.2.3 As atividades de suporte deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE.
- 4.2.3.1 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização, considerando-se ainda que o CONTRATANTE possui atividades excepcionais que poderão se estender além do expediente ou em finais de semana e feriados.



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 4.2.3.2 Manutenções evolutivas e proativas em sistemas críticos, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização ou em finais de semana e feriados.
- 4.2.4 Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o CONTRATANTE para determinar as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da organização.
- 4.2.5 Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificado nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 4.2.6 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.
- 4.2.7 Apoiar a equipe técnica para execução de demandas do CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:
- 4.2.7.1 Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.
  - 4.2.7.2 Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede).
  - 4.2.7.3 Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes).
  - 4.2.7.4 Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>Freire Junior</i>	Folha: 27
-------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------

serviços de rede.

4.2.8 Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

4.2.8.1 Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

4.2.8.2 Subsídios para implantação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada.

4.2.8.3 Auxiliar o CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.

4.2.8.4 Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

4.2.8.5 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

4.2.8.6 Avaliar e recomendar ao CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

4.2.9 Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE, quando demandado por ordens de serviço, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

4.2.9.1 Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

4.2.9.2 Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB.



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 4.2.9.3 Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.
- 4.2.9.4 Elaboração e ajustes de *templates* apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 4.2.10 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo CONTRATANTE, dentro do prazo especificado nas Tarefas solicitadas, elencadas nas Ordens de serviço, atendendo o padrão de qualidade exigido.
- 4.2.11 Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em cursos ou com experiência comprovada em *curriculum vitae*, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento de cada tarefa.
- 4.2.11.1 Os cursos e certificações exigidas estão listadas no APÊNDICE D - RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES e no campo Pressupostos e Restrições de cada tarefa elencada no APÊNDICE B - DETALHAMENTO DAS TAREFAS.
- 4.2.12 Apresentar relatórios periódicos das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo despendido para atendimento.
- 4.2.13 Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização do CONTRATANTE.
- 4.2.14 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas.
- 4.2.15 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 4.2.16 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 28
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

- 4.2.17 Planejar, definir, especificar procedimentos e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

#### **4.3 DOS REQUISITOS DE QUALIDADE E SEGURANÇA:**

- 4.3.1 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

4.3.1.1 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

4.3.1.2 De acordo com a complexidade da tarefa a ser executada (referenciada no APÊNDICE A - TABELA DE TAREFAS), será exigida a participação de profissionais qualificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de serviço.

4.3.1.3 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

4.3.1.4 Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.

4.3.1.5 Fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender às Ordens de Serviço abertas.

4.3.1.6 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

4.3.1.7 Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo DEMANDANTE ou AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de serviço e Níveis de Qualidade fixados.



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

4.3.1.8 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

4.3.2 São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:

4.3.2.1 A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE.

4.3.2.2 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido dando-lhes ciência da Resolução que trata da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

4.3.2.3 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

4.3.2.3.1 O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE.

4.3.2.4 Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

4.3.2.5 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

4.3.2.6 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança, as configurações de hardware e de softwares, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos, bem como as informações relativas ao processo de implementação dos mecanismos de criptografia e autenticação no ambiente do CONTRATANTE.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: <i>29</i>
-------------------------------	--------------------	-----------------------	---------------------

- 4.3.2.6.1 Os técnicos da CONTRATADA deverão assinar Termo de Ciência (modelo disponível no APÊNDICE I) antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE.
- 4.3.2.7 Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.
- 4.3.2.8 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 4.3.3 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:
- 4.3.3.1 Obrigar-se a utilizar e disponibilizar ao CONTRATANTE o acesso a ferramentas de gerência, sem custo adicional à CONTRATANTE, que possibilite o acompanhamento local e pelo acesso web do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas Ordens de serviço.
- 4.3.3.2 Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.
- 4.3.3.3 Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA.
- 4.3.3.4 Informar e solicitar ao AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO do CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o CONTRATANTE.
- 4.3.3.5 Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, "pen-drives" e outros, de propriedade do CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento.
- 4.3.4 São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:
- 4.3.4.1 Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de serviço, padronizados pelos templates para cada tipo de



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

documentação ou processo operacional.

- 4.3.4.2 Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal.
- 4.3.4.3 A CONTRATADA deverá considerar o horário de 8hs às 20hs como horário normal de expediente, para os dias úteis.
- 4.3.4.4 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 4.3.4.5 Comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.
- 4.3.4.6 Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo CONTRATANTE.
- 4.3.4.7 Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços.
- 4.3.4.8 Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante.
- 4.3.4.9 Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 4.3.4.10 Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução dos chamados.
- 4.3.4.11 Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.
- 4.3.4.12 Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela fiscalização do contrato.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten signature]</i>	Folha: 30
-------------------------------	--------------------	--	--------------

4.3.4.13 Comunicar ao CONTRATANTE, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

4.3.4.14 Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

4.3.4.15 Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

4.3.5 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

4.3.5.1 Não utilizar qualquer servidor do quadro do CONTRATANTE na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

4.3.5.2 Disponibilizar, mediante abertura mensal de ordem de serviço específica, um profissional (sendo admitido substituto, sem custo adicional ao CONTRATANTE), com especialidade em coordenação e supervisão de equipe de *help desk* de TI, doravante denominado de GERENTE TÉCNICO, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão TÉCNICA do contrato dentro do CONTRATANTE, a execução e coordenação dos serviços.

4.3.5.2.1 O CONTRATANTE realizará o pagamento mensal de até 360 UST, referentes a serviços realizados pelo Gerente Técnico considerando-se métrica de UST para atividades de complexidade Intermediária, mediante Ordem de Serviço mensal emitida com a Tarefa G-001.

4.3.5.2.2 O GERENTE TÉCNICO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, durante 8h por dia, e acessível emergencialmente por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, sendo computadas as UST relativas em OS complementar, quando acionado.

4.3.5.2.3 O GERENTE TÉCNICO deverá acompanhar a execução das Ordens de serviço em vigor.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 4.3.5.2.4 O GERENTE TÉCNICO deverá assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de serviço.
- 4.3.5.2.5 O GERENTE TÉCNICO deverá informar ao CONTRATANTE, por escrito, problema de qualquer natureza que possa impedir o bom andamento dos serviços.
- 4.3.5.2.6 O GERENTE TÉCNICO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- 4.3.5.2.7 O GERENTE TÉCNICO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.
- 4.3.5.2.8 O GERENTE TÉCNICO deverá atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do CONTRATANTE.
- 4.3.5.3 Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados.
- 4.3.5.4 Responsabilizar-se por danos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.
- 4.3.5.5 Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
- 4.3.5.6 Assumir a responsabilidade por quaisquer acidentes e por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados e PREPOSTO durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências do CONTRATANTE.
- 4.3.5.7 A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativos a



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 31
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

execução do contrato, devendo:

- 4.3.5.8 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviço.
- 4.3.5.9 Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
- 4.3.5.10 Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação.
- 4.3.6 A CONTRATADA deverá, em prazo de até 60 dias corridos contados da assinatura do contrato, implantar escritório para administração do contrato no município de Niterói, estando sujeito à rescisão contratual em caso de seu descumprimento.

## 5 DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

- 5.1 Os serviços serão realizados predominantemente nas dependências do CONTRATANTE.
- 5.1.1 Mediante necessidade expressa do CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em outras localidades de interesse do CONTRATANTE.
- 5.1.2 Na eventualidade de realização de serviços em localidade distinta daquela onde costumeiramente os serviços são prestados, o CONTRATANTE fornecerá veículo para transporte de ida e volta no mesmo dia e não será concedido à CONTRATADA o direito a diárias ou reembolsos de deslocamento.
- 5.2 O modelo de prestação de serviços será do tipo "linha de produção", onde TAREFAS predefinidas serão demandadas por meio de Ordens de Serviço ou por sistema informatizado de abertura de Ordem de Serviço conforme modelo definido no APÊNDICE E - MODELOS DE OS.
- 5.2.1 As tarefas são compostas de processos, padrões e procedimentos a serem seguidos para a realização dos serviços.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 5.2.2 Um mesmo recurso técnico não poderá executar mais de uma atividade simultaneamente.
- 5.2.3 Uma mesma tarefa, relativa a um mesmo atendimento, não poderá ser cobrada em duplicidade por ter sido realizada por mais de um recurso técnico.
- 5.3 Em função das Políticas de Segurança da Informação aplicadas pelo CONTRATANTE, os serviços deverão ser executados por equipe especializada alocada internamente.
- 5.4 Os serviços a serem demandados deverão ser pré-definidos em tabelas de tarefas, conforme modelos apresentados no APÊNDICE A para composição do custo de cada produto.
- 5.5 As tarefas definidas na Tabela de Tarefas serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.
- 5.6 Quando houver necessidade de realizar tarefa cujo processo não tenha sido previamente definido, deverá ser realizada inclusão de novas tarefas, integrando-as à tabela referenciada no APÊNDICE A e respectivo Detalhamento, devendo atender aos seguintes quesitos, observando-se o disposto no art. 65 da lei nº 8666/1993:
- 5.6.1 Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou de Demandas.
- 5.6.2 Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo.
- 5.6.3 Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST.
- 5.6.4 Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a serem aplicadas para cada nível de qualidade exigido.
- 5.6.5 Premissas de avaliação e de aplicação das glosas.
- 5.6.6 Assinatura e responsabilização do demandante.
- 5.6.7 Assinatura de anuência do GERENTE TÉCNICO quanto à tarefa e o custo pré-definido.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 32
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

- 5.6.8 Assinatura de aprovação do FISCAL.
- 5.6.9 Assinatura de autorização da Autoridade competente.
- 5.6.10 A CONTRATADA deverá se manifestar no prazo de 5 dias úteis quanto à concordância ou não da inclusão da nova tarefa.
- 5.6.11 Caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação e custo da nova tarefa, deverá, até fim do prazo previsto no item anterior, apresentar ao fiscal do contrato pedido de ajuste da tarefa, acompanhado de documentação que demonstre que o prazo de realização de atividades é maior que o estabelecido ou que a complexidade exigida é superior àquela determinada pelo CONTRATANTE.
- 5.7 Caso seja detectado que o processo de trabalho de execução de uma tarefa evoluiu de forma a exigir que a prática seja distinta da rotina de execução detalhada na documentação da tarefa, deverá ser elaborada uma nova versão da tarefa, mantendo-se a sua versão anterior para fins de controle da execução do contrato.
- 5.8 As novas tarefas e as alterações de tarefas existentes farão parte do contrato por meio de termo aditivo.
- 5.8.1 A expectativa de ocorrência dos apostilamentos para inserção ou alteração de tarefas é trimestral.
- 5.9 As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de serviço.
- 5.10 No caso de desconsideração de uma Tarefa pelo CONTRATANTE, o custo restante previsto para sua realização será redimensionado para novas tarefas da Tabela independentemente dos tipos de tarefas, mantendo a expectativa de consumo prevista contratualmente.
- 5.11 A expectativa de consumo de USTs CONTRATADAS tem cunho global, podendo ser utilizada tanto em atividades rotineiras, de suporte, de demanda, quanto de gerência, respeitando-se o total de USTs previstas em contrato.
- 5.12 Em todas as Ordens de serviço deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto.
- 5.13 Os prazos que a CONTRATADA terá para início de execução da Ordem de Serviço serão:



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 5.13.1 1 (um) dia útil, contados do recebimento da Ordem de Serviço, para as Ordens de serviço Rotineiras, Suporte, Demanda e Gerência.
- 5.13.2 1 (um) dia corrido, contados do recebimento da Ordem de Serviço, para as Ordens de serviço de Demanda com características emergenciais.
- 5.14 As Ordens de Serviços deverão ter as atividades enquadradas em quaisquer das Tarefas previstas nesse instrumento, seguindo as tipologias abaixo:
- 5.14.1 Rotineiras - atividades que tem periodicidade definida para execução.
- 5.14.2 Por Demanda – atividades previstas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.
- 5.14.3 Suporte - referem-se às atividades de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos de CPD ou de interligação de infraestrutura, que exigem atendimento imediato, programado pelo demandante e/ou pessoal de plantão.
- 5.15 As Ordens de serviço deverão ter citadas as Tarefas demandadas e a quantidade total de execuções prevista para realização no período, devendo a CONTRATADA respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.
- 5.16 As Ordens de serviço deverão ter os atributos previstos no APÊNDICE E - MODELOS DE OS para confecção e entrega dos produtos demandados.
- 5.17 Para atendimento à Ordem de Serviço do tipo Suporte, todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de abertura e gestão de chamados do CONTRATANTE, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.
- 5.17.1 Também serão considerados para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:
- 5.17.1.1 Requisições de suporte de usuários ou técnicos do CONTRATANTE, encaminhados pessoalmente, por telefone, e-mail ou automaticamente por sistemas informatizados de abertura e gestão de chamados.
- 5.17.1.2 Solicitações de serviços e/ou manutenção efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, registradas em sistema de abertura e gestão de chamados, consideradas como de caráter emergencial.
- 5.17.1.3 Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos,



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>NR</i>	Folha: 33
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

encaminhadas através de sistema de abertura e gestão de chamados, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

- 5.17.1.4 Os chamados de suporte prestados aos usuários poderão ser abertos pelos próprios usuários ou por equipes técnicas do CONTRATANTE e repassados para as equipes de suporte da CONTRATADA.
- 5.17.1.5 Para efeito de pagamento, o atendimento será considerado válido se registrado no sistema de chamados do CONTRATANTE e se não houver contestação do próprio demandante, da equipe fiscalizadora ou de área técnica da Niterói Prev.
- 5.17.1.6 Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da CONTRATADA, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente, se não houver solicitação formal do CONTRATANTE.
- 5.17.1.7 Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à Área responsável do CONTRATANTE quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.
- 5.17.1.8 Outros procedimentos de controles adotados pelo CONTRATANTE poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência desta.
- 5.18 Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de serviço, com a obrigatória autorização do CONTRATANTE por meio do FISCAL do contrato ou dos AUXILIARES DE FISCALIZAÇÃO formalmente designados e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.
- 5.19 A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente a uma Tarefa existente no Catálogo de Tarefas mantido pelo CONTRATANTE e atender aos seguintes requisitos:
- 5.19.1 Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço.
- 5.19.2 Definição do período inicial e final de execução da demanda.
- 5.19.3 Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes.
- 5.19.4 Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade com os valores estipulados na Tarefa.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 5.19.5 Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação do AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO e autorização do FISCAL do contrato.
- 5.20 Caso a CONTRATADA não concorde com os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.
- 5.21 Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.
- 5.22 Ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA, deverá o demandante preencher o Relatório de Serviços e encaminhar ao FISCAL com as autorizações e observações necessárias.
- 5.23 Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.
- 5.24 Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos da comunicação de necessidade informada pelo CONTRATANTE.
- 5.25 Para execução de Ordens de Serviço de novas implantações em que forem necessárias a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.
- 5.26 As Ordens de serviço que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana (período extraordinário), e após agendamento e autorização do fiscal do CONTRATANTE para realização das atividades.
- 5.27 Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação de alguma tarefa, serão estabelecidos procedimentos documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades.
- 5.27.1 O documento que definirá esses procedimentos será denominado de **APO – Acordo de Procedimentos Operacionais** e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou





**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 6.1.1.7.1 No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.
- 6.1.1.8 Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de serviço de sua responsabilidade e encaminhá-las ao FISCAL no primeiro dia útil do mês subsequente.
- 6.1.1.9 Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 6.1.1.10 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao FISCAL do Contrato.
- 6.1.1.11 Analisar e verificar se o Nível Mínimo de Serviço contratado foi alcançado e propor aplicação dos redutores que serão aplicados para cada caso.
- 6.1.1.11.1 Redutores previstos no Nível Mínimo de Serviço serão calculados por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido e aplicados sobre o custo mensal devido estipulado.
- 6.1.1.11.2 As aplicações de redutores não substituirão eventuais penalidades administrativas
- 6.1.1.12 Encaminhar os Relatórios de Serviços consolidados ao FISCAL do Contrato até o 7º (sétimo) dia útil subsequente ao mês de referência.
- 6.1.1.13 No caso de proposta de descontos, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências ou a concordância do preposto mediante assinatura no Relatório de Atividades;



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>DDP</i>	Folha: 35
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

6.1.2. O FISCAL do contrato será responsável por:

- 6.1.2.1 Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
- 6.1.2.2 Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal Consolidado ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da fatura até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.
- 6.1.2.3 Atestar a fatura encaminhada pela CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da fatura, e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.
- 6.1.2.4 Sugerir a aplicação de redutores se necessário.
- 6.1.2.5 Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

7. DA APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO TÉCNICA:

- 7.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita pelo demandante, aprovada pelo AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO e atestada pelo FISCAL.
- 7.2. Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço a CONTRATADA consultará o AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO da tarefa, que avaliará e aprovará o serviço realizado.
- 7.3. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

**8. ATESTE, FATURAMENTO E PAGAMENTO:**

- 8.1. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de fatura da CONTRATADA, relatório mensal consolidado e devidamente atestados pelo FISCAL.
- 8.2. Os Relatórios de Atividades assinados pelo AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO, atestados pelo FISCAL e anexados à fatura emitida pela CONTRATADA, com o aceite, serão parte integrante do faturamento.
- 8.3. Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.
- 8.4. Toda fatura deverá vir acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS, comprovantes de pagamento de salários e benefícios, folha de ponto assinada e contracheque da mão de obra lotada no CONTRATANTE.

**9. DA QUALIDADE DOS PRODUTOS, SUPORTE E SERVIÇOS:**

- 9.1. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender as condições e metas abaixo e aos níveis mínimos de serviços definidos no item 10 deste Termo de Referência.
- 9.2. Prestar suporte presencial/remoto em horário de expediente do CONTRATANTE, atualmente no período das 8h às 20h.
- 9.3. Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, de forma presencial e de acordo com a autorização e programação do CONTRATANTE.
- 9.4. Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatar os serviços executados e registrar dados essenciais do atendimento, conforme padronização adotada pelo CONTRATANTE e o link da documentação utilizada para solução do atendimento.
- 9.5. A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte mediante registro em sistema específico a ser apresentado pelo CONTRATANTE à



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MRJ</i>	Folha: <i>36</i>
-------------------------------	--------------------	------------------------	---------------------

época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios e metas definidas abaixo:

9.5.1.1 Será justificável eventual não atendimento à meta estabelecida no subitem acima se houver aumento de ligações à central de suporte decorrente de fatos imprevisíveis registrados em sistema do CONTRATANTE e que não tenham sido causados pela CONTRATADA.

9.5.1.2 A quantidade de chamados que deverá ser atendida pela equipe de 1º nível da CONTRATADA é prevista em 10.000 (Dez mil) ao ano.

9.5.2. Os chamados serão priorizados por nível de urgência e impacto, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e serão avaliados como:

9.5.3. **Prioridade Alta**, para chamados de suporte de usuários da alta gestão ou de incidentes que afetem de forma crítica os serviços de TI do CONTRATANTE, com paralisação ou não dos serviços, devendo, neste caso:

9.5.3.1 O início do atendimento de chamados de alta prioridade deve ocorrer em **até 10 (dez) minutos**.

9.5.3.2 Comunicar ao AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO do CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, em **até 10 (dez) minutos** da ocorrência do problema, para fins de acompanhamento.

9.5.3.3 Comunicar ao CONTRATANTE, conforme plano de comunicação estabelecido, **em até 30 (trinta) minutos** da ocorrência, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento.

9.5.4. **Prioridade Média**, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI do CONTRATANTE.

9.5.5. **Prioridade Baixa**, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, atendimentos agendados, monitoração



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas aos serviços de TI do CONTRATANTE.

9.5.6. O início do atendimento de chamados de **média e baixa** prioridade deve ocorrer em até **30 (trinta) minutos**.

9.5.7. **Resolver** os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade, **com prioridade Alta, nas primeiras 2 (duas) horas** a partir do recebimento do chamado.

9.5.7.1 Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento *in loco*, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

9.5.7.2 O atendimento de prioridade **Alta** não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda além do horário de expediente, a critério do CONTRATANTE.

9.5.8. **Resolver** os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade, **com prioridade Média, nas primeiras 5 (cinco) horas** a partir da abertura do chamado (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 20h do dia do atendimento às 8h do dia útil subsequente).

9.5.8.1 Se após as **4 (quatro)** horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento *in loco*, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

9.5.8.2 Os problemas técnicos, classificados como prioridade **MÉDIA**, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de prioridade **ALTA**, sendo que os prazos de atendimento e condições para a



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten signature]</i>	Folha: 31
-------------------------------	--------------------	--	--------------

solução do problema serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade.

- 9.5.9. **Resolver** os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade, **com prioridade Baixa, em até 16 (dezesseis) horas** a partir da abertura do chamado (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 20h do dia do atendimento às 8h do dia útil subsequente).
- 9.5.9.1 Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o Registro de Ocorrência, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema, e a indicação da documentação adotada.
- 9.5.9.2 Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados, encaminhando para aprovação da área responsável.
- 9.5.10. Resolver os chamados constantes do catálogo de serviços sob sua responsabilidade agendados com o usuário na data e horário acordados.
- 9.5.11. Resolver os chamados **reabertos** por erros ou execução incompleta da CONTRATADA, **em, no máximo, 2 (duas) horas** da reabertura (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 20h do dia do atendimento às 8h do dia útil subsequente) sem ônus para o CONTRATANTE.
- 9.5.12. Após restabelecimento do serviço e solução do problema de um incidente com Prioridade Alta, a CONTRATADA deverá encaminhar o "Relatório de Ocorrências Críticas", contendo dados como: causa e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o "link" da documentação adotada.
- 9.5.13. Por necessidade de serviço, o CONTRATANTE poderá escalonar o



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

chamado para níveis superiores de Prioridade.

9.5.13.1 Os prazos para solução dos chamados técnicos escalados passam a contar do início novamente. O novo prazo será compatível com a nova prioridade.

9.5.14. Excluem-se das exigências os chamados que tenham sido transferidos para servidores do CONTRATANTE e que não tenham retornado.

9.5.15. Efetuar andamento diário nos chamados ainda não resolvidos, informando o usuário e registrando em sistema os motivos da não conclusão até aquele momento.

9.5.16. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à CONTRATADA.

9.5.17. Caberá à CONTRATADA acompanhar o andamento dos chamados, registrando eventuais alertas enviados às equipes do CONTRATANTE, com vistas ao cumprimento dos níveis de serviço acordados.

9.6. O relatório consolidado das atividades realizadas demonstrando o atendimento ou não dos critérios e metas definidas no item 9.5 e subitens deverá ser encaminhado **1 vez por semana** ao(s) AUXILIARES DE FISCALIZAÇÃO do contrato.

## **10. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:**

10.1. Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE.

10.1.1. Cada OS - Ordem de Serviço (APÊNDICE E - MODELOS DE OS) conterá indicação dos níveis de serviços que será medido, aplicáveis ao serviço.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>M. J. P.</i>	Folha: 38
-------------------------------	--------------------	-----------------------------	--------------

- 10.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 10.3. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 10.4. Ficam estabelecidos os seguintes itens como níveis de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, com mensuração mensal e emissão pela CONTRATADA de relatórios consolidados para sua aferição:

10.4.1. INDICADOR 1: **PROATIVIDADE**

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	<p>A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de "patches", correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.</p> <p>Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os ao CONTRATANTE para programação das intervenções.</p> <p>É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente deverão ser submetidas para aprovação do CONTRATANTE antes da execução.</p>



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<b>Medição</b>	<p>O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços.</p> <p>O resultado das ocorrências será analisado pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.</p>
<b>Meta</b>	Número de incidente por falta de proatividade $\leq 4$ / mês.
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
<b>Redutor sobre o valor da OS</b>	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.

#### 10.4.2 INDICADOR 2: INCIDENTES CAUSADOS

<b>Indicador</b>	Incidentes que paralisem serviços (Mensal)
<b>Descrição</b>	<p>Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços.</p> <p>Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.</p> <p>Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe do CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.</p>



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MUR</i>	Folha: 39
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

<b>Medição</b>	<p>O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo FISCAL do CONTRATANTE que registrará a ocorrência.</p> <p>O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.</p>
<b>Meta</b>	Número de incidentes $\leq$ 4/mês
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
<b>Redutor sobre valor da OS</b>	1% (um por cento) para cada ocorrência superior à meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.

### 10.4.3. INDICADOR 3: NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES

<b>Indicador</b>	Número de falhas na notificação de incidentes de grande impacto, chamados da alta gestão, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de falhas na notificação de incidentes de grande impacto, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
<b>Medição</b>	<p>O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE o qual será notificado via sistema, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle.</p> <p>Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas ao FISCAL em no máximo 10 (dez) minutos.</p> <p>O registro deverá ser feito pela área responsável ou FISCAL do CONTRATANTE em sistema próprio ou em sistema de Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados ou das próprias Ordens de serviço e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.</p>
<b>Meta</b>	Número de incidentes não notificados no mês $\leq$ 4.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (4 notificações)
<b>Redutor sobre valor da OS</b>	0,5% (meio por cento) para cada ocorrência superior à meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.

#### 10.4.4. INDICADOR 4: PONTUALIDADE

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
<b>Descrição</b>	<p>Medir o número de atrasos, inclusive causados por erros pela CONTRATADA como redirecionamentos de chamados, falta de informações essenciais, classificação etc., na execução de serviços, na falta de fechamento de chamados e solicitações, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.</p> <p>Os prazos para execução, quando previstos em Ordens de serviço, nos pressupostos ou no tempo estimado de cada atividade ou em contrato, acordados com a CONTRATADA. Em períodos e eventos críticos, definidos previamente pelo CONTRATANTE, poderá ser necessária a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.</p> <p>A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade especificados no contrato e/ou na tarefa, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.</p> <p>Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos prazos mínimos para o reenquadramento da mesma.</p>
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados ou das próprias Ordens de serviço.
<b>Meta</b>	Notificações no mês $\leq$ 3
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida
<b>Redutor sobre valor da OS</b>	0,5% (meio por cento) na ocorrência acrescido de 0,5% (meio por cento) a cada dia de atraso até o limite de 30% sobre o valor mensal;



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 40
-------------------------------	--------------------	--	--------------

#### 10.4.5. INDICADOR 5: RESTABELECIMENTO DE SERVIÇO

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	<p>Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”).</p> <p>No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiro, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após o terceiro encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço.</p> <p>São considerados para o indicador as interrupções não programadas do funcionamento de serviços que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.</p> <p>Os prazos definidos para o restabelecimento dos serviços serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.</p>
Medição	<p>O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá mensagem (conforme plano de comunicação) de notificação de falha e de retorno dos serviços, mediante registro da ocorrência, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis.</p> <p><math>MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)</math></p>
Meta	MTTR mensal de no máximo 4 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores a 4 horas
Redutor sobre valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado.

**TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço;**  
**TI – Hora Inicial da Manutenção;**  
**TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros;**  
**TR – Tempo Previsto para Realização do Serviço**

- 10.5. Período de Validação dos Indicadores. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

- 10.6. Percentual máximo de glosas. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do valor da Ordem de Serviço sobre a qual é aplicada.
- 10.7. Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo, deverá o CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias corridos para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

#### 11. DA DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO EM CERTAME LICITATÓRIO:

- 11.1. Deverá ser exigida comprovação, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que possui experiência na prestação de serviços com volume, complexidade tecnológica e operacional, compatíveis com as parcelas de maior relevância abaixo elencadas:

11.1.1. Experiência mínima de 2 anos na prestação de serviços de:

- 11.1.1.1 Monitoração, Administração e Suporte de Redes;
- 11.1.1.2 Monitoração de Banco de Dados;
- 11.1.1.3 Suporte a Usuários de Microinformática;
- 11.1.1.4 Administração de Servidores de Aplicações;
- 11.1.1.5 Instalação de cabeamento de rede local

11.1.2. Será permitido o somatório de atestados, desde que estes se refiram a contratos existentes no mesmo período.

- 11.2. Os atestados poderão ser diligenciados. Devido a tal, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados poderão ser solicitadas para averiguação. Quais sejam: cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços;
- 11.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>ma</i>	Folha: 41
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

11.4. Dentre a documentação a ser apresentada após assinatura do contrato, a licitante CONTRATADA deverá apresentar no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato, a documentação listada a seguir:

11.4.1.1 Comprovação de possuir, em seu quadro de pessoal, profissionais com cursos e certificações relacionados no APENDICE D - RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES.

## 12. DAS JUSTIFICATIVAS PARA OS REQUISITOS TÉCNICOS ADOTADOS:

- 12.1. Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração as especificidades do ambiente tecnológico do CONTRATANTE (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio etc.), as responsabilidades do CONTRATANTE e da empresa que vier a ser CONTRATADA, o nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados, o desempenho esperado da empresa que vier a ser CONTRATADA e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado, atualização tecnológica e suporte especializado.
- 12.2. Consideramos que, ao adotar estes requisitos de qualificação técnica para a contratação dos serviços, podemos afirmar que contrataremos uma empresa que tenha:
- 12.2.1. Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.
  - 12.2.2. Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.
  - 12.2.3. Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades.
  - 12.2.4. Domínio das Melhores Práticas de Gerenciamento e Controle utilizados no mercado.
  - 12.2.5. Alinhamento com as recomendações dos fabricantes das principais tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE, o que implica em aspectos que beneficiarão a qualidade dos serviços a serem prestados, tais como:
    - 12.2.5.1 Suporte Técnico para a resolução de incidentes.



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 12.2.5.2 Suporte em atualização tecnológica o que acelera o processo de adoção de novas tecnologias.
- 12.2.5.3 Suporte na maximização da disponibilidade de Sistemas de Informação utilizados pelo CONTRATANTE.
- 12.2.5.4 Suporte na redução de Custos e Riscos relacionados às mudanças.
- 12.2.5.5 Suporte na Otimização de Performance.
- 12.2.5.6 Profissionais devidamente qualificados com capacitação técnica através de treinamentos oficiais ou certificados, provendo assim competência e qualidade nos serviços prestados.
- 12.2.6. Eventuais exigências de movimentação dos técnicos para locais onde haverá necessidade de seus serviços.
- 12.2.7. Desmobilização dos contratados, obedecendo à legislação trabalhista nacional.
- 12.3. Da mesma forma justifica-se o requisito técnico referente experiência nas principais tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE. É evidente que as empresas contratadas precisam demonstrar experiência nessas principais tecnologias, isso é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

### **13. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS:**

- 13.1. A CONTRATADA garantirá por 6 (seis) meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.
- 13.2. Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.
- 13.3. As demandas para correção de serviços em garantia serão realizadas por meio de ordem de serviço específica, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento considerando:
  - 13.3.1. Impacto Alto no serviço: que afete toda a instituição, usuários da alta gestão ou esteja em período crítico de determinado sistema ou serviço: prazo de 1 dia útil.
  - 13.3.2. Impacto Médio: que afete serviço não crítico da instituição: prazo de 2 dias úteis.
  - 13.3.3. Impacto Baixo: que afete poucos usuários ou departamentos: prazo de



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MAR</i>	Folha: 42
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

3 dias úteis.

- 13.4. Os prazos estimados para início e término do atendimento deverão considerar os horários de expediente do CONTRATANTE.
- 13.5. Caso a CONTRATADA entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal.
- 13.6. Caso o CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá prorrogação no prazo definido previamente.
- 13.7. A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.
- 13.8. As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE.
- 13.9. A documentação e scripts também estarão cobertas pela garantia.
- 13.10. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outros serviços, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.
- 13.11. A correção de erros introduzidos por modificações anteriormente realizadas pela CONTRATADA que estejam dentro do prazo de garantia, será efetuada pela CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE.
- 13.12. A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue.
- 13.13. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

#### **14. DA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL:**

- 14.1. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado.
- 14.2. A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 14.3. O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.
- 14.4. O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.
- 14.5. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada).
- 14.6. O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.
- 14.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual.
- 14.8. O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.
- 14.9. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviço demandadas pelo CONTRATANTE.
- 14.10. Ao CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.
- 14.11. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

## **15. DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO:**

- 15.1. Ao término do contrato, deverá ocorrer:
- 15.1.1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como software;
- 15.1.2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos durante a prestação dos serviços.



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>DMR</i>	Folha: 43
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

**16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:**

- 16.1 A data inicial para a contagem do prazo do pagamento será o Recebimento Definitivo do Objeto.
- 16.2 Antes de apresentar a proposta o fornecedor deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas ao fornecimento em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade.
- 16.3 O preço total proposto deverá considerar a consecução do objeto do presente Termo de Referência, englobando todos os custos diretos e indiretos incidentes, inclusive a entrega e o descarregamento.
- 16.4 A CONTRATADA se responsabilizará, por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, fiscais, sociais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como por todos os gastos e encargos com material e mão-de-obra necessária à completa realização dos serviços, até o seu término. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pelos ônus trabalhistas gerados por seus empregados, que porventura serão utilizados por força da execução do objeto deste Termo de Referência.
- 16.5 O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias.

Niterói, 30 de setembro de 2021

Responsável pela elaboração

Marina de Faria  
Estagiária

O termo de Referência foi aprovado em \_\_\_/\_\_\_/2021

Sarita Borges Vianna Rocha  
Chefe de Gabinete



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

**APÊNDICE A**

**TABELA DAS TAREFAS**

<b>Tipo</b>	<b>Numeração</b>	<b>Tarefa</b>
Gerencial	1	Gestão técnica dos serviços de infraestrutura de TI
Suporte	1	Suporte a usuários 1º nível
Suporte	2	Suporte a usuários 2º nível – baixa complexidade [como calcular complexidade]
Suporte	3	Suporte a usuários 2º nível – complexidade intermediária
Suporte	4	Suporte a usuários 2º nível – média complexidade
Suporte	5	Abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras
Suporte	6	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa
Suporte	7	Instalação manual de Servidor Windows
Suporte	8	Criação de novo compartilhamento em servidor corporativo
Suporte	9	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS
Suporte	10	Manutenção do ambiente por atualização de drivers e softwares
Suporte	11	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos
Suporte	12	Instalação Física de Servidor Linux
Suporte	13	Instalação Virtual de Servidor Linux
Suporte	14	Confecção de cabos de rede
Suporte	15	Configuração de equipamentos de rede
Suporte	16	Instalação de equipamentos de rede
Suporte	17	Serviço de Impressão



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>PROPOSTA Nº 1175/2021</i>	Folha: 44
-------------------------------	--------------------	--	--------------

Suporte	18	Conexão de host à SAN
Suporte	19	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs
Suporte	20	Criação ou Modificação de Templates e Formulários
Suporte	21	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD
Suporte	22	Instalação e configuração de ambientes para aplicações Web
Suporte	23	Configuração de acesso à rede de dados
Suporte	24	Verificação e teste de equipamentos de TI para aceite
Suporte	25	Criação / Manutenção de imagens de Sistema Operacional de Estações de Trabalho
Suporte	26	Instalação / Remanejamento de Equipamentos
Suporte	27	Administração de Filtro de Conteúdo
Suporte	28	Clonagem de Servidor Windows
Suporte	29	Clonagem de Estações e Standalones
Suporte	30	Manutenção de grupos de usuários
Suporte	31	Abertura e acompanhamento de chamados junto a prestadoras de serviços de comunicação de dados e internet
Suporte	32	FTP e SFTP
Suporte	33	Administração do Ambiente de Banco de Dados

Rotineira	1	Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores
Rotineira	2	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura.
Rotineira	3	Acompanhamento do andamento de todos os chamados
Rotineira	4	Monitoração e Operação do CFTV
Rotineira	5	Firewall UTM



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

Demanda	1	Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa complexidade
Demanda	2	Instalação ou atualização de softwares corporativos de média complexidade
Demanda	3	Instalação ou atualização de softwares corporativos de alta complexidade
Demanda	4	Remoção de softwares em Servidores corporativos
Demanda	5	Alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade
Demanda	6	Alteração de configuração ou migração de software de média complexidade
Demanda	7	Alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade
Demanda	8	Análise de Desempenho de Ambiente
Demanda	9	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança
Demanda	10	Atualização automática de softwares para as estações.
Demanda	11	Remoção de equipamentos de rede
Demanda	12	Gravações de Mídias
Demanda	13	Suporte presencial a eventos e Plantões
Demanda	14	Manutenção de grupos de usuários
Demanda	15	Instalação de Ativos do CFTV



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>Freire Niterói</i>	Folha: 45
-------------------------------	--------------------	-----------------------------------	--------------

## APÊNDICE B

### DETALHAMENTO DAS TAREFAS

(\*) B= Baixa, I=Intermediária, M=Mediana, A=Alta, E=Especialista

TAREFA Nº G-1				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	Gerencial			
Custo Unitário em UST	24			
Previsão de Consumo Anual	264			
Custo Final Previsto em UST	6336			
Tarefa/Demanda: Gestão técnica dos serviços de infraestrutura de TI	<b>Objetivo:</b> Prestar serviços de recepção de demandas técnicas associadas ao suporte à infraestrutura de TI da Niterói Prev e repasse destas à equipe técnica da CONTRATADA, realizando a adequada alocação de pessoal e a coordenação de atividades prestadas, visando a execução satisfatória das tarefas demandadas. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas à equipe técnica. Informar ao NITERÓI PREV, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas. Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do NITERÓI PREV.			
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
1	I	Coordenar e gerenciar a execução dos serviços de infraestrutura de TI	8 horas * 1 * dia trabalhado	12/dia
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>24</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO</b>	



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

		(Item 10 do Termo de Referência)
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Entregar os serviços dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.</li><li>2. Realizar <b>reunião quinzenal</b> para apresentação dos resultados alcançados, consumo atualizado por departamento/Tarefa, consolidado anual, projeção futura para controle do contrato e níveis de serviço executados.</li><li>3. Apresentar, <b>no mínimo, 2 vezes por semana</b>, para validação pelos fiscais técnicos, o detalhamento das tarefas executadas por profissional/por Ordem de Serviço, demonstrativo do atendimento (ou não) aos critérios e metas definidas no item 9.6 e subitens e o custo em UST envolvido em cada tarefa.</li><li>4. Acompanhar, analisar e identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe, estipulando metas e adotando procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos. Organizar a alocação de turnos e de profissionais.</li><li>5. Relatório das atividades gerenciais executadas mensalmente</li></ol>		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 3: Notificações de Incidentes Indicador 4: Pontualidade
PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</li><li>2. Os trabalhos deverão ser realizados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library)</li><li>3. O Gerente técnico deverá estar disponível nas dependências da NiteróiPrev, nos dias úteis, durante 8h por dia, e acessível emergencialmente por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, sendo computadas as UST relativas ao período trabalhado em OS complementar, quando acionado.</li><li>4. Deverá executar os procedimentos e controles administrativos referentes aos recursos alocados.</li><li>5. Emitir o "Relatório de Ocorrências Críticas" após um incidente com Prioridade Alta contendo dados como: causa e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o "link" da documentação adotada.</li><li>6. Apresentar a comprovação das exigências elencadas para cada tarefa a ser desempenhada.</li><li>7. Garantir que o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança vigentes na NiteróiPrev sejam seguidos por todos os profissionais da equipe.</li></ol>		

TAREFA Nº S-1	
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA	
Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1
Previsão de Consumo Anual	1100
Custo Final Previsto em UST	1100



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MRJ</i>	Folha: 46
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

Tarefa/Demanda: <b>Suporte a usuários 1º nível</b>	<b>Objetivo:</b> Equipe de suporte alocada nas dependências do CONTRATANTE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico telefônico e remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pela NiteróiPrev. Registro das solicitações e realização do atendimento de competência da equipe de primeiro e segundo nível em conformidade com a solicitação feita pelo cliente e de acordo com os padrões estabelecidos na base de conhecimento.
---	--

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Realizar atendimento padronizado das ligações telefônicas, e-mails e tickets abertos pelo usuário, registrando os atendimentos no sistema de chamados da Contratada, em conformidade com rotinas de trabalho definidas na base de conhecimento. Bem como efetuar triagem e classificar os atendimentos. Concluir e fechar o chamado constante do catálogo de serviços. Encaminhar chamado para outras áreas de atendimento quando o serviço não estiver no catálogo de serviços.	1h x B	1
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA</b>				<b>1</b>
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Cumprir todos os itens do termo de referência, principalmente o item 9.5 e seus subitens. 2. Registrar os chamados e solucionar no padrão estabelecido na Base de Conhecimento. 3. Atender no mínimo 70% das ligações recebidas pela Central. 4. Iniciar atendimento para os serviços listados no catálogo de serviço em até 30 minutos, exceto usuários da alta gestão que devem ser atendidos em, no máximo, 10 minutos. a. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 10 (dez) minutos de um chamado da alta gestão. b. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 30 (trinta) minutos se o chamado da alta gestão não for solucionado neste tempo. 5. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Alta nas primeiras 2 (duas) horas do chamado. 6. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Média nas primeiras 5 (cinco) horas do chamado.			Indicador 3: Notificar Incidentes Indicador 4: Pontualidade	



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

7. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Baixa nas primeiras 16 (dezesesseis) horas do chamado.
8. Encaminhar chamados para a área correta. Limite de erro de até 1% mensal.

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. A previsão do consumo anual em UST para a execução das tarefas contempla todo o período de atendimento da equipe de suporte, considerando:
  - a. Expediente de 8h às 20h;
  - b. Acompanhamento das Atividades do Gabinete da Presidência até o término das atividades;
2. A tarefa será computada por equipamento se o problema for solucionado no 1º atendimento e por atendimento se o chamado for transferido para solução pelo 2º nível ou 3º nível.
3. O atendimento será considerado válido se registrado no sistema de chamados do CONTRATANTE desde que não haja contestação pelo próprio usuário, pela equipe fiscalizadora ou por área técnica de TI.
4. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações formais, inclusive oriundas de usuários.
5. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.
6. Ao receber telefonema, e-mail ou solicitação para abertura de chamado, o atendente deverá registrá-lo imediatamente.
7. Devem-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
8. A tarefa deverá ser realizada por profissionais com as qualificações mínimas exigidas no contrato, além de: Para esta tarefa, o horário regular de trabalho do profissional não poderá ser inferior a 6 horas.

**TAREFA Nº S-2**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1,5
Previsão de Consumo Anual	140
Custo Final Previsto em UST	210



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>Margareta Freire</i> <i>MR</i>	Folha: 47
-------------------------------	--------------------	--	--------------

<b>Tarefa/Demanda:</b> <b>Suporte a usuários</b> <b>2º nível –baixa</b> <b>complexidade</b>	<b>Objetivo:</b> Atendimento de 2º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de baixa complexidade por telefone, email, remotamente, em bancada ou <i>in loco</i> , repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.  Prestar suporte nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI. Prestar suporte técnico aos usuários finais dos equipamentos, rede local e softwares de TI de estações de trabalho, configuração de estações de trabalho para acesso ao domínio, upgrade de memória.
--	--

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente e testar	1 hora x B	1
02	B	Registrar os serviços realizados relacionando com a documentação técnica e finalizar o chamado	12 min x B	0,2
03	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação	18 min x B	0,3
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>1,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumprir todos os itens do termo de referência, principalmente o item 9.5 e seus subitens.</li><li>2. Registrar os chamados e solucionar no padrão estabelecido na Base de Conhecimento.</li><li>3. Iniciar atendimento para os serviços listados no catálogo de serviço em até 30 minutos, exceto usuários da alta gestão que devem ser atendidos em, no máximo, 10 minutos.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 10 (dez) minutos de um chamado da alta gestão.</li><li>b. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 30 (trinta) minutos se o chamado da alta gestão não for solucionado neste tempo.</li></ol></li><li>4. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Alta nas primeiras 2 (duas) horas do chamado.</li><li>5. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Média nas primeiras 5 (cinco) horas do chamado.</li><li>6. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Baixa nas primeiras 16 (dezesesseis) horas do chamado.</li></ol> <p>Encaminhar chamados para área incorreta. Limite de 1% mensal. Notificação por limite extrapolado.</p>	Indicador 4: Pontualidade
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. O atendimento deverá ser realizado das 8 às 20h.</li><li>2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.</li><li>3. Deve-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.</li><li>4. O atendimento será considerado válido caso seja registrado em sistema de chamados do CONTRATANTE e não haja contestação do próprio usuário, da equipe fiscalizadora ou de qualquer área técnica da NiteróiPrev.</li><li>5. A atividade 1 contempla procedimentos de montagem/desmontagem do equipamento.</li><li>6. Considera-se periféricos: impressoras, scanners, kit biométrico completo com cenário, etc.</li></ol> <p>Obs: monitor, teclado e mouse não são considerados periféricos, sendo partes integrantes do microcomputador.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. Considera-se de baixa complexidade atividades descritas no quadro de complexidade da atividade constante do Termo de Referência.</li></ol>	



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 48
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

TAREFA Nº S-3				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUORTE</b>			
Custo Unitário em UST	2			
Previsão de Consumo Anual	140			
Custo Final Previsto em UST	280			
Tarefa/Demanda: <b>Suporte a usuários 2º nível – complexidade intermediária.</b>	<b>Objetivo:</b> Atendimento de 2º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de complexidade intermediária por telefone, email, remotamente, em bancada ou <i>in loco</i> , dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento. Prestar suporte nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI. Prestar suporte técnico aos usuários finais dos equipamentos, rede local e softwares de TI de estações de trabalho. Manutenção básica de periféricos, com troca de placas e componentes e ajustes elétricos e mecânicos. Manutenção de equipamentos que envolvam ajustes elétricos e mecânicos, conserto com trocas de placas e peças fornecidas pelo CONTRATANTE.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável e testar	1 hora x I	1,5
02	B	Registrar os serviços realizados relacionando com a documentação técnica, e finalizar o chamado	12 min x B	0,2
03	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação	18 min x B	0,3
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST</b>	<b>2</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Cumprir todos os itens do termo de referência, principalmente o item 9.5 e seus subitens. 2. Registrar os chamados e solucionar no padrão estabelecido na Base de Conhecimento.			Indicador 4: Pontualidade	



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

3. Iniciar atendimento para os serviços listados no catálogo de serviço em até 30 minutos, exceto usuários da alta gestão que devem ser atendidos em, no máximo, 10 minutos.
  - a. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 10 (dez) minutos de um chamado da alta gestão.
  - b. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 30 (trinta) minutos se o chamado da alta gestão não for solucionado neste tempo.
4. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Alta nas primeiras 2 (duas) horas do chamado.
5. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Média nas primeiras 5 (cinco) horas do chamado.
6. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Baixa nas primeiras 16 (dezesesseis) horas do chamado.
7. Encaminhar chamados para área incorreta. Limite de 1% mensal. Notificação por limite extrapolado.

#### **PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES**

1. O atendimento será considerado válido se registrado no sistema de chamados do CONTRATANTE e não houver contestação do próprio demandante, da equipe fiscalizadora ou de área técnica da NiteróiPrev.
  2. O atendimento deverá ser realizado das 8 às 20h.
  3. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.
  4. Deve-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
  5. A atividade 1 contempla procedimentos de montagem/desmontagem do equipamento.
  6. Consideram-se periféricos: impressoras, scanners, kit biométrico completo com cenário, etc.
- Obs: monitor, teclado e mouse não são considerados periféricos, sendo partes integrantes do microcomputador.
7. Considera-se de complexidade intermediária as atividades descritas no quadro de complexidade da atividade constante do Termo de Referência.



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>PREV. NITERÓI</i>	Folha: 49
-------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------

<b>TAREFA Nº S-4</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	2			
Previsão de Consumo Anual	40			
Custo Final Previsto em UST	80			
Tarefa/Demanda: <b>Suporte a usuários 2º nível – média complexidade.</b>	<p><b>Objetivo:</b> Atendimento de 2º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de complexidade média, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.</p> <p>Prestar suporte nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI. Prestar suporte técnico aos usuários finais dos equipamentos, rede local e softwares de TI de estações de trabalho, criação de pacotes ou imagens de instalação de softwares com configuração de políticas para distribuição pela rede.</p>			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável.	1 horas x I	1,5
02	B	Registrar os serviços realizados relacionando com a documentação técnica testar e finalizar o chamado.	12 min x B	0,2
03	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação	18 min x B	0,3
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>2</b>			
RESULTADOS ESPERADOS			NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)	
1. Cumprir todos os itens do termo de referência, principalmente o item 9.5 e seus subitens. 2. Registrar os chamados e solucionar no padrão estabelecido na Base de Conhecimento.			Indicador 4: Pontualidade	



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

3. Iniciar atendimento para os serviços listados no catálogo de serviço em até 30 minutos, exceto usuários da alta gestão que devem ser atendidos em, no máximo, 10 minutos.
  - a. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 10 (dez) minutos de um chamado da alta gestão.
  - b. Comunicar ao FISCAL TÉCNICO em até 30 (trinta) minutos se o chamado da alta gestão não for solucionado neste tempo.
4. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Alta nas primeiras 2 (duas) horas do chamado
5. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Média nas primeiras 5 (cinco) horas do chamado.
6. Resolver chamados sob sua responsabilidade de prioridade Baixa nas primeiras 16 (dezesesseis) horas do chamado.
7. Encaminhar chamados para área incorreta. Limite de 1% mensal. Notificação por limite extrapolado

#### **PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES**

1. O atendimento será considerado válido se registrado no sistema de chamados do CONTRATANTE e não haja contestação do próprio usuário, da equipe fiscalizadora ou de área técnica da NiteróiPrev.
  2. O atendimento deverá ser realizado das 8 às 20h.
  3. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.
  4. Deve-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
  5. A atividade 1 contempla procedimentos de montagem/desmontagem do equipamento.
  6. Considera-se periféricos: impressoras, scanners, kit biométrico completo com cenário, etc.
- Obs: monitor, teclado e mouse não são considerados periféricos, sendo partes integrantes do microcomputador
7. Considera-se complexidade mediana as atividades descritas no quadro de complexidade da atividade constante do Termo de Referência.

#### **TAREFA Nº S-5**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:

SUPORTE



# NITERÓI

SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 50
-------------------------------	--------------------	--	--------------

<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>1</b>
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>15</b>
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>15</b>
<b>Tarefa/Demanda:</b> Abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras	<b>Objetivo:</b> Acompanhar, atender às solicitações, prestar apoio técnicos no atendimento de chamados registrados junto aos fornecedores, testar e validar as manutenções efetuadas por assistências técnicas.

#### LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Abertura e acompanhamento de chamados junto aos fabricantes prestando as informações solicitadas.	15 min x B	0,25
02	B	Executar procedimentos corretivos encaminhados pelo fornecedor, quando autorizados pela área responsável.	15 min x B	0,25
03	B	Teste e validação de funcionamento.	15 min x B	0,25
04	B	Registro das falhas e das correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente para as novas soluções e fechamento do chamado.	15 min x B	0,25

<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>1</b>
---	----------

RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)
1. Registrar o andamento em sistema e garantir que as atividades foram executadas e que os resultados esperados foram obtidos.	Indicador 4: Pontualidade
2. Comunicar à área responsável qualquer problema ou dificuldade para que sejam tomadas as providências junto ao fornecedor, antes que o problema se expanda.	
3. Encaminhar documentação técnica corrigida para aprovação.	

#### PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

1. Serão considerados apenas os chamados em que forem necessários encaminhamento do equipamento ou de informações para resultados posteriores ou onde a solução dependa de contato on-line com o fornecedor para aplicação das correções.
2. Desconsiderar os contatos com os fornecedores que se fizerem necessários para acompanhamentos do chamado até a sua conclusão.
3. Esta atividade deve ser executada apenas para fornecedores de equipamentos. Abertura de chamados para serviços de comunicação de dados devem utilizar a tarefa específica para este fim.
4. A CONTRATADA deverá abrir o chamado junto ao fornecedor, em no máximo, 01 (uma) hora do recebimento da ocorrência e verificar o status diariamente junto ao fornecedor.
5. Para correções que necessitem o acompanhamento de especialista em tempo real, somente quando previstas horas ou dias, deverão ser emitidas OS do tipo Demanda para Manutenção de Ambiente seguindo os procedimentos adotados pela CONTRATANTE.

<b>TAREFA Nº S-6</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	1			
Previsão de Consumo Anual	20			
Custo Final Previsto em UST	20			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa.</b>	<b>Objetivo:</b> Executar a instalação de agentes de softwares especialistas demandados pelo CONTRATANTE e em conformidade com a documentação adotada.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Verificar requisitos de instalação.	6 min x B	0,1
02	B	Instalar agente conforme documentação existente na Base de Conhecimentos ou descrita em requisições de mudanças.	12 min x B	0,2
03	M	Realizar configurações necessárias.	4 min x M	0,2
04	M	Testar funcionamento do agente e registrar acertos e falhas em sistema apropriado.	4 min x M	0,2
05	B	Atualizar documentação, se necessário.	18 min x B	0,3



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MMS</i>	Folha: 51
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	1
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. O agente deverá estar instalado, configurado e funcionando adequadamente.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Instalação dentro do prazo solicitado.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>	
1. O técnico possuirá níveis de acesso necessários à realização da atividade. 2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora. 3. O aceite será dado para equipamentos configurados conforme definido no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente. 4. Em caso de rejeição do serviço, a CONTRATADA deverá refazer a instalação sem ônus para o CONTRATANTE, dentro das normas e procedimentos adotados.	

<b>TAREFA Nº S-7</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	13,5			
Previsão de Consumo Anual	4			
Custo Final Previsto em UST	54			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação manual de Servidor Windows</b>	<b>Objetivo:</b> Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Windows, mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividade.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar a instalação inicial do sistema operacional.	1 hora x M	3
02	B	Identificar e instalar os drivers fornecidos pelo fabricante.	0,5 hora x B	0,5
03	M	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes.	0,5 hora x M	1,5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

04	M	Verificar configuração e velocidade de placas e efetuar tuning quando necessário.	0,5 hora x M	1,5
05	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc).	0,5 hora x M	1,5
06	M	Preparar o sistema operacional como imagem.	0,5 hora x M	1,5
07	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	0,5 hora x M	1,5
08	M	Instalar e configurar todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada.	0,5 hora x M	1,5
09	B	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção.	1,0 hora x B	1,0
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>13,5</b>			

<b>TAREFA Nº S-8</b>	
<b>CONTRATO DE INFRAESTRUTURA</b>	
Quadro estimativo	
<b>TIPO:</b>	<b>SUORTE</b>
<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>2,5</b>
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>70</b>
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>175</b>
Tarefa/Demanda: <b>Criação de novo compartilhamento em servidor corporativo</b>	<b>Objetivo:</b> Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um compartilhamento de arquivos em servidor corporativo, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>	



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS</i>	Folha: 52
-------------------------------	--------------------	---	--------------

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Avaliar a demanda do solicitante determinando o melhor local para o compartilhamento, quem terá acesso e com quais permissões.	0,5 hora x B	0,5
02	M	Criar, configurar e testar o compartilhamento.	0,5 hora x M	1,5
03	B	Documentar a alteração em formulário apropriado.	0,5 hora x B	0,50
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>2,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Disponibilizar compartilhamento seguro e configurado conforme padronização da Organização, disponível para utilização, em 1,5 hora a partir do horário estipulado para início.		Indicador 4: Pontualidade		
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada. 2. Será avaliado o nível de permissão NTFS e de compartilhamento alocado. a.				
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 2. EnNiteroiPrevgar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. 3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação. 4. Atualizar as documentações existentes.		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade		
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora. 2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente. 3. Em caso de rejeição do serviço, a Contratada deverá refazer a instalação, sem ônus para a CONTRATANTE, dentro das normas e procedimentos adotados.				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<b>TAREFA Nº S-9</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>			
Custo Unitário em UST				6,5
Previsão de Consumo Anual				2
Custo Final Previsto em UST				13
Tarefa/Demanda: <b>Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS.</b>	<b>Objetivo:</b>	Montar escopos e zoneamento que permitam a acessibilidade dos usuários com segurança, baixo impacto no ambiente e garantia da atualização na documentação.		
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber a solicitação e analisar.	12 min x B	0,2
02	M	Criar o novo escopo ou zona conforme documentação do demandante.	0,5 hora x M	1,5
03	M	Configurar o escopo ou zona seguindo as melhores práticas recomendadas pelo fabricante e documentação do demandante.	1 hora x M	3
04	M	Testar o funcionamento, efetuar correções se necessário e encerrar chamado	0,5 hora x M	1,5
05	B	Documentar a alteração em formulário apropriado.	18 min x B	0,3
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>				<b>6,5</b>
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Escopo e zoneamento deverão ser concluídos permitindo total funcionalidade.		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade		
2. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.				
3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação .				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 53
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.

<b>TAREFA Nº S-10</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>			
Custo Unitário em UST	11			
Previsão de Consumo Anual	12			
Custo Final Previsto em UST	132			
Tarefa/Demanda: <b>Manutenção do ambiente por atualização de drivers e softwares</b>	<b>Objetivo:</b> Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores e estações atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Identificar no site do fabricante os novos drivers/softwarees que encaixam no critério definido.	1 horas x I	1,5
02	I	Estudar documentação e definir o procedimento para atualizar o drivers/softwarees (ex. upgrade, desinstalar, etc).	2 hora x I	3
03	M	Executar e validar a atualização no ambiente de homologação.	1 hora x M	3
04	M	Executar e validar a atualização no ambiente de produção.	1 hora x M	3
05	B	Atualizar documentação.	18 min x B	0,3
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>10,8</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Aplicação das atualizações em todo o parque de drivers/softwarees relacionado pela área demandante.			Indicador 2: Incidentes Causados	
2. Execução da demanda dentro do prazo agendado.			Indicador 4: Pontualidade	
			Indicador 5: Restabelecimento de serviço	



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

3. Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa.

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. As atividades de 1 a 3 serão computados apenas uma vez para cada modelo e fabricante.
2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
3. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.

**TAREFA Nº S-11**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:	SUORTE
Custo Unitário em UST	4,5
Previsão de Consumo Anual	12
Custo Final Previsto em UST	54
Tarefa/Demanda: <b>Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos.</b>	<b>Objetivo:</b> Assegurar que os procedimentos de alteração e configuração de parâmetros de softwares em Servidores de Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado pelo NiteroiPrev.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar as alterações solicitadas pela área responsável após atendimento de todos os requisitos.	1 hora x M	3
02	B	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços.	30 min x B	1
03	B	Registrar a ocorrência do procedimento em sistema apropriado e atualizar a documentação do servidor.	30 min. x B	0,5
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>				<b>4,5</b>

RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação ou com o procedimento definido pela área responsável.	Indicador 4: Pontualidade



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MUR</i>	Folha: 54
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
3. Documentação completa da alteração do parâmetro do software e do servidor, refletindo a inclusão a modificação.	

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

- O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada independentemente da glosa aplicada.
- Serão consideradas apenas as solicitações feitas pela equipe técnica para alterações demandadas com finalidade diversa das apresentadas nos relatórios de proatividade realizado pela Contratada, ou para aqueles recomendados pelo fabricante ou representante do produto.
- Também serão consideradas as manutenções emergenciais para restabelecimento de serviços, desde que a queda não tenha sido causada por falhas de execução da Contratada.
- Não poderão ser computadas manutenções de problemas causados pela inércia ou ineficiência da própria Contratada.

TAREFA Nº S-12				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	16,5			
Previsão de Consumo Anual	12			
Custo Final Previsto em UST	198			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação Física de Servidor Linux.</b>	<b>Objetivo:</b> Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Receber a solicitação e analisar os requisitos.	0,5 h x M	1,5
02	M	Executar a instalação inicial do sistema operacional.	1 hora x M	3
03	M	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários.	0,5 horas x M	1,5
04	M	Verificar rotas, configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário.	0,5 hora x M	1,5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

05	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc).	0,5 hora x M	1,5
06	M	Ajustamento de parâmetros Kernel e criação e configuração de arquivos hosts.	0,5 hora x M	1,5
07	M	Configurar informações e logs conforme padrão da organização.	0,5 hora x M	1,5
08	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	0,5 hora x M	1,5
09	M	Instalar e configurar todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada.	0,5 hora x M	1,5
10	M	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção ou homologação.	0,5 hora x M	1,5
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>16,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NIVEIS MINIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. 3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação. 4. Atualizar as documentações existentes.			Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente. 2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora. 3. Não poderão ser computadas manutenções de problemas causados pela inércia ou ineficiência da própria Contratada. 4. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada independentemente da glosa aplicada.				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MUR</i>	Folha: 55
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

**TAREFA Nº S-013**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	12			
Previsão de Consumo Anual	12			
Custo Final Previsto em UST	144			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação Virtual de Servidor Linux.</b>	<b>Objetivo:</b> Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Copiar e configurar o template.	0,5 hora x M	1,5
02	M	Efetuar configuração de rede, resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários.	0,5 hora x M	1,5
03	M	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc).	0,5 hora x M	1,5
04	M	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	1 hora x M	3
05	M	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada.	0,5 hora x M	1,5
06	M	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção ou homologação.	1 hora x M	3
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>12</b>			



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.	
2. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.	
3. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após aprovação da área fiscalizadora.	

TAREFA Nº S-14				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	1			
Previsão de Consumo Anual	150			
Custo Final Previsto em UST	150			
Tarefa/Demanda: <b>Confeção de cabos de rede.</b>	<b>Objetivo:</b> Confeccionar e disponibilizar cabos para uso na infraestrutura de rede da NiteroiPrev.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Confeccionar cabos conforme especificação existente na solicitação ou base de conhecimento.	30 min X B	0,5
02	B	Testar cabos confeccionados.	12 min X B	0,2
03	B	Agrupá-los e organizá-los conforme a categoria, dimensão e outra característica definida na solicitação.	9 min X B	0,15
04	B	Armazená-los em local apropriado definido na solicitação.	9 min X B	0,15



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MUR</i>	Folha: 56
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST		I	
RESULTADOS ESPERADOS		NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)	
1. Após a confecção, os cabos deverão estar em perfeito funcionamento.		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
2. Os cabos deverão ser organizados conforme a categoria.			
3. Armazenados em local apropriado definido na solicitação ou pela documentação.			
PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES			
1. Solicitação será aberta para o início do atendimento.			
2. Todo material necessário será disponibilizado pela seção responsável da CONTRATANTE.			
3. Os locais de armazenamento serão estipulados pela seção responsável.			
4. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.			

TAREFA Nº S-15				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	3,25			
Previsão de Consumo Anual	24			
Custo Final Previsto em UST	78			
Tarefa/Demanda: Configuração de equipamentos de rede.	<b>Objetivo:</b> Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede, conforme padronização adotada.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Configurar equipamentos (switches, roteadores, access points, moduladores de banda) conforme documentação existente descrita em solicitações ou requisições de mudanças.	30 min x M	1,5
02	M	Testar configuração realizada.	30 min x M	1,5
03	B	Atualizar documentação se necessário.	15 min x B	0,25



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>3,25</b>
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Entregar o equipamento funcionalmente padronizado.	
3. Manter a documentação correspondente disponível.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>	
1. A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.	
2. A atividade inclui a configuração de VLANs e rotas em equipamentos já instalados	

<b>TAREFA Nº S-16</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>			
<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>3</b>			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>24</b>			
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>72</b>			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação de equipamentos de rede.</b>	<b>Objetivo:</b> Conectividade e disponibilidade. Disponibilizar novos equipamentos de rede e switches nos racks distribuídos nas salas de concentradores do NiteroiPrev.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
<b>Item</b>	<b>Comple-xidade (*)</b>	<b>Atividade</b>	<b>Formulação do Custo</b>	<b>Esforço Total</b>
01	B	Instalar fisicamente o equipamento do rack se for o caso ou conforme definição do demandante.	30min x B	0,50
02	B	Realizar conexões elétricas.	6min x B	0,10
03	I	Realizar instalação lógica do equipamento.	6min x I	0,15
04	M	Realizar testes de conectividade, acesso e gerenciamento.	30min x M	1,5
05	I	Realizar atualização de base de gerenciamento.	12min x I	0,30
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>3</b>			



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>ADRIANA</i>	Folha: 57
-------------------------------	--------------------	----------------------------	--------------

RESULTADOS ESPERADOS	NIVEIS MINIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)
1. Equipamentos instalados com todos os parafusos e fixadores necessários.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Após a instalação dos equipamentos de rack, o mesmo deverá estar organizado e fechado.	
3. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) ser atualizada(s) e mantida em perfeita concordância com a rede da CONTRATANTE.	
PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES	
1. A solicitação estará aberta para o início do atendimento.	
2. O equipamento será fornecido configurado e testado.	

TAREFA Nº S-17 CONTRATO DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	5			
Previsão de Consumo Anual	12			
Custo Final Previsto em UST	60			
Tarefa/Demanda: Serviço de Impressão	<b>Objetivo:</b> Assegurar o gerenciamento centralizado do serviço de impressão, com a possibilidade de definição de quotas, geração de relatórios e instalação/desinstalação de impressoras sem intervenção do usuário.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Executar atividades, testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico, e resolução de problemas de impressoras, portas, filas e drivers	1hmin x I	1,5
02	B	Realizar deploy de impressoras por meio de GPOs	60min x B	1
03	B	Realizar upgrades, alterações e remoção de impressoras, porta, filas e drivers	60min x B	1
04	I	Criar, formatar, gerar e disponibilizar relatórios com as informações disponíveis em todo o ambiente envolvido neste grupo de tarefas, conforme especificação da Contratante.	36min x I	1,5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

	Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional		
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>5,00</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Garantir o funcionamento do serviço.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade		
2. Entregar relatório contendo detalhamento da atividade			
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>			
1. A solicitação estará aberta para início do atendimento.			

<b>TAREFA Nº S-18</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	15			
Previsão de Consumo Anual	4			
Custo Final Previsto em UST	60			
Tarefa/Demanda: <b>Conexão de host à SAN.</b>	<b>Objetivo:</b> Efetuar a conexão de hosts à SAN com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Configurar HBA.	0,5 hora x M	1,5
02	I	Passar fibra ótica.	1 hora x I	1,5
03	A	Instalar driver multipath.	0,5 hora x A	2,5
04	M	Instalar agente.	0,5 hora x M	1,5
05	A	Criar LUNs.	0,5 hora x A	2,5
06	A	Alocar LUNs.	0,5 hora x A	2,5
07	A	Criar e excluir zoning.	0,5 hora x A	2,5
08	B	Atualizar documentação do servidor e da SAN.	0,5 hora x B	0,50



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 58
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>15</b>
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Disponibilidade de espaço para aplicações com a capacidade adequada para cada ferramenta.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Disco configurado e disponível para uso.	
3. Backup da nova área em políticas adequadas.	
4. Monitoração configurada conforme padrão adotado.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>	
1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.	
2. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.	

<b>TAREFA Nº S-19</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	6,50			
Previsão de Consumo Anual	10			
Custo Final Previsto em UST	65			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs</b>	<b>Objetivo:</b> Otimizar o m <sup>2</sup> dos CPDs e garantir que o recursos físicos estão bem documentados e administrados.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Desinstalar e ou instalar fisicamente um servidor no CPD.	1,5 hora x I	2,25



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

02	I	Movimentar um servidor entre racks.	1 hora x I	1,50
03	I	Efetuar o cabeamento de um servidor.	1 hora x I	1,50
04	I	Retirar cabeamento de um servidor.	0,5 hora x I	0,75
05	B	Documentar alterações de localização, pontos de rede e fibra, e circuitos elétricos.	0,5 hora x B	0,50
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>6,50</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Em caso de instalação o servidor deverá ser entregue totalmente funcional.			Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.				
3. Entregar o produto no prazo e horário definidos na Ordem de Serviço/Requisição.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
1. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.				
2. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.				

<b>TAREFA Nº S-20</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>18</b>			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>12</b>			
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>216</b>			
Tarefa/Demanda: <b>Criação ou Modificação de Templates e Formulários</b>	<b>Objetivo:</b> Gerar formulários, relatórios, documentações, páginas e controles para adequação de aplicativos de monitoração, ferramenta de inventário e de controle de ciclo de vida de chamados.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Efetuar o desenho do template para implantação na ferramenta.	2 horasx M	6



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MARQUEZINHA</i>	Folha: 59
-------------------------------	--------------------	--------------------------------	--------------

02	A	Criar e configurar o modelo definido e aprovado pela área demandante.	2 horas x A	10
03	I	Executar o link do template conforme definição da demanda.	1 hora x I	1,5
04	B	Documentar alterações.	0,5 hora x B	0,50
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>18</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviços.		Indicador 4: Pontualidade		
2. Disponibilizar o serviço sem que haja perda de informações.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
1. A ferramenta será definida na solicitação do demandante				

<b>TAREFA Nº S-21</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	30			
Previsão de Consumo Anual	2			
Custo Final Previsto em UST	60			
Tarefa/Demanda: <b>Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD</b>	<b>Objetivo:</b> Executar, de maneira coordenada, o desligamento dos servidores e equipamentos do CPD quando demandado e autorizado pelo demandante, executando o religamento e a estabilização dos serviços.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Revisar a documentação de desligamento e religação e atualizar a relação dos mesmos,	2 horas x M	6



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

		corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados..		
02	A	Executar as paradas dos bancos e softwares auxiliares definidos na documentação.	1 hora x A	5
03	B	Executar o desligamento dos equipamentos coordenadamente .	2 horas x B	2
04	B	Religar, após autorização da área demandante, a ligação física e coordenada dos equipamentos, respeitando os intervalos documentados.	2 horas x B	2
05	A	Ativar os clusters e bancos de dados	1 hora x A	5
06	A	Ativar/testar os serviços de comunicação	1 hora x A	5
07	B	Executar o check-list manual e acionar os responsáveis por serviços não ativos até estabilização dos mesmos	4 horas x B	4
08	B	Documentar alterações	1 hora x B	1
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>30</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviço		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade		
2. Executar o desligamento conforme sequencial definido no procedimento				
3. Executar a ligação dos equipamentos respeitando os tempos e intervalos definidos na documentação				
4. Disponibilizar todos os serviços e recursos em até 3 horas do início do processo de religação do parque				
5. Confirmar a execução do check-list manual em livro de ocorrências definindo as falhas detectadas e os procedimentos de correção adotados				
6. Executar o plano de comunicação tão logo os serviços estejam estabilizados				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
1. A relação de servidores e serviços deverão ser conferidos no dia anterior ao desligamento				
2. A reativação deverá seguir todos os intervalos descritos na documentação e sequencial de ligação.				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 60
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

TAREFA Nº S-22				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	27,5			
Previsão de Consumo Anual	6			
Custo Final Previsto em UST	165			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação, configuração e gerenciamento de ambientes para aplicações Web.</b>	<b>Objetivo:</b> Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização, o que pode englobar instalação, configuração e gerenciamento de servidores para aplicações Web, mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividade.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	2 horas x A	10
02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	A	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação/produção.	1 hora x A	5
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação/produção.	0,5 hora x B	0,50
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação/produção.	45 min x B	0,75
06	A	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação/produção.	1 hora x A	5
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação/produção.	0,5 hora x B	0,50
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação/produção.	0,5 hora x B	0,50
09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	0,5 hora x B	0,50



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5

<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>27,5</b>
---	-------------

<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	

<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>
1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
2. No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
3. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
4. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
5. Em alguns casos e a critério do CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.
6. Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.
7. Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 03 (três) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.
8. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em sistemas apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas.
9. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável

<b>TAREFA Nº S-23</b> CONTRATO DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo	
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>AFR</i>	Folha: 61
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

Custo Unitário em UST	1
Previsão de Consumo Anual	60
Custo Final Previsto em UST	60
Tarefa/Demanda: <b>Configuração de acesso à rede de dados</b>	<b>Objetivo:</b> Atendimento de 2º nível. Configuração de acesso à Rede: Criar, excluir, movimentar e manutencionar objetos do AD como contas, grupos, políticas referentes a usuários e máquinas (Desktops, Laptops, Tablets e Smartphones) no Servidor Active Directory. Configuração de equipamentos do NiteroiPrev para acesso à rede.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Es fo rç o T ot al
01	I	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável.	7 min x I	0,2
02	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável.	36 min x B	0,6
03	B	Verificar, testar o serviço e concluir o chamado submetendo à área responsável para aprovação.	12 min x B	0,2

**CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST**

1

**RESULTADOS ESPERADOS**

**NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)**

1. Qualidade expressamente definida em contrato

Indicador 4: Pontualidade

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área de help desk.
2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com o help desk ou com a área fiscalizadora.
3. Deve-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

4. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total.
5. Esta tarefa é válida para os ambientes Windows e Linux
6. A atividade 2 será contabilizada por objeto trabalhado e as demais uma única vez por chamado.

<b>TAREFA Nº S-24</b> CONTRATO DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>		<b>SUORTE</b>		
<b>Custo Unitário em UST</b>		<b>0,5</b>		
<b>Previsão de Consumo Anual</b>		<b>12</b>		
<b>Custo Final Previsto em UST</b>		<b>6</b>		
<b>Tarefa/Demanda:</b> <b>Verificação e teste de equipamentos de TI para aceite</b>	<b>Objetivo:</b> Atendimento de 2º nível. Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues. Verificar a conformidade de equipamentos com as configurações informadas pelo CONTRATANTE e o funcionamento objetivando o aceite de equipamentos, Reportando os resultado para a comissão de recebimento de materiais de informática.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
<b>Item</b>	<b>Comple-xidade (*)</b>	<b>Atividade</b>	<b>Formulação do Custo</b>	<b>Esforço Total</b>
01	B	Executar as rotinas de verificação de conformidade das especificações técnicas dos equipamentos entregues.	0,5 hora x B	0,25
02	B	Elaborar o relatório e submeter à comissão de recebimento de materiais de informática para aprovação.	0,5 hora x B	0,25
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>0,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Conclusão das conferências dentro do prazo estipulado.			Indicador 4: Pontualidade	
2. Descrever detalhadamente os problemas encontrados.				
3. Montagem/desmontagem e instalação dos equipamentos.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 62
-------------------------------	--------------------	--	--------------

- O atendimento será comprovado após a entrega do relatório.
- Quando existir pendência que necessite de informações ou providências complementares, a demanda poderá ser suspensa desde que previamente comunicado ao CONTRATANTE.
- Os testes poderão ser realizados em qualquer sede do CONTRATANTE.
- As atividades deverão ser executadas por profissionais com as qualificações mínimas exigidas no contrato, além de, no mínimo, curso de Manutenção de Hardware de, no mínimo 40 horas ou experiência comprovada.

TAREFA Nº S-25				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>			
Custo Unitário em UST	15,2			
Previsão de Consumo Anual	20			
Custo Final Previsto em UST	304			
Tarefa/Demanda: <b>Criação / Manutenção de imagens de Sistema Operacional de Estações de Trabalho e Servidores</b>	<b>Objetivo:</b>	Atendimento de 2º nível. Garantir compatibilidade, uniformização e manter o padrão mínimo de qualidade na instalação padrão de softwares usados nas estações de trabalho e servidores. Criação de imagem do Sistema Operacional (Linux/Windows) com os softwares, aplicativos, antivírus, drivers de hardware e de periféricos, configurações de segurança, plug-ins e outros requisitos necessários para a plena utilização do equipamento dentro do ambiente do NiteróiPrev. -Atualização de imagem do Sistema Operacional (Linux/Windows). Esta atualização pode ser corretiva ou com finalidade de acrescentar itens à imagem padrão.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Receber solicitação, analisar a necessidade e os requisitos necessários registrando no sistema apropriado, submetendo para aprovação.	1 hora x M	3
02	M	Executar as atividades de geração da imagem conforme aprovado.	3 horas x M	9
03	B	Verificar e testar a imagem em todos os hardwares necessários.	3 horas x B	3
04	B	Concluir o chamado e submeter à área responsável para aprovação.	0,2 hora x B	0,2
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>15,2</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO</b>			



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

(Item 10 do Termo de Referência)	
1. Compatibilidade das imagens com os hardwares utilizados.	Indicador 4: Pontualidade
2. Conclusão da imagem dentro do prazo estipulado.	
3. Descrever detalhadamente os problemas encontrados.	

**PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES**

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área solicitante.
2. Deve-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.

**TAREFA Nº S-26**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1,5
Previsão de Consumo Anual	20
Custo Final Previsto em UST	30

Tarefa/Demanda: **Instalação / Remanejamento de Equipamentos.**

**Objetivo:**  
Atendimento de 2º nível  
Verificação, instalação e/ou remanejamento física e lógica de microcomputadores e periféricos como scanners, impressoras, kits de biometria, elementos de rede, ativos e sistema de CFTV dentre outros.  
Movimentação, remanejamento e teste de equipamentos incluindo, embalagem/desembalagem, conexão/desconexão física, passagem de cabos por pisos elevados e mesas, habilitar e desabilitar pontos de rede,

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Adequar o ambiente e a infraestrutura local.	12 min x B	0,2
02	B	Efetuar a instalação e/ou troca do equipamento incluindo cópia e restauração dos arquivos quando necessário, configurações e demais dados, montagem e conexões físicas e lógicas necessárias, configuração de rede, mapeamentos, entre outros.	30 min x B	0,5
03	B	Efetuar a instalação e/ou troca de periféricos quando necessário, configurações e demais dados, montagem e conexões físicas e lógicas	30 min x B	0,5



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>DR Rede Niterói</i>	Folha: 63
-------------------------------	--------------------	------------------------------------	--------------

		necessárias, configuração de rede, mapeamentos, entre outros.		
04	B	Recolhimento do equipamento antigo (incluindo cabos e acessórios) com teste para identificação de sua situação funcional.	9 min x B	0,15
05	B	Atualizar o CMDBe submeter à área responsável para aprovação conforme rotina do CONTRATANTE.	9 min x B	0,15
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST</b>		1,5		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Instalação e funcionamento adequado dos equipamentos conforme solicitado.		Indicador 4: Pontualidade		
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>O atendimento será comprovado após o aceite da área solicitante.</li> <li>O custo das atividades 1, 2 e 4 será atribuído por equipamento instalado e da atividade 3 por equipamento recolhido, se houver.</li> <li>A atividade 1 engloba todas as atividades necessárias como passagem de cabos por pisos elevados e mesas, habilitar e desabilitar pontos de rede, conexão na rede elétrica, elementos de rede (switch não gerenciável), webcam, caixas de som etc.</li> <li>Para a atividade 3, considera-se periféricos: impressoras, scanners, kit biométrico completo com cenário, etc. Obs: monitor, teclado e mouse não são considerados periféricos, sendo partes integrantes do microcomputador.</li> <li>O remanejamento poderá ser realizado em ambiente externo ao do CONTRATANTE e poderá incluir montagem e desmontagem do equipamento.</li> <li>Deve-se negociar prazos, a critério da CONTRATANTE, para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.</li> <li>Quando existir pendência que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após aprovação do demandante.</li> </ol>				

<b>TAREFA Nº S-27</b>	
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA	
Quadro estimativo	
<b>TIPO:</b>	<b>SUORTE</b>
Custo Unitário em UST	3
Previsão de Consumo Anual	100
Custo Final Previsto em UST	300



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

Tarefa/Demanda: <b>Administração de Filtro de Conteúdo.</b>	<b>Objetivo:</b> Gerenciamento e administração da solução de filtragem de conteúdo
--	---

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Atender a requisições de serviço rotineiras referentes ao funcionamento da ferramenta, dentre as quais: Atribuição de acesso aos usuários; Recategorização de URLs; Liberação ou bloqueio de sites; Criação de perfis de acesso web diferenciados; Realização de configurações e ajustes necessários ao adequado funcionamento da solução; Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com informações sobre o acesso web realizado pelos usuários.	2h x B	2
02	B	Realizar diagnóstico e resolver problemas e incidentes	18 min x B	0,3
03	I	Realizar manutenção de alta complexidade e/ou criticidade, a critério e de acordo com as instruções da contratante, compreendendo testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico e resolução de problemas no mínimo uma hora antes do evento.	48 min x I	1,2
04	B	Executar rotinas de manutenção e testes de avaliação de capacidade, contingência e alta disponibilidade, de acordo com os critérios especificados pela Contratante, de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente	18 min x B	0,3
05	B	Monitorar e resolver incidentes de maior complexidade e atender a solicitações emergenciais	12 min x B	0,2

**CUSTO FINAL  
PARA CADA  
TAREFA - UST**

4

<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Filtro de conteúdo indevido 2. Preparação e teste dos equipamentos com antecedência para correção de eventuais problemas técnicos.	Indicador 4: Pontualidade



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MAR</i>	Folha: 64
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

3. Registro em sistema das atividades realizadas e eventuais incidentes com a solução aplicada.

**PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES**

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área solicitante.
2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa com aprovação do demandante.
3. O custo das atividades 1,2,4 e 5 será atribuído por evento e da atividade 3 por hora de acompanhamento ao evento.
4. O atendimento será comprovado após o aceite da área solicitante.
5. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada independentemente da glosa aplicada.

TAREFA Nº S-28				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:		SUPORTE		
Custo Unitário em UST		3,5		
Previsão de Consumo Anual		12		
Custo Final Previsto em UST		42		
Tarefa/Demanda: Clonagem de Servidor Windows		<b>Objetivo:</b> Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Windows, mantendo o padrão adotado, via clonagem		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Avaliar a demanda do solicitante, determinando o melhor local para realizar os procedimentos e verificar requisitos de instalação: Na Sede ou Remoto	12 min x B	0,2
02	B	Executar procedimentos de instalação e configuração de Sistema Operacional em Servidores NiteroiPrev e centrais de atendimento, através de roteiro padronizado. Na Sede ou Remoto	3 horas x B	3
03	B	Orientar o solicitante a acessar as instruções para realização dos	18 min x B	0,3



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

	procedimentos finais e registrar em sistema		
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>3,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	Indicador 4: Pontualidade		
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.			
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>			
O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.			
O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.			
A atividade 2 contempla procedimentos de montagem/desmontagem do equipamento.			

<b>TAREFA Nº S-29</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUORTE</b>			
<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>1,5</b>			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>60</b>			
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>90</b>			
Tarefa/Demanda: <b>Clonagem de Estações e Standalones</b>	<b>Objetivo:</b>	Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de estações e standalones Windows, mantendo o padrão adotado.		
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
<b>Item</b>	<b>Comple-xidade (*)</b>	<b>Atividade</b>	<b>Formulação do Custo</b>	<b>Esforço Total</b>
01	B	Avaliar a demanda do solicitante, determinando o melhor local para realizar os procedimentos e verificar requisitos de instalação: Na Sede ou Remoto	12 min x B	0,2
02	B	Executar procedimentos de instalação e configuração de Sistema Operacional em	30 min x B	0,5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>M. P. P. Niterói</i>	Folha: 65
-------------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------------

		Servidores NiteróiPrev e centrais de atendimento, através de roteiro padronizado. Na Sede ou Remoto		
03	B	Incluir equipamento no domínio e testar	30 min x B	0,5
04	B	Orientar o solicitante a acessar as instruções para realização dos procedimentos finais e registrar em sistema	18 min x B	0,3

<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>1,5</b>			
---	------------	--	--	--

RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)
3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	Indicador 4: Pontualidade
4. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	

PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES
<p>O custo deve ser calculado por equipamento, exceto a atividade 4 que deve ser cobrada por dependência usuária.</p> <p>O aceite será dado por equipamento configurado conforme padrão definido.</p> <p>O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.</p> <p>A atividade 2 contempla procedimentos de montagem/desmontagem do equipamento.</p>

<b>TAREFA Nº S-30</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>			
<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>88</b>			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>1</b>			
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>88</b>			
Tarefa/Demanda: <b>Manutenção de grupos de usuários</b>	<b>Objetivo:</b> Manter os grupos de usuários cadastrados nos aplicativos corporativos, conforme organização administrativa da NiteróiPrev.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

01	B	Verificar organização administrativa.	2 hs x B	2
02	M	Alteração ou criação de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade.	6 hs x M	18
03	A	Criação de scripts, configurações e testes para novas funcionalidades.	8hs x A	40
04	A	Efetuar as alterações de scripts existentes, configuração e controles para os novos grupos, se necessário	4h x A	20
05	I	Transferir os usuários para os grupos novos ou modificados, em conformidade com a organização administrativa em todos os controladores definidos pela área responsável e, manualmente ou por script desenvolvido para esta finalidade.	4 hs x I	6
06	M	Excluir grupos de unidades administrativas extintas.	30min x M	1,5
07	B	Gerar relatório, documentando as alterações realizadas.	1hora x B	1
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>88</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Reestruturação dos grupos correspondente ao da organização administrativa nas aplicações da área de TI.			Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
2. Acesso das contas de autorização em conformidade com a organização administrativa.				
3. Execução da tarefa conforme documentação existente.				
4. Conclusão do serviço dentro do prazo estipulado pelo demandante.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1. A conferência se fará por amostragem inicialmente, devendo ser acompanhado pelos chamados as alegações de erros e falhas durante os próximos 60 dias corridos.				
2. Em caso de comprovação do erro por falha na execução da tarefa, a glosa poderá ser efetuada posteriormente.				
3. Revisões que dependerem de informações complementares de terceiros deverão ser negociadas com a área demandante.				
4. A atividade 3 será executada quando expressamente demandada na solicitação.				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>M. P. J.</i>	Folha: 66
-------------------------------	--------------------	-----------------------------	--------------

TAREFA Nº S-31				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	1			
Previsão de Consumo Anual	20			
Custo Final Previsto em UST	20			
Tarefa/Demanda: Abertura e acompanhamento de chamados junto a prestadoras de serviços de comunicação de dados e internet	<b>Objetivo:</b> Abrir, acompanhar e encerrar chamados, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis das prestadoras de serviço de comunicação de dados e acesso à internet.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Fornecer informações aos técnicos das empresas que entrarem em contato proativamente sobre indicações de falha no serviço	0,2 hora x B	0,2
02	B	Abertura de chamado junto às prestadoras de serviço de comunicação de dados e internet, através de e-mail, telefone ou página de internet, e registro do incidente em sistema interno de gestão	0,2 hora x B	0,2
03	B	Atendimento aos técnicos das empresas CONTRATADAS para testes de validação de reparo e registro das atividades	0,2 hora x B	0,2
04	B	Validação do reparo com o usuário final e encerramento do incidente, com o registro das atividades executadas	0,2 hora x B	0,2
05	B	Atualização da documentação correspondente	0,2 hora x B	0,2
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST	1			
RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)			



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

1. Preenchimento de formulário, garantindo que atividades foram executadas e que os resultados obtidos.	Indicador 4: Pontualidade
2. Comunicar à área responsável qualquer problema ou dificuldade para que seja tomada as providências junto ao fornecedor, antes que o problema expanda para outras áreas.	
3. Encaminhar documentação técnica corrigida para aprovação.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>	
1. Serão considerados apenas os chamados em que forem necessários encaminhamento de informações para resultados posteriores ou os em que a solução dependerá de contato on-line com o fornecedor com aplicação assistida das correções.	
2. Desconsiderar os acompanhamentos apenas para que o fornecedor aplique as correções, por estar abrangida nas atividades de monitoramento.	
3. <i>As atividades não devem ser computadas de forma repetida quando se tratarem de um mesmo chamado.</i>	

TAREFA Nº S-32				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	SUPORTE			
Custo Unitário em UST	1			
Previsão de Consumo Anual	24			
Custo Final Previsto em UST	24			
Tarefa/Demanda: FTP e SFTP	<b>Objetivo:</b> Administrar e Gerenciar o serviço de FTP e SFTP, incluindo contas de usuários.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Instalar e configurar servidores FTP e SFTP em ambientes linux e windows	0,2 hora x M	0,2
02	B	Atender incidentes relacionados, mas não restritos a: ocupação da área do serviço, indisponibilidade do serviço, verificação de conclusão de tarefas agendadas (Ex: script de limpeza).	0,2 hora x B	0,2



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>Manutenção</i>	Folha: 67
-------------------------------	--------------------	-------------------------------	--------------

03	B	Atender a pedidos de disponibilização e remoção de conteúdo e gerência de pastas nos serviços de FTP e SFTP.	0,2 hora x B	0,2
04	B	Gerenciar usuários para acesso externo	0,2 hora x B	0,2
05	B	Criar, formatar, gerar e disponibilizar relatórios com as informações disponíveis em todo o ambiente envolvido neste grupo de tarefas, conforme especificação da Contratante. Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional.	0,2 hora x B	0,2
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>		<b>1</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
Garantir o funcionamento do serviço		Indicador 4: Pontualidade		
Executar tarefa T-01 em até 8 horas úteis.				
Executar tarefas T-02, T-03 e T-04 em até 4 horas úteis.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				

<b>TAREFA Nº S-33</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>SUPORTE</b>			
Custo Unitário em UST	4,5			
Previsão de Consumo Anual	70			
Custo Final Previsto em UST	315			
Tarefa/Demanda: <b>Administração do Ambiente de Banco de Dados</b>	<b>Objetivo:</b> Administrar e Gerenciar o serviço de Administrar ambiente de Banco de Dados PostgreSQL e MySQL e SFTP, incluindo contas de usuários.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Avaliar, diariamente, a execução das cargas agendadas em ambiente de produção, agindo preventivamente,	0,2 hora x M	0,6



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

		caso seja detectada a possibilidade de erro futuro, e corretivamente, quando verificar erro na execução das mesmas. Caso necessário, acionar as áreas responsáveis pela correção de eventuais problemas detectados e que não pertençam ao escopo de atividades de administração de banco de dados. Ainda, acompanhar e documentar ações corretivas necessárias e realizadas, as quais devem constar de relatório produzido mensalmente.		
02	M	Executar, quando solicitado, cargas não agendadas em ambiente de produção, seguindo rotina definida pela engenharia de banco de dados, agindo de forma corretiva quando verificar erros de execução e, caso necessário, acionando a área de engenharia de banco de dados em casos de erros de dados e/ou estruturais. Garantir a possibilidade de retorno ao ponto anterior em caso de falha, seja executando recuperação de backup previamente executado, seja executando scripts que retornem o banco ao seu estado anterior. Deve ser produzido relatório das ocorrências com falha.	0,2 hora x M	0,6
03	M	Executar, quando solicitado, scripts em banco de dados, os quais devem ser previamente testados e aprovados pela área de engenharia de banco de dados, certificando-se da correta execução dos mesmos e garantindo a possibilidade de retorno ao ponto anterior em caso de falha, seja executando recuperação de backup previamente executado, seja executando scripts que retornem o banco ao seu estado anterior. Deve ser produzido relatório das ocorrências com falha..	0,2 hora x M	0,6
04	M	Automatizar, sempre que possível, tarefas que sejam executadas rotineiramente, tais como cargas de dados, rotinas de backup, tarefas de manutenção de banco de dados, entre outras. Todas as tarefas	0,2 hora x M	0,6



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>Manutenção</i>	Folha: 68
-------------------------------	--------------------	-------------------------------	--------------

		automatizadas devem ser documentadas e incluídas em relatório mensal.		
05	M	Instalar SGBD, quando solicitado, seguindo parâmetros repassados pela equipe de engenharia de banco de dados, visando a criação de novo ambiente de produção, seguindo sempre os padrões da Contratante	0,2 hora x M	0,6
06	M	Aplicar patches corretivos em ambiente de produção, quando solicitado, seguindo os parâmetros repassados pela equipe de engenharia de banco de dados e dentro dos padrões da Contratante, visando a correção de erros e/ou manutenção evolutiva do SGBD de produção	0,2 hora x M	0,6
07	M	Realizar, quando necessário, tuning no ambiente de produção de banco de dados, a fim de corrigir/prevenir erros em aplicações gerados por possíveis indisponibilidades de resposta, total ou parcial, do SGBD	0,2 hora x M	0,6
08	M	Realizar o controle de acesso aos SGBDs de produção, quando solicitado, seguindo padrão definido pela Contratante, provendo/revogando acessos às bases de dados e a seus objetos individualmente, bem como criação de contas para acesso as bases de dados quando necessário	0,2 hora x M	0,6
09	M	Produzir/monitorar/executar rotinas de manutenção das bases de dados nos SGBDs de produção, as quais incluem backups, recriação/manutenção de índices, limpeza de pastas de arquivos temporários, checagem de banco de dados, entre outras atividades	0,2 hora x M	0,6
10	M	Acompanhar a disponibilidade/escassez de recursos do servidor hospedeiro dos SGBDs de produção, a fim de garantir a disponibilidade do serviço de banco de dados dentro dos NMSs internos da Contratante.	0,2 hora x M	0,6
11	M	Realizar, quando necessário, abertura de chamados junto aos fornecedores dos SGBDs a fim solucionar quaisquer problemas encontrados e que não puderam ser resolvidos internamente.	0,2 hora x M	0,6



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

12	M	Executar rotinas de manutenção e testes de avaliação de capacidade, contingência e alta disponibilidade, de acordo com os critérios especificados pela ontratante, de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente	0,2 hora x M	0,6
13	M	Tratar incidentes em ambientes de produção relativos aos SGBDs de produção, a fim de manter os SLAs internos da Contratante. Deve ser produzido relatório das ocorrências, relatando procedimentos para solução	0,2 hora x M	0,6
14	M	Elaborar e manter documentação de procedimentos relativos a esse grupo de tarefas	0,2 hora x M	0,6
15	M	Criar, formatar, gerar e disponibilizar relatórios com as informações disponíveis em todo o ambiente envolvido neste grupo de tarefas, conforme especificação da Contratante. Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional.	0,2 hora x M	0,6
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>9</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
Garantir o funcionamento do serviço dos bancos de dados		Indicador 4: Pontualidade		
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
A Contratada deverá automatizar, sempre que possível, tarefas que sejam executadas rotineiramente, tais como cargas de dados, rotinas de backup, tarefas de manutenção de banco de dados, entre outras. Todas as tarefas automatizadas devem ser documentadas e incluídas em relatório mensal				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>mlj</i>	Folha: <i>69</i>
-------------------------------	--------------------	------------------------	---------------------

TAREFA Nº R-1 CONTRATO DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Anual em UST Previsão de Consumo Anual Custo Anual em UST	ROTINEIRA			
	817			
	I			
Custo Anual em UST		817		
Tarefa/Demanda: <b>Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores.</b>	<b>Objetivo:</b> Executar rotinas e atualizar ferramentas para impedir infecção por vírus e manter controle de aplicação de patches.			
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Quando determinado, programar tarefa automática a ser executada, conforme definido pela área responsável e alterar a documentação existente se necessário.	1 h/mês x 12 meses x M	18
02	B	Acompanhar o andamento e resultado das tarefas executadas, repassando as informações para a área responsável e registrar os acertos e falhas em sistema apropriado.	1 hs/mês x 12 meses x B	24
03	I	Análise, em dias úteis, dos resultados de escaneamento pelo cliente de antivírus, efetuando ações para completa remoção das ameaças, quando necessário, identificando usuários e repassando à área responsável para comunicação.	0,5hora x I x 5dias x 52semanas	195
04	M	Efetuar análise e manutenção pró-ativa da solução de antivírus para as estações e servidores conforme política definida pela área demandante.	0,65 horas x M x 5 dias x 52semanas	487
05	I	Orientar a área responsável quando diagnosticadas estações suspeitas ou sob risco, conforme documentação e procedimentos acordados.	2 hs/mês x 12 meses x I	36
06	I	Acompanhar execução do escaneamento total das estações e servidores efetuada, conforme política definida pela área demandante, de forma automatizada, intervindo em caso de falhas.	0,5 horas x I x 52semanas	39



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

07	M	Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos clientes de antivírus nas estações registrando as atividades em sistema apropriado.	0,5 hs/mês x 12 meses x M	18
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>		<b>817</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escaneamento de estações e servidores;</li> <li>2. Monitoração do sistema de antivírus padrão da NiteróiPrev</li> <li>3. Suporte para a equipe de atendimento 1º nível.</li> <li>4. Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.</li> </ol>		Indicador 1: Proatividade Indicador 5: Pontualidade		
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Checagem realizável pelos logs da ferramenta do antivírus, registros de ocorrências e relatórios de manutenção.</li> <li>2. Chamados e requisições de mudança que demandem atividades expressas nesta tarefa serão desconsideradas para pagamento adotando os valores aqui definidos.</li> <li>3. Todas as atividades devem ser registradas em sistema apropriado.</li> <li>4. As atividades deverão ser executadas por profissional com as qualificações mínimas exigidas contratualmente além de, no mínimo, 40 horas de curso do Microsoft Windows Server 2012 ou Windows 7.</li> </ol>				

<b>TAREFA Nº R-2</b> <b>CONTRATO DE INFRAESTRUTURA</b> <b>Quadro estimativo</b>				
<b>TIPO:</b>	<b>ROTINEIRA</b>			
<b>Custo Anual em UST</b>	<b>5319</b>			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>1</b>			
<b>Custo Anual em UST</b>	<b>5319</b>			
<b>Tarefa/Demanda:</b> <b>Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura.</b>	<b>Objetivo:</b> Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico dos CPDs, infraestrutura de rede e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, corrigindo falhas, acionando prestadores de serviço, fornecedores ou as áreas responsáveis pela manutenção e promovendo atividades operacionais correlacionadas, tais como registro, análise, controle e documentação.			
<b>Item</b>	<b>Comple-xidade (*)</b>	<b>Atividade</b>	<b>Formulação do Custo</b>	<b>Esforço Total</b>
1	B	Monitorações físicas e lógicas de ativos de rede, servidores e serviços, acompanhamento diário das rotinas de backup e disponibilidade	5 horas x B x 365dias	1825



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MARCELO FERREIRA</i>	Folha: 70
-------------------------------	--------------------	-------------------------------------	--------------

		de recursos de armazenamento, efetuando notificações de erros e alertas, conforme instruções internas.		
2	M	Execução de ações reativas aprovadas pelo CONTRATANTE, para restabelecer condições operacionais, acionando fornecedores, prestadores de serviço, acompanhando, realizando testes de funcionamento e validando os reparos ou transferindo tickets registrados em sistema interno para a área responsável.	1 hora x M x 365 dias	1095
3	M	Elaboração e geração de relatórios mensais de disponibilidades para áreas solicitantes.	1 hora x M x 12 meses	36
4	M	Elaboração e atualização de documentação, com posterior envio para aprovação da área responsável.	5 horas x M x 12 meses	180
5	B	Execução diária de checklist físico, conforme documentação apropriada, para todos os ativos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, sistemas de refrigeração/exaustão de ar, registrando o resultado em sistemas internos.	0,5 hora B x 365 dias	182,5
6	B	Execução diária de checklist lógico, a cada início de turno, verificando logs e erros.	1 hora x B x 365 dias	365
7	I	Efetuar registros em sistemas internos de ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços, providenciando seu encaminhamento ou resolução.	2 horas x I x 365 dias	1.095
8	B	Prestar as devidas informações/orientações, ao NITEROIPREV, NiteróiPrev, NITEROIPREV's, NiteróiPrev, NiteróiPrev e empresas prestadoras de serviços, conforme regras definidas pelo CONTRATANTE.	2 hora x B x 365 dias	730
9	M	Para os servidores de Aplicação, aplicar as inclusões, alterações, executar deploys, alterações e reiniciar os serviços, quando solicitados pela área demandante, conforme procedimento, dias e horários estabelecidos, ou ainda, efetuar emergencialmente, quando expressamente autorizado por pessoa competente.	4 horas x M x 52 semanas	624
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA</b>		<b>9052,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Manter equipe mínima de técnicos, conforme definido nos pressupostos e restrições.			Indicador 1: Proatividade Indicador 2: Incidentes Causados	



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

2. Manter a Central de Monitoração sempre guarnecida com técnicos no serviço de monitoramento.	Indicador 3: Notificação de Incidentes Indicador 4: Pontualidade Indicador 5: Restabelecimento de serviço
3. Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.	
4. Prestar informações sobre o andamento, desempenho dos serviços e chamados aos técnicos da área de TI quando solicitado.	
5. Registrar o fato em meio indicado pelo Contratante para cada tipo de ocorrência (erro, correção, comunicação).	
6. Atendimento das chamadas telefônicas à Central de Monitoração.	
7. Emitir relatório diário de desempenho da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações, comparadas com os registros.
2. A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores.
3. Deverá ser disponibilizada no mínimo equipe técnica para a realização das atividades dessa Tarefa, em dias de semana, das 8h às 20h, e aos sábados, domingos e feriados mediante demanda da CONTRATANTE condicionada à disponibilidade de verba específica de eleição.
4. Na atividade 1, as monitorações deverão ser efetuadas de forma presencial, inclusive aos sábados, domingos e feriados mediante demanda do CONTRATANTE, por meio de visualizações, testes de comunicações, análise de logs e demais controles especificados pelo CONTRATANTE.
5. Um técnico não poderá executar mais de uma atividade desta tarefa de forma simultânea.
6. Serão validadas mensalmente as horas efetivamente trabalhadas em cada atividade.
7. A soma de horas dedicadas às tarefas, por profissional, não poderá ser superior ao total de horas trabalhadas no período.
8. É permitido que os profissionais dedicados à execução desta tarefa atendam atividades de Suporte ou Demanda, encaminhadas via sistema pelo 1º nível ou pela CONTRATADA, interrompendo a contagem de tempo dedicado à execução esta tarefa.

**TAREFA Nº R-3**  
**CONTRATO DE INFRAESTRUTURA**  
**Quadro estimativo**

TIPO:	ROTINEIRA
Custo Anual em UST	221
Previsão de Consumo Anual	1
Custo Anual em UST	221



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MRJ</i>	Folha: 71
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

<b>Tarefa/Demanda:</b> <b>Acompanhamento do andamento de todos os chamados</b>	<b>Objetivo:</b> Acompanhamento de todos os chamados (incidentes e requisições) registrados no sistema de gestão de atendimento do NiteróiPrev. Verificar se os andamentos registrados no chamado estão completos, se o nível de serviço está sendo cumprido, atuando pró-ativamente para que o seja, se a solicitação feita pelo cliente foi atendida, se os procedimentos realizados estão de acordo e registrados na base de conhecimento, se a pesquisa de satisfação foi encaminhada para o usuário e se há críticas relatadas por parte do usuário. Preparar e encaminhar relatórios quinzenais destacando as principais ocorrências que mereçam análise pelas gerências da STI visando a melhoria contínua do serviço de atendimento ao usuário.			
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Análise diária de todos os chamados registrados no sistema, acionando as áreas responsáveis, quando necessário, para garantir a atendimento e cumprimento das metas de serviço estabelecidas.	2 horas x 5 dias x I x 52 semanas	780
02	B	Preparação e apresentação de relatórios quinzenais destacando as principais ocorrências que mereçam discussão, visando a melhoria contínua do serviço de atendimento ao usuário.	1 hora x 26 sem x B	26
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA</b>	<b>221</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
Cumprir quaisquer dos itens do termo de referência.			Indicador 3: Notificação de incidentes Indicador 4: Pontualidade	
Acompanhar o andamento dos chamados até o seu fechamento.				
Preparar e encaminhar relatórios quinzenais.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações.				
2. A análise dos chamados (item 1) deve ser realizada diariamente, em dias de expediente, entre 8h e 20h, nas dependências da CONTRATANTE.				
3. O relatório quinzenal deverá conter informações básicas dos chamados, conforme acordado com a CONTRATANTE.				
4. A tarefa não está vinculada à quantidade de profissionais alocados, ficando este a critério da contratada, uma vez que o valor é fixo, sendo de responsabilidade da mesma cumprir as atividades estipuladas.				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

TAREFA Nº R-4 CONTRATO DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Anual em UST Previsão de Consumo Anual Custo Anual em UST	ROTINEIRA			
	221			
	1			
Tarefa/Demanda: <b>Monitoramento, operação e Gerencia do CFTV</b>		<b>Objetivo:</b> Acompanhamento de todos os chamados (incidentes e requisições) registrados no sistema de gestão de atendimento do NiteróiPrev. Verificar se os andamentos registrados no chamado estão completos, se o nível de serviço está sendo cumprido, atuando pró-ativamente para que o seja, se a solicitação feita pelo cliente foi atendida, se os procedimentos realizados estão de acordo e registrados na base de conhecimento, se a pesquisa de satisfação foi encaminhada para o usuário e se há críticas relatadas por parte do usuário. Preparar e encaminhar relatórios quinzenais destacando as principais ocorrências que mereçam análise pelas gerências da STI visando a melhoria contínua do serviço de atendimento ao usuário.		
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Análise diária de todos os chamados registrados no sistema, acionando as áreas responsáveis, quando necessário, para garantir a atendimento e cumprimento das metas de serviço estabelecidas.	2 horas x 5 dias x I x 52 semanas	780
02	B	Preparação e apresentação de relatórios quinzenais destacando as principais ocorrências que mereçam discussão, visando a melhoria contínua do serviço de atendimento ao usuário.	1 hora x 26 sem x B	26
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA</b>		221		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
Cumprir quaisquer dos itens do termo de referência.			Indicador 3: Notificação de incidentes	
Acompanhar o andamento dos chamados até o seu fechamento.			Indicador 4: Pontualidade	
Preparar e encaminhar relatórios quinzenais.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
5. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações.				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 72
-------------------------------	--------------------	--	--------------

6. A análise dos chamados (item 1) deve ser realizada diariamente, em dias de expediente, entre 8h e 20h, nas dependências da CONTRATANTE.
7. O relatório quinzenal deverá conter informações básicas dos chamados, conforme acordado com a CONTRATANTE.
8. A tarefa não está vinculada à quantidade de profissionais alocados, ficando este a critério da contratada, uma vez que o valor é fixo, sendo de responsabilidade da mesma cumprir as atividades estipuladas.

TAREFA Nº R-5 CONTRATO DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Anual em UST Previsão de Consumo Anual Custo Anual em UST	ROTINEIRA			
	970			
	1			
		970		
Tarefa/Demanda: Firewall UTM	<b>Objetivo:</b> Administrar a solução de segurança de perímetro de rede e detecção e prevenção de intrusão.			
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Administrar elementos no ambiente de Firewall UTM, compreendendo instalação, configuração, manutenção (criação, ajuste, remoção), atualização, disponibilização de: Regras de acesso - Firewall, IPS, NAT, VPN (em conformidade com Política de Segurança do Órgão); Alta disponibilidade e demais elementos relacionados à tolerância a falhas; Registro de atividades (Logs); Alarmes, triggers e demais elementos relacionados a monitoramento; Papéis, permissões, contas de usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso às ferramentas de segurança;	2 horas x 5 dias x I x 52 semanas	780
02	E	Elaborar relatório de regras de acesso (Firewall, IPS, NAT, VPN) criadas, ajustadas e removidas.	1 hora x 26 sem x B	26



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

03	E	Elaborar relatório de ataques detectados e prevenidos pelo IPS.	1 hora x 26 sem x B	26
04	E	Executar rotinas de manutenção e testes de avaliação de capacidade, contingência e alta disponibilidade, de acordo com os critérios especificados pela Contratante, de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente	1h x 5 dias x 52 semanas	360
05	E	Abrir chamados referentes a garantia ou suporte técnico junto a terceiros prestadores de serviço ou fornecedores para resolução de problemas ou implantação de melhorias, acompanhar e documentar as atividades realizadas pelos técnicos terceirizados até a resolução da(s) falha(s) ou requisição(ões), registrando o tempo gasto para atendimento até a solução do problema, alertando sobre chamados que estejam perto de atingir o ANS do prestador de serviço	10 min x 5 dias x 1 x 52 semanas	80
06	E	Realizar atualização de Sistema Operacional do firewall, de acordo com procedimentos especificados pela Contratante	1h x 2 dias	10
07	E	Elaborar e manter documentação de procedimentos relativos a esse grupo de tarefas.	1 hora x 26 sem x B	26
08	E	Restabelecer a situação normal do serviço em caso de indisponibilidade ou queda abrupta de desempenho	1 hora x 26 sem x B	26
09	E	Realizar, levantamentos, análises, proposições e configurações de maior complexidade ou abrangência, compreendendo: Desempenho; Organização e revisão de regras de acesso (Firewall, IPS, VPN, NAT); Proposição de ajustes e recomendações de melhoria em configurações críticas ou complexas na solução.	1 hora x 26 sem x B	26
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA</b>		<b>970</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>M. J. Niterói</i>	Folha: 73
-------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------

Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos definidos pela contratante..	Indicador 3: Notificação de incidentes Indicador 4: Pontualidade
Entregar relatórios das atividades item-02 e 03, conforme modelo a ser definido pela CONTRATANTE.	
Entregar documento apresentando os resultados da atividade 09 (análises e recomendações), conforme modelo a ser definido pela CONTRATANTE	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>	
Ajustes em ambiente de produção deverão obedecer a política de gestão de serviços, em especial, o gerenciamento de mudanças.	

TAREFA Nº D-1				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	DEMANDA			
Custo Unitário em UST	20,5			
Previsão de Consumo Anual	2			
Custo Final Previsto em UST	41			
Tarefa/Demanda: Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa Complexidade	<b>Objetivo:</b> Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de baixa Complexidade em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	2 horas x M	7
02	M	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante.	0,5 hora x M	1,5
03	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	0,5 hora x M	1,5
04	M	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	0,5 hora x M	1,5
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

06	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.	1 hora x B	1
07	M	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.	0,5 hora x M	1,5
08	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	0,5 hora x M	1,5
09	B	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,5
10	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,5
11	M	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação.	0,5 hora x M	1,5
12	M	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,5
13	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em Livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	0,5 hora x B	0,5
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>		<b>20,5</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade Indicador 5: Restabelecimento de serviço		
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.				
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.				
4. Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>DFUR</i>	Folha: 74
-------------------------------	--------------------	-------------------------	--------------

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo CONTRATANTE e submetido para aprovação.
- 5 Em alguns casos e a critério da CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 13 relativas exclusivamente a fase.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 13.
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, plug-ins, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.
- 8 Nos itens 6 e 13 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- 9 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do NiteróiPrev, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc.
- 10 Considera-se como de baixa Complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 5 (cinco) horas, em condições normais e utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.

TAREFA Nº D-2				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	DEMANDA			
Custo Unitário em UST	43			
Previsão de Consumo Anual	4			
Custo Final Previsto em UST	172			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação ou atualização de softwares corporativos de média Complexidade</b>	<b>Objetivo:</b> Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de média Complexidade em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	4 horas x A	20



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

02	M	Instalar os softwares em ambiente de homologação/produção, conforme orientações do fabricante.	1 hora x M	3
03	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	1 hora x M	3
04	M	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	0,5 hora x M	1,5
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,5
06	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.	2 horas x B	2
07	A	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.	1 hora x A	5
08	M	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	1 hora x M	3
09	B	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,50
10	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x B	0,50
11	M	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação.	0,5 hora x M	1,5
12	M	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,5
13	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em Livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	0,75 hora x B	0,75

**CUSTO FINAL  
PARA A  
TAREFA - UST**

**42,75**

<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
4. Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>	



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: 	Folha: 75
-------------------------------	--------------------	--------------	--------------

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação, a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo CONTRATANTE e submetido para aprovação.
- 5 Em alguns casos e a critério do CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 13 relativas exclusivamente a fase.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 13.
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, plug-ins, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.
- 8 Nos itens 6 e 13 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- 9 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do NiteróiPrev, ex.: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc.
- 10 Considera-se como de média Complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 5 (cinco) horas e inferior a 11 (onze) horas, em condições normais e utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.

TAREFA Nº D-3				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	DEMANDA			
Custo Unitário em UST	88			
Previsão de Consumo Anual	2			
Custo Final Previsto em UST	176			
Tarefa/Demanda: <b>Instalação ou atualização de softwares corporativos de alta Complexidade .</b>	<b>Objetivo:</b> Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de alta Complexidade em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

01	A	Verificar e preparar os requisitos de instalação.	6 horas x A	30
02	A	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante.	1,5 horas x A	7,5
03	A	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	2 horas x A	10
04	A	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação.	1 hora x A	5
05	M	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x M	1,5
06	M	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.	2 horas x M	6
07	A	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.	1,5 horas x A	7,5
08	A	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	2 horas x A	10
09	A	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de produção.	1 hora x A	5
10	M	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado.	0,5 hora x M	1,5
11	M	Incluir ou corrigir os serviços de backup relativos à nova aplicação.	0,5 hora x M	1,5
12	M	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,5
13	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em Livro apropriado e atualizar a documentação do servidor.	1 hora x B	1

<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>176</b>
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
4. Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>	



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 76
-------------------------------	--------------------	--	--------------

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo CONTRATANTE e submetido para aprovação.
- 5 Em alguns casos e a critério do CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 13 relativas exclusivamente a fase.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 13.
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, plug-ins, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software.
- 8 Nos itens 6 e 13 é obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- 9 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do NiteróiPrev, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc.
- 10 Considera-se como de Alta Complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 11 (onze) horas, em condições normais e utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.

TAREFA Nº D-4				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:		DEMANDA		
Custo Unitário em UST		7		
Previsão de Consumo Anual		3		
Custo Final Previsto em UST		21		
Tarefa/Demanda: <b>Remoção de softwares.</b>	<b>Objetivo:</b>	Assegurar que os procedimentos de remoção de softwares em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Remoção de Software especificado, conforme definido na Base de Conhecimento.	1 hora x M	3
02	B	Testar disponibilidade dos demais serviços instalados no Servidor onde o procedimento foi executado.	0,75 hora x B	0,75



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

03	M	Incluir, excluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado.	0,5 hora x M	1,5
04	I	Incluir, excluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação removida.	0,5 hora x I	0,75
05	B	Registrar acertos e falhas do procedimento em <i>sistema</i> apropriado.	0,5 hora x B	0,50
06	B	Atualizar documentação referente ao software e ao servidor onde o serviço estava hospedado.	0,5 hora x B	0,50

<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>7</b>
--	----------

<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>
1. Funcionalidade dos softwares corporativos sem resquícios de acesso, configuração ou parâmetros com o software removido.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
4. Atualizar a documentação do servidor onde o software foi removido, refletindo a exclusão do serviço.	
5. Atualizar a documentação na Base de Conhecimento excluindo ou aposentando os documentos que tratam do software removido.	

<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>	
1	O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
2	Considera-se resquícios quaisquer funcionalidades que façam referência ao software removido, tais como agentes de monitoramento, backup ou informações incorretas nos mapas de servidores.

<b>TAREFA Nº D-5</b>	
<b>CONTRATO DE INFRAESTRUTURA</b>	
<b>Quadro estimativo</b>	
<b>TIPO:</b>	<b>DEMANDA</b>
<b>Custo Unitário em UST</b>	<b>7</b>
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>3</b>
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	<b>21</b>



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MAR</i>	Folha: 11
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

<b>Tarefa/Demanda:</b> Alteração de configuração ou migração de software de baixa Complexidade	<b>Objetivo:</b> Assegurar que as alterações de configuração de softwares de baixa Complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	0,5 hora x M	1,5
02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.	15 min x M	0,75
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.	15 min x B	0,25
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.	15 min x B	0,25
06	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.	12 min x M	0,6
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.	15 min x B	0,25
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.	15 min x B	0,25
09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	15 min x B	0,25
10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	7			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>			
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.	Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade			



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.	
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>	
1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.	
2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.	
3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.	
4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.	
5 Em alguns casos e a critério do CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e a atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.	
6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.	
7 Considera-se como de baixa Complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 03 (três) horas, em condições normais e utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.	

TAREFA Nº D-6				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	DEMANDA			
Custo Unitário em UST	14			
Previsão de Consumo Anual	2			
Custo Final Previsto em UST	28			
Tarefa/Demanda: <b>Alteração de configuração ou migração de software de média Complexidade .</b>	<b>Objetivo:</b> Assegurar que as alterações de configuração de softwares de média Complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	1 hora x A	5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 78
-------------------------------	--------------------	--	--------------

02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação.	0,5 hora x M	1,5
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.	0,5 hora x B	0,50
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.	15 min x B	0,25
06	M	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção.	0,5 hora x M	1,5
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,50
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,50
09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	0,5 hora x B	0,50
10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>		<b>14</b>		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.			Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.				
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.				
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.				
2 No processo de homologação, a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
- 5 Em alguns casos e a critério do CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação ,e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.
- 7 Considera-se como de média Complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 03 (três) e inferior a 06 (seis) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.

TAREFA Nº D-7				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	DEMANDA			
Custo Unitário em UST	26,5			
Previsão de Consumo Anual	2			
Custo Final Previsto em UST	53			
Tarefa/Demanda: <b>Alteração de configuração ou migração de software de alta Complexidade</b>	<b>Objetivo:</b> Assegurar que as alterações de configuração de softwares de alta Complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.	2 horas x A	10
02	I	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.	0,5 hora x I	0,75
03	A	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.	1 hora x A	5
04	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.	0,5 hora x B	0,50
05	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento	45 min x B	0,75



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MAJ</i>	Folha: 79
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

		foi executado, em ambiente de homologação.		
06	A	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.	1 hora x A	5
07	B	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,50
08	B	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.	0,5 hora x B	0,50
09	B	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.	0,5 hora x B	0,50
10	M	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
11	M	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.	0,5 hora x M	1,5
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>26,5</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do CONTRATANTE.		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade		
2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.				
3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.				
4. Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES</b>				
1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.				
2 No processo de homologação, a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.				
3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.				
4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.				
5 Em alguns casos e a critério do CONTRATANTE poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 03 a 05 e atividade nº 09 relativas exclusivamente a fase.				
6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 03 a 05.				
7 Considera-se como de alta Complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 06 (seis) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<b>TAREFA Nº D-8</b>				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>DEMANDA</b>			
<b>Custo Unitário em UST</b>	434			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	1			
<b>Custo Final Previsto em UST</b>	434			
Tarefa/Demanda: <b>Análise de Desempenho de Ambiente</b>	<b>Objetivo:</b> Avaliar configuração e desempenho de ambiente computacional especificado, emitindo relatório com propostas para o restabelecimento de qualidade de desempenho desejada.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Levantar dados históricos sobre o desempenho do ambiente especificado pelo demandante.	16 horas x A	80
02	E	Efetuar análise e executar rotinas para diagnóstico.	24 horas x E	192
03	E	Elaborar parecer com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente.	16 horas x E	128
04	B	Documentar os resultados obtidos e encaminhar à área solicitante para análise e aprovação.	34 horas x B	34
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>434</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Relatório detalhado com: - as falhas observadas e as correções para sanar tais falhas. - avaliação do desempenho e sugestões para melhoria. - avaliação se as melhores práticas estão sendo adotadas.			Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
1	O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.			
2	O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.			
3	Caso a CONTRATADA não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.			



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MR</i>	Folha: 80
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

TAREFA Nº D-9				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
<b>TIPO:</b>	<b>DEMANDA</b>			
Custo Unitário em UST	208			
Previsão de Consumo Anual	1			
Custo Final Previsto em UST	208			
Tarefa/Demanda: Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	<b>Objetivo:</b> Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Identificação da necessidade do demandante.	4 horas x A	24
02	A	Estudo do ambiente de software e hardware atual.	8 horas x A	48
03	A	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.	4 horas x A	24
04	A	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.	8 horas x A	96
05	B	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	16 horas x B	16
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>208</b>			
RESULTADOS ESPERADOS			NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)	
1. Relatório com uma descrição da necessidade, quais possíveis soluções foram identificadas, os testes feitos e uma conclusão de qual solução é mais indicada para o ambiente do NiteróiPrev.			Indicador 2: Incidentes Causados	
2. Entregar o produto dentro o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.			Indicador 4: Pontualidade	
PRESSUPOSTOS E RESTRICÇÕES				
1	O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.			
2	O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.			
3	Caso a CONTRATADA não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.			



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

<b>TAREFA Nº D-10</b>				
<b>CONTRATO DE INFRAESTRUTURA</b>				
<b>Quadro estimativo</b>				
<b>TIPO:</b>	<b>ROTINEIRA</b>			
<b>Custo Anual em UST</b>	<b>9</b>			
<b>Previsão de Consumo Anual</b>	<b>8</b>			
<b>Custo Anual em UST</b>	<b>72</b>			
<b>Tarefa/Demanda:</b> <b>Atualização automática de softwares para as estações.</b>	<b>Objetivo:</b> Preparar procedimentos para disponibilizar serviços, atualizações, configurações e pacotes de softwares de forma silenciosa e automática nas estações de usuários, conforme regimes de segurança regulamentados.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
<b>Item</b>	<b>Comple-xidade (*)</b>	<b>Atividade</b>	<b>Formulação do Custo</b>	<b>Esforço Total</b>
01	M	Disponibilizar as atualizações, programando a tarefa a ser executada conforme determinado pela área responsável.	1hs x M	3
02	B	Acompanhar o andamento e resultado da tarefa executada, repassando as informações para a área responsável.	2hs x B	2
03	I	Avaliar o comportamento das estações que receberam a atualização e efetuar as correções necessárias.	2hs x I	3
04	B	Documentar e manter a documentação técnica atualizada e registrar os acertos e falhas em sistema apropriado.	1hs x B	1
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>9</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Executar a distribuição dos softwares dentro do período definido pelo demandante.			Indicador 5: Pontualidade	
2. Pacotes de softwares distribuídos dentro do prazo definido.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
5. Checagem realizável pelos logs da ferramenta de controle do produto de distribuição, registros de ocorrências e relatórios de manutenção.				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>ma</i>	Folha: 81
-------------------------------	--------------------	-----------------------	--------------

6. Equipamentos com problemas para aceitar correções automáticas em que não tiver culpa a CONTRATADA deverão ser implementadas por acesso remoto com a anuência e acompanhamento do Atendimento sendo computado como chamado.
7. Em caso de culpa da CONTRATADA, deverá ser aplicada a glosa prevista, não desobrigando a mesma em concluir a tarefa demandada.

TAREFA Nº D-011				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO:	DEMANDA			
Custo Unitário em UST	1,3			
Previsão de Consumo Anual	10			
Custo Final Previsto em UST	13			
Tarefa/Demanda: Remoção de equipamentos de rede.	Objetivo: Remover switches sem uso dos racks.			
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Mover portas em uso para outras portas em outros switches do mesmo rack.	12min X I	0,30
02	B	Remover fisicamente o switch do rack bem como os cabos de rede e elétricos liberados (se houver).	30min X B	0,50
03	B	Realizar a limpeza física do equipamento e entregá-lo na seção responsável ou onde for determinado.	15min X B	0,25
04	I	Realizar atualização de bases de gerenciamento e registrar a atividade em livro apropriado.	12min X I	0,30
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>1,3</b>			
RESULTADOS ESPERADOS			NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)	
1. Após a remoção do switch o rack deverá estar organizado e fechado.			Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 4: Pontualidade	
2. Todos os cabos removidos deverão ser entregues na seção responsável. Nenhum cabo não utilizado deverá ser deixado no rack.				



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

- O equipamento deverá ser entregue limpo na unidade que demandou a atividade ou no local determinado por ela.
- A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) estar atualizada(s) e em perfeita concordância com a rede do NITEROIPREV.

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

- A solicitação estará aberta para início do atendimento.
- A seção demandante verificará anteriormente a disponibilidade de portas em outros switches do mesmo rack.

**TAREFA Nº D-12**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST	5
Previsão de Consumo Anual	5
Custo Final Previsto em UST	25
Tarefa/Demanda: Gravações de Mídias.	<b>Objetivo:</b> Efetuar gravação de mídias conforme demanda.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Analisar a solicitação encaminhada.	0,25 horas x B	0,25
02	B	Preparar as mídias a serem gravadas.	0,25 horas x B	0,25
03	B	Efetuar a gravação.	2 horas x B	2
04	B	Conferir, embalar, identificar e expedir a demanda.	2 horas x B	2
05	B	Finalizar o atendimento da demanda, disponibilizando relatório do serviço realizado.	0,5 horas x B	0,5

<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>	<b>5</b>
--	----------

RESULTADOS ESPERADOS	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)
----------------------	--

- Entregar o produto dentro do prazo e qualidade definidos na Ordem de Serviço/Requisição.
- Indicador 2: Incidentes Causados  
Indicador 4: Pontualidade

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MJR</i>	Folha: 82
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

1. As atividades relativas a essa Tarefa deverão ser realizadas conforme padrão de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE.
2. Qualquer problema que impossibilite a entrega do produto no prazo ou qualidade exigidos deverá ser comunicado imediatamente ao Solicitante.
3. As atividades deverão ser executadas por profissional com as qualificações mínimas exigidas contratualmente além de conhecimentos práticos em gravação de mídias.
4. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada quando provocado por falha operacional.
5. As mídias e os equipamentos necessários para a gravação serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

TAREFA Nº D-13				
CONTRATO DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
TIPO: Custo Unitário em UST Previsão de Consumo Anual Custo Final Previsto em UST	DEMANDA			
	3,5			
	5			
		17,5		
Tarefa/Demanda: Suporte presencial a Eventose Plantões	<b>Objetivo:</b> Atendimento de 1º e 2º nível. Disponibilizar técnico(s) para montagem, teste e acompanhamento para suporte presencial em tempo integral a eventos internos ou externos como palestras, sessões plenárias, reuniões, etc, inclusive em horários diferenciados e finais de semana ou para plantões nas dependências da CONTRATADA. A pontuação do item 01 será atribuída por técnico alocado e por hora de acompanhamento.			
<b>LISTA DE ATIVIDADES</b>				
Item	Complexi dade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esf orç o Tot al
01	M	Disponibilizar técnico com qualificação que deverá prestar plantão no local do evento ou nas dependências da CONTRATADA, efetuar atendimento a qualquer demanda relacionadas à TI abrangendo sistemas, microcomputadores, notebooks, periféricos, kits de biometria, datashow, acesso e conectividade de rede, VPN, compatibilização de arquivos e outros.	1 hora x M (por técnico)	3
02	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados incluindo relatório de atividades executadas.	0,5 hora x B (por evento).	0,5
<b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b>		3,5		
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>			<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>	
1. Qualidade expressamente definida em contrato.			Indicador 3: Notificação de Incidentes	



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

2. Atender todas as demandas de usuários durante o evento ou plantão.	Indicador 4: Pontualidade
3. Montar e desmontar a infraestrutura segundo orientações do CONTRATANTE.	
4. Acionar as áreas de segundo ou terceiro nível quando necessário.	

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

- O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- O custo apresentado deverá ser compatível com a quantidade de horas do evento ou plantão.
- O atendimento será comprovado após registro do relatório das atividades e aceite da área solicitante.
- Os plantões ocorrerão, principalmente, em anos ímpares, em finais de semana e feriados no período de julho a dezembro, condicionados a liberação de verba específica de eleição.
- A quantidade mínima e máxima de profissionais será definida pelo CONTRATANTE, por evento/plantão.
- O custo do item 01 será atribuído por técnico alocado e por hora de acompanhamento.
- O custo do item 02 será atribuído por evento e por técnico alocado.

**TAREFA Nº D-14**

CONTRATO DE INFRAESTRUTURA  
Quadro estimativo

TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST	77,5
Previsão de Consumo Anual	2
Custo Final Previsto em UST	155
Tarefa/Demanda: <b>Manutenção de grupos de usuários.</b>	<b>Objetivo:</b> Manter os grupos de usuários cadastrados nos aplicativos corporativos, conforme organização administrativa do NiteróiPrev.

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Verificar organização administrativa.	2 hs x B	2
02	M	Alteração ou criação de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade.	6 hs x M	18
03	A	Efetuar as alterações de scripts, configuração e controles para os novos grupos, se necessário	8hs x A	40
04	I	Transferir os usuários para os grupos modificados em conformidade com a	10hs x I	15



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>M. J. Almeida</i>	Folha: 83
-------------------------------	--------------------	----------------------------------	--------------

		organização administrativa em todos os controladores definidos pela área responsável e procedimento existente.		
05	M	Excluir grupos de unidades administrativas extintas.	30min x M	1,5
06	B	Gerar relatório, documentando as alterações realizadas.	1hora x B	1
<b>CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST</b>	<b>77,5</b>			
<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>		<b>NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 10 do Termo de Referência)</b>		
1. Reestruturação dos grupos correspondente ao da organização administrativa nas aplicações da área de TI.		Indicador 2: Incidentes Causados Indicador 5: Pontualidade		
2. Acesso das contas de autorização em conformidade com a organização administrativa.				
3. Execução da tarefa conforme documentação existente.				
4. Conclusão do serviço dentro do prazo estipulado pelo demandante.				
<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>				
1. A conferência se fará por amostragem inicialmente, devendo ser acompanhado pelos chamados as alegações de erros e falhas durante os próximos 60 dias corridos.				
2. Em caso de comprovação do erro por falha na execução da tarefa, a glosa poderá ser efetuada posteriormente.				
3. Revisões que dependerem de informações complementares de terceiros deverão ser negociadas com a área demandante.				



Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

## APÊNDICE C

### INFRAESTRUTURA DE TI

#### 1. PLATAFORMA DE SOFTWARE

Categoria	Produto(s)										
Sistemas Operacionais	Windows XP, Windows 7, Red Hat Enterprise Linux 5 e 6, CentOS, Debian, Windows Server 2003, 2008, 2012 e 2016										
Banco de Dados	<table><thead><tr><th></th><th>Instâncias</th></tr></thead><tbody><tr><td>PostgreSQL</td><td>1</td></tr><tr><td>SQLServer</td><td>1</td></tr><tr><td>MySQL</td><td>2</td></tr></tbody></table>		Instâncias	PostgreSQL	1	SQLServer	1	MySQL	2		
	Instâncias										
PostgreSQL	1										
SQLServer	1										
MySQL	2										
Servidores de aplicação	<table><thead><tr><th></th><th>Instâncias</th></tr></thead><tbody><tr><td>JBOSS</td><td>1</td></tr><tr><td>TOMCAT</td><td>1</td></tr><tr><td>IIS</td><td>2</td></tr><tr><td>PHP</td><td>6</td></tr></tbody></table>		Instâncias	JBOSS	1	TOMCAT	1	IIS	2	PHP	6
	Instâncias										
JBOSS	1										
TOMCAT	1										
IIS	2										
PHP	6										
Ferramentas de monitoramento e gerenciamento de rede e aplicações	Squid Proxy, Pfsense										
Software de virtualização	VMware VCenter										
Antivirus de endpoint	McAfee										
Ferramentas de Backup e arquivamento	Debian										
Comunicação de dados	MPLS										
Ferramentas de Comunicação Corporativa	Postfix										
Software de Segurança	PfSense										



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MJR</i>	Folha: 84
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

Plataforma de Rede Local	Switches , Rede Wireless
Ferramenta de Gerenciamento de Projetos	trelo
Ferramenta de Versionamento de Arquivos	Subversion, GIT
Ferramenta de Portal e Gestão de Conteúdo	Joomla e wordpress
Ferramenta de Gerenciamento de Ativos de TI	ocomon

## LICENÇAS DE BANCO DE DADOS ORACLE

## LICENÇAS TREND MICRO (ANTIVÍRUS)

PRODUTO	QUANTIDADE
Enterprise Security for Endpoints Standard (composta pelas seguintes ferramentas: TrendMicro Officescan 10.6 e trend Micro Control Manager 6.5).	100

## 2. PLATAFORMA DE HARDWARE

PRODUTO
Arquitetura de Servidores: X86
Equipamentos de Rede: Cisco
Servidores: Dell

PRODUTO	Modelos de referência	QUANTIDADE
Microcomputadores	Dell	100
Notebooks	Positivo N250i	5
Projeter	Epson LQ590	1
Impressoras Multifuncionais	Ricoh, Samsung M4070	10
Scanners	Epson GT S50 T G2710	2
Kit de biometria	Akiyama	5



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

### 3. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS PREVISTOS

Atendimentos previstos	QUANTIDADE
Atendimentos de 1º nível	5.000
Atendimentos de 2º nível	3.000



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MPO</i>	Folha: 85
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

APÊNDICE D

RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES

Cursos e certificações
Curso de Administração e Rede de Servidores Linux, ou equivalente
Curso técnico em Eletrônica
Curso técnico em Processamento de Dados
Curso técnico em Redes
Curso de graduação ou pós-graduação na área de Tecnologia da Informação



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

**APÊNDICE E - MODELOS DE OS**

**Parte 1 - ABERTURA**

**1. Dados de abertura da ordem de serviço**

1.1 Unidade Requisitante:	depto	1.2 Data de abertura da ordem		
	Nome do responsável			
1.3 Auxiliar de Fiscalização:	depto	1.4 Período previsto de execução:		dd/mm/aa
	nome do auxiliar de fiscalização			a
1.5 Classificação do serviço:	<input type="checkbox"/> Demanda	<input type="checkbox"/> Suporte	<input type="checkbox"/> Rotineiro	dd/mm/aa
1.6 Serviço em garantia?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim		
1.7 Conta				

**2. Serviços contratados na OS**

**2.1 Descrição**

2.1.1 IDserviço	2.1.2 Tipo	2.1.3 Código¹	2.1.4 Descrição	2.1.5 Objetivo

**2.1.6 Quantidade total de UST estimada ordem de serviço:**

**2.2 Perfis do profissionais requeridos**

**2.3 Custos previstos com iniciativas e sistemas**

**2.4 Entregas parciais previstas**





**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

*A ser preenchido pela CONTRATADA*

1. Identificação

1.1 Unidade requisitante:	NiteróiPrev NiteróiPrev				
	[Sigla – Nome da unidade requisitante]				
	[Nome do requisitante]				
1.2 Classificação do serviço:	<input type="checkbox"/> Rotineiro	<input type="checkbox"/> Projeto	<input type="checkbox"/> Demanda	<input type="checkbox"/> Suporte	<input type="checkbox"/> Gerencial

2. Período de execução da ordem de serviço

[Ddd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

3. Alocação de profissionais

3.1 Data da designação dos profissionais a serem alocados:		3.2 Responsável técnico pela ordem de serviço:	
#	3.3 Requisitos técnicos dos profissionais alocados:		
1.			
2.			
3.			
4.			

*A ser preenchido pelo CONTRATANTE*

4. Aprovação dos profissionais alocados

**4.1 Auxiliar de fiscalização**

A documentação apresentada pela CONTRATADA atende aos requisitos previstos contratualmente para os profissionais a serem alocados na execução desta ordem de serviço.

\_\_\_\_\_  
[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/STI/NITERÓIPREV

[Data].  
\_\_\_\_\_



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>MDR</i>	Folha: 87
-------------------------------	--------------------	------------------------	--------------

### Parte 3 – RECEBIMENTO, AVALIAÇÃO E FECHAMENTO

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

#### 5. Identificação

### Parte 2 – DADOS DA ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

1.1 Unidade requisitante:	NiteroiPrev			
	[Sigla – Nome da unidade requisitante]			
	[Nome do requisitante]			
1.2 Classificação do serviço:	<input type="checkbox"/> Demanda	<input type="checkbox"/> Suporte	<input type="checkbox"/> Rotineiro	<input type="checkbox"/> Gerencial

#### 6. Período efetivo de execução

[Dedd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

#### 7. Entregas realizadas (incluindo as parciais)

#	3.1 Entregas realizadas	3.2 Nº recebimento da entrega parcial (se houver)	3.3 Data de entrega	3.4 Qtd. UST
1		[REP nº 20]	[dd/mm/aaaa]	
2				
3				
4				
3.5 Quantidade total de USTs entregues:				[xxx]

#### 8. Resumos das solicitações de mudança realizadas (se houver)

#	4.1 Número da SM	4.2 Data	4.3 Observações	4.4 Qtd. de UST do ajuste
---	------------------	----------	-----------------	---------------------------



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

1.	[dd/mm/aaaa]	[Ajustado PTR em dd/mm/aaaa]	
2.			
3.			
4.			
4.5 Quantidade total de UST <u>ajustada</u> :			[ ∑ USTs ajustes]
4.6 Quantidade de UST <u>inicial</u> :			[xxx]
4.7 Quantidade <u>FINAL</u> de UST:			[XXX]

9. Dados de recebimento provisório dos serviços

<b>5.1 Auxiliar de fiscalização:</b>		<b>5.2 Data do recebimento dos serviços:</b>	[dd/mm/aaaa]
[Nome do AUXILIAR DE FISCALIZAÇÃO – responsável pelo recebimento e avaliação dos serviços da ordem de serviço]			

10. Dados de avaliação de qualidade da ordem de serviço

**10.1 O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela CONTRATADA foi:**

Cumprido

Cumprido com atraso

Não cumprido

Qtd. dias atraso:

(atraso superior a 30 dias)

**10.2 A CONTRATADA alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?**

Sim

Não

**10.3 Os serviços entre estão dentro dos padrões de qualidade do CONTRATANTE?**

Sim

Não

11. Informações complementares

[Texto]

12. Anexos/Referências

8.1 Tipo	8.2 Identificação do documento
Anexo	[Anexo I – Recebimento parcial 1]
Anexo	[Anexo II – Recebimento parcial 2]



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: MRJ	Folha: 88
-------------------------------	--------------------	-----------------	--------------

Referência [Solicitação de Mudança nº 19]

### 13. Observações quanto ao indicador de qualidade

9.1 Indicador de conformidade:	[Conforme / Não conforme]
9.2 Observações:	9.3 Prazo para ajustes:
[dd/mm/aaaa] – [Considerações obrigatórias nos casos de recusa parcial ou recusa total]	

### 14. Fechamento definitivo da ordem de serviço

10.1 Requisitante	10.2 Auxiliar de fiscalização	10.3 Fiscal
De acordo.	Após avaliação técnica dos serviços prestados, frente ao solicitado inicialmente e previsto em contrato, <b>aprovo/reprovo</b> a presente ordem de serviço.	De acordo.
_____ [Nome] <b>Mat.:</b>  [Data].	_____ [Nome] <b>Mat.:</b> [Sigla da unidade]/STI/NITEROIPREV [Data].	_____ [Nome] <b>Mat.:</b>  [Data].



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

## APÊNDICE F

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, \_\_\_\_\_, inscrito(a) sob RG n.º \_\_\_\_\_ e CPF n.º \_\_\_\_\_, colaborador da empresa \_\_\_\_\_,

estabelecida no endereço \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF com o n.º \_\_\_\_\_, em razão da execução das atividades previstas do Pregão n.º \_\_\_\_\_, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Niterói Prev e aceito as regras, políticas, condições e obrigações constantes no presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da Niterói Prev – NITEROI PREV.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

Neste ato comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da NITEROI PREV, das informações restritas reveladas.

Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a NITEROI PREV, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

Obrigo-me, perante a NITEROI PREV, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a NITEROI PREV e a \_\_\_\_\_.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Niterói, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

Assinatura: \_\_\_\_\_



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica: <i>[Handwritten Signature]</i>	Folha: 89
-------------------------------	--------------------	--	--------------

## APÊNDICE H

### Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

<Res. CNJ 182/2013, Art. 18, § 3º, inciso V – a proposta de modelos de documentos (templates) a serem utilizados na contratação.>

Qualificação do Representante Legal da CONTRATADA: eu, <nome, nacionalidade, CPF, identidade (nº, data e local de expedição), filiação e endereço>, perante a NITEROI PREV, declaro ter ciência inequívoca da legislação sobre o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário e a:

- tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pela NITEROI PREV e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
- não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
- não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito da NITEROI PREV, salvo autorização da autoridade competente.

*Declaro que [recebi] [tive acesso] ao (à) [documento ou material entregue ou exibido ao signatário], e por estar de acordo com o presente Termo, o assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.*

São Paulo, XXXXXXXXX

<NOME E ASSINATURA>

Testemunha 1:  
NOME E ASSINATURA

Testemunha 2:  
NOME E ASSINATURA

## APÊNDICE I



**NITERÓI**  
SEMPRE À FRENTE

Niterói Previdência  
NITERÓI PREV

Nº Processo 310001175/2021	Data 28/09/2021	Rubrica:	Folha:
-------------------------------	--------------------	----------	--------

### Termo de Ciência

<Res. CNJ 182/2013, Art. 18, § 3º, inciso V – a proposta de modelos de documentos (templates) a serem utilizados na contratação.>

Declaro ter ciência inequívoca do **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo** e das normas de segurança vigentes na NITEROI PREV, da legislação sobre o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário e a:

- a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pela NITEROI PREV e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
- c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
- d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito da NITEROI PREV, salvo autorização da autoridade competente.

*Declaro que [recebi] [tive acesso] ao (à) [documento ou material entregue ou exibido ao signatário], e por estar de acordo com o presente Termo, o assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.*

São Paulo, xx de xxx de xxxx.

NOME E ASSINATURA

<Todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação>

