



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

Anexo I

Prestação de serviços de assistência técnica especializada, destinada a atender as demandas de suporte técnico das Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro e para sustentação da infraestrutura de TIC da Rede Governo, por meio de ações proativas, preventivas, preditivas e corretivas, além do planejamento e execução do projeto de implementação do novo Data Center do PRODERJ.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

## 1. - OBJETO

1.1 Prestação de serviços de assistência técnica especializada, destinada a atender as demandas de suporte técnico das Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro e para sustentação da infraestrutura de TIC da Rede Governo, por meio de ações proativas, preventivas, preditivas e corretivas, além do planejamento e execução do projeto de implementação do novo Data Center do PRODERJ, pelo período de 12 (doze) meses.

## 2 INFRAESTRUTURA

Deverá ser implementada uma nova infraestrutura de TIC do PRODERJ, em novo Datacenter localizado no CICC (Centro Integrado de Comando e Controle), situado à Rua Carmo Neto, s/n, Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ. A relação de equipamentos deste novo Datacenter está detalhada no **Anexo III**.

A infraestrutura de TIC existente e em operação na Rede Governo, para atendimento das demandas de suporte técnico hoje se encontram instaladas nos endereços abaixo:

- Datacenter do SERPRO - Rua Pacheco Leão, 1.235, Jardim Botânico – Rio de Janeiro RJ.
- Sede administrativa e Colocation do PRODERJ situado à Rua da Glória, 178, Glória – Rio de Janeiro – RJ.
- PRODERJ DETRAN – Avenida Presidente Vargas, 817 – 24 e 25 andares – Centro – Rio de Janeiro.
- Unidade PRODERJ/UERJ situado à Rua São Francisco Xavier, 524 – 2º andar – Maracanã - Rio de Janeiro – RJ.

### 2.1 ESCOPO DOS SERVIÇOS

#### **Projeto, implementação, instalação, configuração e operação assistida no Datacenter PRODERJ – CICC:**

- Provisionamento da infraestrutura física e lógica da rede de dados e testes de avaliação
  - Definição topologias física e lógica do novo ambiente CICC
  - Montagem (blades, racks, equipamentos, dispositivos e componentes e etc...)
  - Instalação de Cabling e alimentação elétrica dos ativos
  - Startup de ativos
  - Testes de validação de funcionamento físico e lógico dos ativos
  - Configuração de ativos conforme topologia lógica definida
  - Validação de funcionamento das redes lógicas (WAN e LAN)
  - Configuração de infraestrutura de virtualização



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- Provisionamento de links de dados
  - Configuração dos ativos de conectividade de rede de acordo com topologias definidas
  - Integração de ambientes de conectividade de rede (roteamento, BGP, OSPF, etc) na Infovia
  - Testes de serviços de rede (acesso internet, acesso Infovia, interconexão entre sites, etc)
- Provisionamento da infraestrutura lógica da rede de dados e testes de avaliação
  - Definição de metodologia de migração de sistemas;
  - Migração de sistemas e testes de funcionamento;
  - Chaveamento de ambiente dos sistemas piloto;
- Pós-instalação
  - Troubleshooting;
  - Operação assistida;
  - Entregar documentação completa do novo ambiente CICC;

**Sustentação da infraestrutura de TIC existente e em operação nos demais Datacenters da Rede Governo:**

- Monitoria e operação da infraestrutura de servidores nos sites;
- Atendimento às demandas e solicitações de suporte técnico de 1º e 2º níveis;
- Manutenção do bom funcionamento do correio eletrônico, servidores físicos e virtuais;
- Manutenção de Storages, Backups e ambientes de virtualização VMWARE em produção.

**LOCAIS DE INSTALAÇÃO**

**CICC – Centro Integrado de Comando e Controle (novo Datacenter)**

Rua Carmo Neto, s/n

Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ.

Os atuais datacenters da Rede Governo, onde também será necessária a execução de atividades, estão localizados:



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

## SERPRO

Rua Pacheco Leão, 1235.

Jardim Botânico – Rio de Janeiro RJ – CEP 22.460-905

## DETRAN

Avenida Presidente Vargas, 817 – 24 e 25 andares.

Centro – Rio de Janeiro. – RJ – CEP 20.071-004

## UERJ

Rua São Francisco Xavier, 524 – 2º andar – Maracanã - Rio de Janeiro – RJ.

### 3 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

3.1 Contratação de serviços de consultoria especializada para atendimento de demandas de suporte técnico das Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro e para sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação – TIC da Rede Governo, nos locais definidos no **item 2.3**, envolvendo os perfis profissionais abaixo, e que estão detalhados no **Anexo II**:

PERFIL TÉCNICO REQUERIDO
ANALISTA DE REDES CISCO JUNIOR
ANALISTA DE REDES CISCO PLENO
ANALISTA DE REDES CISCO SÊNIOR
ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO CISCO PLENO
ANALISTA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PLENO
ANALISTA DE SUPORTE VMWARE PLENO
DBA ORACLE/MYSQL/SQL SERVER PLENO
DBA ORACLE/MYSQL/SQL SERVER SÊNIOR
ANALISTA DE SUPORTE APLICAÇÕES PLENO
GERENTE DE PROJETOS
ANALISTA DE SUPORTE MICROSOFT PLENO
ANALISTA DE SUPORTE LINUX PLENO
TÉCNICO ELETRÔNICA/ELETROTÉCNICA JUNIOR

3.2 A consultoria técnica especializada será prestada preferencialmente no formato presencial.

3.3 A CONTRATADA será responsável pelos custos de deslocamento do profissional até os locais da prestação de serviço de consultoria técnica especializada, bem como por todas as despesas de transporte, diárias, frete, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos para o atendimento.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 3.4 A CONTRATADA deverá emitir relatório técnico, indicando os procedimentos realizados durante todo o processo desde a implementação até a entrada em produção e migração de sistemas a serem elencados pela CONTRATANTE.
- 3.5 O serviço de consultoria técnica especializada deverá estar disponível 8x5, podendo estender aos sábados, domingos e feriados e, também além do horário comercial a critério da CONTRATANTE.
- 3.6 O serviço de consultoria deverá ser prestado por empresa que tenha em seus quadros profissionais com a capacitação técnica necessária para atender em plenitude as especificações constantes neste Termo de referência e seus anexos, para execução das tarefas demandadas, mediante o menor valor global anual para **132.768 (Cento e trinta e dois mil, setecentos e sessenta e oito) UST's** (Unidade de Suporte Técnico) de acordo com a **Tabela I** em item único.
- 3.7 Em situações de criticidade e/ou indisponibilidade, mesmo que parcial de qualquer um dos sites ou que representem riscos à prestação de serviço da CONTRATANTE, esta poderá exigir a atuação in loco de equipe de operação da CONTRATADA, em quantitativo suficiente para a estabilização dos serviços.
- 3.8 A CONTRATADA deverá respeitar o horário de expediente da CONTRATANTE. Entretanto, em razão do aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como antecipação de prazos de entrega por parte da CONTRATADA, deslocamento de prestadores nos finais de semana, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços disponíveis, depuração de erros críticos, entre outros, os serviços poderão, a critério da CONTRATADA, desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE, ser realizados fora do horário de expediente ou nos finais de semana ou feriados. Nesse caso, não caberá à CONTRATANTE nenhum ônus adicional, além dos já estabelecidos na prestação de serviço.
- 3.9 A comprovação dos perfis dos profissionais que vierem a ser alocados à prestação de serviços, mediante OS, será feita da seguinte maneira:
- 3.9.1 Experiência - por meio de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou contrato de trabalho acrescido de declaração de empresas ou órgãos onde tenha trabalhado conforme especificado na descrição do perfil;
- 3.9.2 Certificado ou Diploma de conclusão de graduação em curso de nível superior e de pós-graduação, quando for o caso, devidamente registrado, fornecido por instituição devidamente reconhecida pelo MEC;
- 3.9.3 Certificação técnica - certificado emitido por instituição de reconhecimento público;
- 3.10 Além dos requisitos mencionados em cada perfil, são desejadas, conforme as atividades a serem desempenhadas, as seguintes habilidades: liderança, foco no usuário aos quais os serviços serão prestados e nos resultados; capacidade de trabalhar em equipe; capacidade de negociação; atenção; pró-atividade; bem como habilidade de comunicação oral; Postura ética.
- 3.11 Os serviços devem ser executados nos seguintes regimes e preferencialmente nos horários de 09h às 18hs. Apesar dos horários preferenciais de execução, os serviços que compõem essa contratação devem respeitar os requisitos de disponibilidade dos Serviços de TI fornecidos aos usuários da CONTRATANTE. Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade deve ser



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

preferencialmente executada após as 22:00 horas em dias de semana, nos finais de semana e feriados, ou a critério da CONTRATANTE.

**TABELA I – Tarefas de Suporte Técnico**

Item Único	Tipos de Tarefas	Estimativa anual (UST)
1.1	Tarefas rotineiras	12.096
1.2	Tarefas de Suporte Técnico	90.720
1.3	Tarefas de Demandas	29.952
	<b>TOTAL DE UNIDADES DE SUPORTE TÉCNICO</b>	<b>132.768</b>

3.12 A Tabela acima apresenta uma expectativa de esforço, em UST's – Unidade de Suporte Técnico, para cada 12 meses de execução contratual. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos bem como na especificação de atividades detalhadas no **Anexo I**, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de atividades e demandas, desde que não superem a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

As “Tarefas de Consultoria Técnica Especializada” são classificadas em três tipos, a saber:

**Rotineiras** – tarefas de periodicidade previamente definida para execução, destinadas a monitorar e manter operacional o ambiente computacional de TIC;

**Suporte** – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos dos Datacenters, 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, necessidade de tratamento de incidentes ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas, porém requerendo presença imediata do recurso técnico.

**Demanda** – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica, conforme modelo no **Anexo IV**.

São atribuídas como “tarefas rotineiras” as de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro dessas previsões, mantendo o funcionamento básico de todos os sistemas de TIC.

“Tarefas de suporte técnico” têm por objetivo atender necessidades de Infraestrutura e das áreas de Suporte aos servidores físicos e virtuais de plataformas Microsoft Windows ou Linux em suas diversas distribuições, Suporte à infraestrutura de aplicações WEB, Suporte aos Bancos de Dados Oracle, MySQL e Microsoft SQL Server, e podem ser determinadas no processo de padronização de atividades, ou seja,



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

sempre deverão ser executadas de acordo com a sequência determinada, com entrega sempre de um mesmo produto específico. Mesmo se tratando de rotina, diferencia do primeiro tipo por não permitir precisão na estimativa mensal de solicitações de projetos, necessidades técnicas ou necessidades de usuários, bem como a estimativa de incidentes. Nesses casos, poderão ocorrer meses em que vários dos produtos não sejam solicitados.

As “tarefas de demandas” são definidas por Ordens de Serviços “Exclusivas” ou de “Escopo”, que têm por finalidade implantar PROJETOS de novos serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da alta direção do PRODERJ.

Dentro das tarefas sob demanda também estão incluídas as de suporte de alto nível para incidentes nas diversas áreas, que necessitem que conhecimentos mais específicos ou de profissionais com maior expertise técnico, bem como atividades de consultoria especializada, seja para novos projetos, novas soluções ou tecnologias.

As demandas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas pelo gerente/responsável pela área técnica conforme necessidade do PRODERJ, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora.

Os quantitativos estimados, bem como o detalhamento das atividades e suas descrições (**Anexo I**), em cada um dos itens, poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área. Alterações, inclusões e exclusões são previsíveis visto que a implementação do tipo de demanda, depois de concluída, gerará um grupo de novos procedimentos e novas atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do novo processo implantado.

As estimativas de esforço utilizadas basearam-se em histórico de atendimentos realizados até o presente momento e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual. A complexidade definida considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas. Porém, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste do que foi efetivamente realizado pela contratada.

A medição supracitada permitiu a criação de uma unidade de referência denominada de “Unidade de Suporte Técnico” – UST. Uma unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente à meia hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada 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 três níveis de complexidade: Baixa, Média e Alta.

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,



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

por consequência a quantidade de UST's deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

A adoção do valor de referência único facilita à 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.

No **Anexo I – “Tabela de atividades x UST's”**, as demandas descritas encontram-se detalhadas em procedimentos que deverão ser executados. 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, atividades e tarefas sejam inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras.

No caso do PRODERJ, mesmo se tratando de demanda por produtos, focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que define os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TIC, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços estejam alocados em área interna definida preferencialmente, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão se familiarizar com a infraestrutura de TIC e funcionamento dos negócios internos do PRODERJ e respectivas áreas da autarquia e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível, para a maioria das Tarefas, 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.

Portanto, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte à infraestrutura 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.

#### **4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 4.1 Fornecer, obrigatoriamente, durante todo o prazo de vigência do Contrato o suporte técnico especializado necessário para conclusão dos serviços.
- 4.2 Deslocar os recursos necessários para o atendimento do suporte técnico, sempre que necessário, nos locais descritos no **item 2.3**, sem ônus para o CONTRATANTE, em horário comercial ou sob demanda.
- 4.3 Manter, por seus representantes ou prepostos, sigilo quanto aos trabalhos executados e elementos utilizados.
- 4.4 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do Contrato, todas e quaisquer informações classificadas como confidenciais ou não do CONTRATANTE.
- 4.5 Manter, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 4.6 Permitir a integração com ferramentas de segurança, a partir de sua execução, gerar relatórios com os problemas encontrados de forma a orientar a implementação da solução ou que, na impossibilidade da solução, medidas de contorno do problema.
- 4.7 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade pela execução do serviço contratado, correndo por sua própria conta quaisquer ônus, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributos, taxas, licenças e férias, concernentes à contratação, inclusive seguros contra acidentes de trabalho, bem como o de indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, no exercício de suas atividades.
- 4.8 Executar os serviços com observância das especificações técnicas e regulamentação aplicável ao caso, com esmero e correção, refazendo tudo quanto for impugnado pela fiscalização, se necessário.
- 4.9 Manter total sigilo acerca de todos os dados referentes ao objeto deste Termo de referência e as demais informações decorrentes de seu processamento, devendo, ainda, cada funcionário que possuir potencial de acesso a estas informações.
- 4.10 Assinar Termo de Sigilo e Confidencialidade específico, conforme modelo no Anexo do Edital.
- 4.11 Manter preposto para representá-la durante a prestação dos serviços, desde que aceito pelo PRODERJ.
- 4.12 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com o PRODERJ.
- 4.13 A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.
- 4.14 Encaminhar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRANTE, além dos profissionais que prestarão serviço remotamente, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional, conforme prazos definidos neste Termo de referência.
- 4.14.1 Os dados devem ser atualizados, em até 5(cinco) dias úteis, sempre que houver alteração no quadro de pessoal da CONTRATADA.
- 4.15 Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de funcionários que lhe estejam prestando serviços, com antecedência mínima de 3 (três) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- 4.16 Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento,



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

promoção ou demissão de empregados sob sua responsabilidade, observando a política e normas da CONTRATANTE.

- 4.17 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal técnico do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 4.18 Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.
- 4.19 Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.
- 4.20 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos adotados pela CONTRATANTE.
- 4.21 Providenciar a entrega de documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.
- 4.22 Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.
- 4.23 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 4.24 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 4.25 Os produtos e serviços desenvolvidos (resultantes do trabalho executado) durante a vigência do contrato decorrente desta contratação serão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA, nem aos profissionais neles envolvidos, nenhum direito, sendo-lhes vetada ainda a transferência a terceiros, a qualquer título.
- 4.26 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato.
- 4.27 A CONTRATADA deverá manter atualizado o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) e bases de conhecimento da CONTRATANTE, considerando as alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de Ativos.
- 4.28 Indicar PREPOSTO (S), que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da CONTRATANTE, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto. Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto. Dentre as atribuições do PREPOSTO encontram-se:



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 4.28.1 Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços, devendo ajustar visitas periódicas afim de acompanhamento..
- 4.28.2 Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (p.ex. assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao fiscal da CONTRATANTE, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado.
- 4.29 Para a qualificação em conhecimentos exigidos para a execução dos serviços, serão exigidos certificados de participação em cursos e/ou certificações emitidas por instituições certificadoras especializadas, conforme detalhamento no **Anexo II**.
- 4.30 Apresentar Atestado(s) ou declaração (ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a LICITANTE prestado ou estar prestando, por um período ininterrupto de 1 (um) ano serviços de Sustentação de ambientes de infraestrutura e Projetos de Infraestrutura de TIC, seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos previstas no PMBOK, mensurados em pelo menos 2.000 horas de serviço técnico, da (as) qual (ais) devem constar a lista de projetos desenvolvidos.

## 5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 5.1 Apresentar Declaração afirmando que está apta a prestar os serviços objetos deste Termo de referência.
- 5.2 Apresentar atestado de vistoria técnica fornecido pela CONTRATANTE para avaliação dos requisitos e ambiente tecnológico da Rede Governo ou declaração afirmando conhecer as condições do atual ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE e, que, por este motivo, se abstém de realizar a vistoria técnica.
- 5.3 Apresentar comprovação de aptidão no desempenho de atividade pertinente compatível com os serviços detalhados neste documento, utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library versão 3 – **ITIL V3**, por intermédio da apresentação de Atestado (s) de Capacidade Técnica, fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em um único contrato, nas características e quantidades mínimas, abaixo relacionadas:
- 5.3.1 Instalação, configuração e administração de serviços de correio eletrônico utilizando a ferramenta Open Source Zimbra, ou similar com as mesmas funcionalidades, para no mínimo 1.000 (mil) mailboxes.
- 5.3.2 Administração de serviços de diretório – Microsoft Active Directory 2008 R2 ou superior, com no mínimo 1.000 (mil) objetos.
- 5.3.3 Instalação e configuração de sistemas operacionais Windows Server 2003, 2008, 2012 ou superior.
- 5.3.4 Instalação e configuração de sistemas operacionais Linux REDHAT/Centos/Oracle linux 5, 6 ou superior.
- 5.3.5 Administração e manutenção de ferramentas de antivírus e AntiSpam.
- 5.3.6 Administração e manutenção de banco de dados Oracle 11 ou superior, MySql e Sql Server 2008 ou superior.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 5.3.7 Administração e gerenciamento de equipamentos de robô de backup, preferencialmente SUN Oracle.
- 5.3.8 Monitoramento, gerenciamento, configuração e administração de equipamentos Storage, preferencialmente Oracle e EMC.
- 5.3.9 Execução e monitoramento de rotinas batch.
- 5.3.10 Gerenciamento e monitoramento de ambiente de infraestrutura de TIC utilizando ferramenta para controle, segurança e disponibilidade dos ativos e recursos de TIC típicos de centro de dados.
- 5.3.11 Experiência em execução de montagem de equipamentos em racks, sendo switches, servidores Blade, servidores rack, e demais equipamentos de datacenter.
- 5.3.12 Experiência em cabeamento estruturado e montagem de pontos de rede, físicos e lógicos.
- 5.3.13 Experiência em montagem de tomadas de dados e elétricas, seguindo planejamento executado pela engenharia.
- 5.3.14 Montagem de patch-panels.
- 5.3.15 Experiência em conexão de cabos de rede e fibra óptica aos ativos (switches, servidores, etc).
- 5.3.16 Experiência em Gerência de Projetos complexos em Tecnologia da Informação e infraestrutura de rede, com base em boas práticas do PMBOK.
- 5.3.17 Possuir, obrigatoriamente, parcerias com TODOS os fabricantes/fornecedores de hardware e softwares que são utilizados no PRODERJ e objeto desta contratação, conforme abaixo:
  - Oracle nível Platinum; Microsoft nível Gold Datacenter; Cisco; DELL/EMC
  - Brocade; RedHat; VMWare

Nos termos do artigo 37, inciso XXI, da CF, é plenamente cabível a exigência de comprovação de experiência da licitante, indispensável e pertinente à garantia do cumprimento das obrigações da Administração.

Dessa forma, não restringe o caráter competitivo do certame fixar quantitativos mínimos em compatibilidade com o princípio da razoabilidade, devendo as licitantes fazerem prova dos quantitativos mínimos, demonstrando a experiência acumulada por serviços executados e em execução. Prevendo o mínimo de segurança para a Administração, as empresas que na data do certame não provarem o mínimo exigido neste Termo de referência, não podem participar do certame.

Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado, sob pena de desclassificação do certame.

Ademais, justifica-se a expressão: “em um único contrato”, visto que a apresentação de atestados com quantitativos menores com a consideração do somatório de tais quantitativos, não atenderia às necessidades da Administração, posto que não existe equivalência direta de complexidade entre a prestação de diversos contratos menores e a prestação de um contrato com maior nível de sofisticação, ainda que a soma dos primeiros seja numericamente equivalente ao segundo, uma vez que se deseja atestar é a capacidade de atuação da licitante em condições de operação similares à realidade da CONTRATANTE.

Por fim, não se pode admitir equivalência entre prestações pulverizadas de menor porte e alcance com a experiência e capacidade necessárias para a execução em condições mais complexas, que exigem maior aptidão operacional, razão pela qual é o entendimento desta área técnica que o somatório de



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

atestados com características inferiores ao que se pretende contratar não comprovaria a aptidão da empresa para a prestação de serviços compatíveis com o objeto da licitação.

## 6 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

6.1 A Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse da CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual, da seguinte forma:

6.1.1 Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação.

**Responsável:** área DIT, empresa contratada.

**Início:** Pelo menos 3 meses antes do encerramento contratual.

**Fim:** Até o término do contrato.

6.1.2 Disponibilização de todas as autenticações de acesso aos equipamentos, programas, suporte técnico, sistemas e documentos sob responsabilidade da empresa contratada.

**Responsável:** área DIT, empresa contratada.

**Início:** Pelo menos 3 meses antes do encerramento contratual.

**Fim:** Até o término do contrato.

6.1.3 Bloqueio de acesso presencial ou remoto de todos os colaboradores da empresa contratada.

**Responsável:** área DIT

**Início:** 24 horas antes do encerramento contratual.

**Fim:** Até o término do contrato.

6.1.4 Repasse de conhecimento a cada atualização do ambiente de infraestrutura de TIC quando da implantação de alterações na arquitetura existente.

**Responsável:** área DIT, empresa contratada.

**Início:** do início da execução do contrato

**Fim:** Até o término do contrato.

6.2 **Forma de Transferência:** Fornecimento de subsídios tais como a disponibilização de toda documentação gerada a partir de modificação/atualização das soluções e serviços de infraestrutura; manuais de instalação, configuração e operação do software em sua última versão; relatórios gerenciais e técnicos, de forma que a equipe técnica da Área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução, estando capacitados ao final do serviço contratado a manter os serviços.

6.3 Direitos de Propriedade Intelectual (Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998).

6.3.1 Os documentos técnicos produzidos pela CONTRATADA, a respeito da prestação de serviço prevista neste documento, são de propriedade da CONTRATANTE, sendo seu conteúdo divulgado apenas com a expressa autorização desta.

6.3.2 Os sistemas de propriedade da CONTRATADA, utilizados na gestão da solução prevista neste documento, deverá gerar base de dados disponibilizada em meio magnético, ótico e relatório em papel, com formato definido pela CONTRATANTE, sendo que a CONTRATANTE poderá solicitar a sua emissão em qualquer tempo para fins de auditoria, e no final do contrato para fins de transferência de conhecimento.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

## 7 VISTORIA

- 7.1 É facultada a vistoria nas dependências da CONTRATANTE, para proporcionar conhecimento necessário à elaboração da proposta comercial.
- 7.2 Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, o licitante vencedor não poderá alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas. Nesse caso, a licitante interessada em participar da licitação que não fizer a vistoria, poderá declarar que se abstém de realizá-la, assumindo completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da CONTRATANTE, em razão de sua não realização.
- 7.3 As vistorias deverão ocorrer no prazo imediatamente anterior ao estabelecido para o recebimento de propostas, objetivando conhecer, principalmente, os detalhes e o local de prestação dos serviços de atendimento técnico local.
- 7.4 O agendamento das vistorias deverá ser previamente efetuado por intermédio do e-mail: [vistoria@proderj.rj.gov.br](mailto:vistoria@proderj.rj.gov.br), cujo campo “assunto” da mensagem deverá conter o texto “Vistoria – Equipamentos de TIC Rede Governo”.
- 7.5 Durante esta etapa, a empresa interessada deverá avaliar todos os detalhes técnicos necessários ao cumprimento de suas obrigações.
- 7.6 As Licitantes devem se obrigar a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.
- 7.7 Os locais de vistoria encontram-se detalhados no **item 2.3**.
- 7.8 O TERMO DE VISTORIA, conforme modelo constante do Anexo do Edital, deverá ser assinado pelos representantes do PRODERJ e da empresa, comprovando que a empresa tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto licitado, bem como vistoriou os ambientes tecnológicos da Rede Governo.

## 8 - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA O OBJETO

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos neste documento para tarefas rotineiras e também acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para tarefas de suporte e demanda, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura, tempo e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal ou por determinado período, devendo a contratada elaborar “Relatório Técnico de Atividades - RTA, conforme **Anexo V**, apresentando-o a CONTRATANTE até o décimo dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

8.1 A CONTRATADA deverá ter condições de assegurar o Acordo de Nível de Serviço – ANS, para Assistência técnica, no regime de 8 horas por dia, 05 (cinco) dias por semana, com atendimento presencial, preferencialmente, e com tempo de resposta e de solução conforme quadro abaixo:

Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução
Alto Impacto	Até 02 horas	Até 04 horas
Médio Impacto	Até 04 horas	Até 06 horas
Sem Impacto	Até 08 horas	Até 12 horas

**Legenda:**

**Alto impacto:** ambiente inoperante.

**Médio Impacto:** ambiente operando com restrições.

**Sem impacto:** dificuldade pontual em alguma funcionalidade.

Os níveis de serviços em relação à resolução de chamados solicitados estão descritos na tabela a seguir:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Forma de Cálculo	Meta exigida	Glosa	Limite
1	Índice de solicitações resolvidas em até 4 horas úteis do seu recebimento	Total de solicitações resolvidas em até 4 horas úteis do seu recebimento / Total de solicitações recebidas	$\geq 80\%$	10% para cada ponto percentual abaixo da meta sobre o valor inteiro da tarefa.	30%
2	Índice de solicitações resolvidas em até 12 horas úteis do seu recebimento	Total de solicitações resolvidas em até 12 horas úteis do seu recebimento / Total de solicitações recebidas	$\geq 90\%$	15% para cada ponto percentual abaixo da meta sobre o valor inteiro da tarefa.	30%
3	Índice de solicitações	Total de	$\geq 100\%$	20% para	30%



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

resolvidas em até 48 horas úteis do seu recebimento	solicitações resolvidas em até 48 horas úteis do seu recebimento / Total de solicitações recebidas	cada ponto percentual abaixo da meta sobre o valor inteiro da tarefa..
---	--	--

Para o cálculo de níveis de serviços em relação à resolução de chamados solicitados será considerado o período de atendimento de dias de semana das 9h às 18h, 8 (oito) horas por dia, sendo desconsiderados os períodos de indisponibilidade que decorrerem de paradas acordadas entre a contratada e a contratante ou de fatores cuja solução dependa exclusivamente de terceiros.

- 8.2 Os chamados técnicos deverão possuir identificador de ocorrência (numérico) próprio, data e hora de abertura devidamente repassada a CONTRATANTE, a fim de registro e acompanhamento das ocorrências.
- 8.3 Os tempos de resposta e de solução para os chamados abertos serão contados a partir do registro dos mesmos através de contato telefônico, e-mail ou sistema web, conforme descrito no **item 8.1**.
- 8.4 A Contratada deverá fornecer software de sistema de atendimento web de chamados e abertura de tickets de suporte e demandas, com bases nos processos ITIL V3, que deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE em diversos perfis de acesso, como perfis técnicos para os analistas de cada área, perfis de gestores para os gerentes de cada grupo de recursos e perfis de administradores com visões globais.
  - 8.4.1 Todas as licenças de software deverão ser fornecidas pela CONTRATADA, caso sejam necessárias.
  - 8.4.2 A CONTRATADA deverá desenvolver Dashboards e filas de chamados/demandas para cada área de atuação poder visualizar os seus chamados e tickets, bem como Dashboard global com todas as “filas” de chamados/demandas.
  - 8.4.3 A CONTRATADA deverá fornecer um treinamento para os funcionários indicados pela CONTRATANTE, para capacitação na utilização da ferramenta a ser disponibilizada.
- 8.5 ANS PARA DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS E ATIVOS
  - 8.5.1 Estabelece critérios mínimos a serem exigidos da empresa CONTRATADA no tocante aos serviços prestados para a CONTRATANTE.
  - 8.5.2 Objetivo - definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao monitoramento e manutenção do ambiente de infraestrutura de TIC, mantendo os níveis de qualidade previstos pela CONTRATANTE.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

### 8.5.3 Premissas e Responsabilidades

- 8.5.3.1 As partes envolvidas providenciarão em até 90 (noventa) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de TIC gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.
- 8.5.3.2 A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da CONTRATANTE, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.
- 8.5.3.3 As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexadas ao processo.
- 8.5.3.4 Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
- 8.5.3.5 Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades à empresa.
- 8.5.3.6 As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a área administrativa da CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

### 8.5.4 Indicadores de Nível de Serviço - São considerados Serviços Críticos:

#### 8.5.4.1 Administração de serviços de;

8.5.4.1.1 Serviço de Correio Eletrônico;

8.5.4.1.2 Servidores de arquivos;

8.5.4.1.3 Servidores de aplicação WEB;

8.5.4.1.4 Servidores de Banco de Dados;

8.5.4.1.5 Administração e execução de rotinas de backup e restore dos dados e sistemas;

8.5.4.1.6 Execução e controle de rotinas de transferência de arquivos e geração de mídias magnéticas;

8.5.4.1.7 Execução de rotinas de impressão;

### 8.6 Ferramentas de Controle.

8.6.1 Solução de gerenciamento e monitoramento é de responsabilidade da CONTRATANTE.

8.6.2 Atualmente o sistema de monitoramento “Zabbix” encontra-se em fase de implantação nas infraestruturas da rede governo.

DISPONIBILIDADE		
01	Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal).



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

<b>Descrição</b>	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas.
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Cálculo: $\frac{100*(HTP - HMP - HIT - HIP)}{(HTP - HMP - HIT)}$
<b>Meta</b>	99,70% de disponibilidade.
<b>Ocorrência</b>	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.
<b>Glosa</b>	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

**HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.**

8.6.3 As métricas do sistema de monitoria deverão ser ajustadas em conjunto pela CONTRATANTE e CONTRATADAS, visando automatizar ao máximo os alertas de situações potencialmente prejudiciais ao ambiente, tornando a monitoria o mais proativa possível.

8.7 Abrangência dos Incidentes:

8.7.1 Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, 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.

8.8 Responsabilização:

8.8.1 Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

INCIDENTES		
03	<b>Indicador</b>	Incidentes que paralisem serviços críticos (Mensal)
	<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
	<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência via e-mail para a caixa postal <b>Indicadores e Metas</b> , assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências.  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.
	<b>Meta</b>	Número de incidentes <= 1.
	<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
	<b>Glosa</b>	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes;  3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes;  5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

### 8.9 Plano de Comunicação:

- 8.9.1 Deverá ser elaborado, em até 60 dias a contar do início de vigência do contrato, um **plano de comunicação**, com o objetivo de informar às áreas responsáveis sobre incidentes e eventos ocorridos na infraestrutura, que causem algum impacto ao ambiente da Rede Governo.
- 8.9.2 Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS, e-mail ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.
- 8.9.3 Matriz de Comunicação:
- 8.9.3.1 Define os setores a ser notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

- 8.10 Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM). Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- 8.11 Percentual máximo de glosas (30%). A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 30% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.
- 8.12 Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 15 (quinze) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

## 9 – RELATÓRIOS

9.1 A CONTRATADA deverá apresentar alguns relatórios com a finalidade de medir e documentar as atividades executadas, conforme abaixo:

9.1.1 Relatório Técnico de Atividades (RTA) Modelo no **anexo V**:

9.1.1.1 A CONTRATADA deverá elaborar Relatório Técnico de Atividades, até o quinto dia útil de cada mês, detalhando todos os serviços entregues entre o primeiro e o último dia do mês de referência (mês imediatamente anterior), ficando estabelecido o último dia de cada mês como a data base para efeitos de medição mensal.

9.1.1.2 O Relatório Técnico de Atividades deverá conter no mínimo:

9.1.1.2.1 Para cada Item da Solução de TIC:

9.1.1.2.1.1 Identificação do Item.

9.1.1.2.1.2 Ordens de Serviço Finalizadas.

9.1.1.2.2 Para cada O.S. finalizada:

9.1.1.2.2.1 Identificação da O.S.

9.1.1.2.2.2 Detalhamento das atividades realizadas.

9.1.1.2.2.3 Volumetria apurada em UST's.

9.1.1.2.2.4 Índices quantitativos relacionados aos tickets (incidentes, requisições de serviço, problemas e mudanças) atendidos no âmbito da Ordem de Serviço, quando aplicável, por tipo, por categoria, por grupo solucionador, por criticidade entre outros agrupamentos definidos pela CONTRATADA.

9.1.1.3 Medição dos Indicadores de Desempenho de Serviço para o período apurado.

9.1.1.4 Detalhamento dos atendimentos a tickets para os quais os Índices de Desempenho de Serviço não foram cumpridos pela CONTRATADA, contendo no mínimo a identificação do ticket, uma descrição resumida, a data do registro, a data da solução, a solução adotada, a criticidade, a relação entre o prazo de atendimento previsto e o prazo da solução.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

9.1.1.5 Registros do Controle de Ponto Eletrônico para cada profissional que prestou o serviço no período da Ordem de Serviço.

## 10 PROCESSO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

### 10.1 Serviços de Sustentação de TIC:

(Mês de competência - 1):

A CONTRATANTE autoriza os serviços continuados para o mês de competência mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) à CONTRATADA, elaborada conforme **Anexo IV – Modelo de Ordem de Serviço**, nos quantitativos calculados conforme **TABELA I e Anexo I**.

No primeiro mês de execução contratual as OS'S de serviços de sustentação de TIC serão emitidas no próprio mês de competência para o período que vai do início da execução contratual até o último dia do mês de competência.

A CONTRATADA entregará até o quinto dia de cada mês, o RTA (**item 9.1.0**) detalhando as atividades desenvolvidas em cada Ordem de Serviço encerrada, contendo as medições de acordo com a volumetria medida em UST's.

A equipe de fiscais técnicos analisará os RTA's e os validará ou indicará correções necessárias.

Após os RTA's terem sido devidamente validados pelos fiscais técnicos, a CONTRATADA emitirá a fatura mensal de serviços com base nestes relatórios.

### 10.2 Projetos de Infraestrutura de TIC:

Os Projetos deverão ser precedidos de Proposta Técnica, a ser elaborada pela CONTRATADA por solicitação da CONTRATANTE, que conterà, no mínimo:

10.2.1 Documento de Especificação de Projeto.

10.2.2 Análise de Impacto.

10.2.3 Cronograma estimado.

10.2.4 Estimativa de USTs, calculados conforme regra definida na **Tabela I**.

Concluída a etapa de elaboração e entrega formal da Proposta Técnica, a CONTRATADA deverá iniciar o projeto em até 10 (dez) dias, após a autorização da CONTRATANTE.

A Proposta Técnica será avaliada pela CONTRATANTE que poderá, sempre que julgar cabível, negociar alterações nas condições apresentadas pela CONTRATADA, através da flexibilização de variáveis que impactam o custo do projeto, ou ainda de ajustes nas e estimativas propostas.

Caso haja interesse, a CONTRATANTE demandará a execução do Projeto mediante emissão de Ordem de Serviço de Projeto à CONTRATADA, elaborada conforme **Anexo IV - Modelo de Ordem de Serviço**, nos quantitativos apresentados na Proposta Técnica.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

## 11 PENALIDADES SUGERIDAS

11.1 O NÃO cumprimento das regras estabelecidas neste Termo de referência por parte da CONTRATADA em todos os itens e cláusulas aqui estabelecidas acarretará nas seguintes penalidades:

11.1.1 Dedução na fatura mensal do item faturado, do valor correspondente a 2.0% (dois por cento) do valor total de dias (horas) em atraso (as horas que ultrapassarem o prazo limite de atendimento dentro do horário de expediente serão consideradas como 01 (um) dia, contadas a partir do registro de chamada/ocorrência no helpdesk (ou no atendimento), pelo valor unitário dos serviços contratados, para cada vez que não for cumprido um dos respectivos prazos dos níveis de atendimento, até o limite máximo de 30 (trinta) dias corridos, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VD = 2.0\% * (QDA * VAS) / 100, \text{ onde:}$$

VD = Valor Deduzido

QDA = Quantidade de dias em atraso

VAS = Valor do ativo ou serviço

11.1.2 A partir do 31º dia, dedução da fatura mensal do item faturado, do valor correspondente a 6.0% (seis por cento) do valor total de dias em atraso (as horas que ultrapassarem o prazo limite de atendimento dentro do horário de expediente, serão consideradas como 1 dia), contadas a partir do registro da chamada/ocorrência, pelo valor unitário dos serviços contratados, para cada vez que não for cumprido um dos respectivos prazos dos níveis de atendimento, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VD = 6.0\% * (QDA * VAS) / 100, \text{ onde:}$$

VD = Valor Deduzido

QDA = Quantidade de dias em atraso

VAS = Valor do ativo ou serviço

## 12 FISCALIZAÇÃO

A execução da prestação dos serviços do objeto será acompanhada e fiscalizada pelos (as) Gerentes: GRT (Gerência de Rede e Telecomunicações, GTI (Gerência de Tratamento da Informação) e GSI (Gerência de Segurança da Informação) do PRODERJ, que serão designados (as) como Fiscais Técnicos do Contrato, cabendo a estes as seguintes atribuições:

12.1.1 Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato e neste Termo de referência.

12.1.2 Identificar não conformidades com os termos contratuais.

12.1.3 Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

12.1.4 Comunicar, formalmente, ao Gestor do Contrato, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal.

12.1.5 Promover as fiscalizações: Inicial, Diária e Mensal da prestação do serviço.

### 13 PAGAMENTO

13.1 O pagamento será realizado de acordo com as normas de execução financeira, orçamentária e contábil do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

13.2 Somente será aceita a Nota Fiscal e respectiva cobrança de cada ordem de serviço, após emissão e aceite pela CONTRATANTE de todos os documentos que comprovem a execução dos serviços prestados.

13.3 O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota fiscal eletrônica, indicando-se valor total de UST's e Reais aprovados pela CONTRATANTE dos serviços destacados no RTA (Relatório Técnico de Atividades), já descontadas as glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços e demais descontos previstos em lei.

## ANEXO I

### Tabela de atividades x UST's

#### TABELA COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES x UST

Complexidade da Atividade	Equivalência UST
<b>Baixa</b>	<b>2 UST</b>
<b>Média</b>	<b>4,5 UST</b>
<b>Alta</b>	<b>8 UST</b>

#### Quadro 01 – Equivalência de Complexidade de Atividades em UST's

Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
<b>Baixa</b>	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	2,0 UST



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		<p>de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.</p> <p>Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas.</p>	
<b>Média</b>	M	Serviços técnicos com médio grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	4,5 UST
<b>Alta</b>	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de	8 UST



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

	<p>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, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.</p> <p>Atividades não rotineiras que requeiram conhecimento especialista, 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;</p> <p>Demais atividades de consultoria para novos projetos, suporte avançado nível III e IV, troubleshooting de alto nível.</p> <p>Gestão das equipes técnicas e dos projetos com base nas melhores práticas do PMBOK e ITIL</p>	
--	---	--

**DESCRIÇÃO DOS RECURSOS E DAS QUANTIDADES DE UST´s NECESSÁRIAS – TOTAIS MENSAIS:**

PERFIL TÉCNICO REQUERIDO	COMPLEXIDADE	QUANTIDADE DE UST´s MÊS	Qtd. mínima de recursos
ANALISTA DE REDES CISCO SÊNIOR	Alta	576	1



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

ANALISTA DE REDES CISCO JUNIOR	Baixa	336	1
ANALISTA DE REDES CISCO PLENO	Média	1.512	2
ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO CISCO PLENO	Média	756	1
ANALISTA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PLENO	Média	756	1
ANALISTA DE SUPORTE VMWARE PLENO	Média	756	1
DBA ORACLE/MYSQL/SQL SERVER SÊNIOR	Alta	576	1
DBA ORACLE/MYSQL/SQL SERVER PLENO	Média	1.512	2
GERENTE DE PROJETOS	Alta	1344	1
ANALISTA DE SUPORTE APLICAÇÕES PLENO	Média	756	1
ANALISTA DE SUPORTE MICROSOFT PLENO	Média	756	1
ANALISTA DE SUPORTE LINUX PLENO	Média	756	1
TÉCNICO ELETRÔNICA/ELETROTÉCNICA JUNIOR	Baixa	672	2
<b>TOTAL UST's MÊS</b>		<b>11.064</b>	<b>16</b>

#### DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES:

##### ANALISTA DE REDES CISCO SÊNIOR

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Alta	Planejamento de novos projetos	100	1200
Alta	Execução de suporte de alto nível quando necessário	130	1560
Alta	Troubleshooting de alto nível	130	1560
Alta	Migração de sistemas/dados/configurações de alto nível	120	1440
Alta	Consultoria especializada sob Demanda	96	1152
<b>TOTAIS</b>		<b>576</b>	<b>6.912</b>

##### ANALISTA DE REDES CISCO JUNIOR

COMPLEXIDADE	TAREFA	PREVISÃO MENSAL	PREVISÃO ANUAL
Baixa	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura	200	4.400
Baixa	Revisão de Racks de Rede	20	240
Baixa	Atendimento 1º. Nível em redes	116	1392
<b>TOTAIS</b>		<b>336</b>	<b>4.032</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

## ANALISTA DE REDES CISCO PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Atendimento 2º. Nível em redes	400	4800
Média	Configuração de equipamentos de infraestrutura - Blade/Appliance	180	2160
Média	Configuração de equipamentos de rede - Switch/Router	82	984
Média	Teste físico e lógico de equipamento de infraestrutura - Blade/Appliance	80	960
Média	Teste físico e lógico de equipamento de infraestrutura - Switch/Router	80	960
Média	Instalação de equipamentos de infraestrutura - Blade/Appliance	120	1440
Média	Instalação de equipamentos de rede - Switch/Router	110	1320
Média	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	80	960
Média	Conexão de host à SAN	40	480
Média	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPDs	80	960
Média	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um Datacenter	120	1440
Média	Análise de Desempenho de Ambiente	60	720
Média	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.	60	720



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Remoção de equipamentos de rede	20	240
	<b>TOTAIS</b>	<b>1.512</b>	<b>18.144</b>

### ANALISTA SEGURANÇA INFORMAÇÃO CISCO PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura de segurança	140	1680
Média	Suporte a chamados referentes à segurança da rede e servidores	80	960
Média	Proteção e Segurança Contra Infecções nos Servidores	20	240
Média	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança	20	240
Média	Análise de logs de firewall	86	1032
Média	Disponibilidade de correlacionadores de eventos e análise de falhas	12	144
Média	Resolução de incidentes de segurança de rede	80	960
Média	Analisar alerta recebido.	20	240
Média	Analisar vulnerabilidade de servidores	20	240
Média	Configuração de segurança em equipamentos de rede	28	336
Média	Emissão de relatórios e pareceres técnicos	12	144
Média	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	8	96
Média	Varredura de segurança na rede	18	216



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	20	240
Média	Remoção de equipamentos de segurança de rede	12	144
Média	Análise de regras de firewall	60	720
Média	alteração e aplicação de regras de firewall	60	720
Média	Administração/configuração de equipamentos de segurança	50	600
Média	Documentação de processos e procedimentos	10	120
	<b>TOTAIS</b>	<b>756</b>	<b>9.072</b>

#### ANALISTA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Análises de risco	110	1320
Média	Avaliação de compliance de segurança da informação	90	1080
Média	Identificação de vulnerabilidades	120	1440
Média	Análise das ferramentas de controle de segurança	236	2832
Média	Gestão de segurança da informação	200	2400
	<b>TOTAIS</b>	<b>756</b>	<b>9072</b>

#### ANALISTA SUPORTE VMWARE PLENO



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura VMWare	160	1920
Média	Suporte 1º e 2º níveis em plataforma VMWare	160	1920
Média	Administração de Snapshot de VM's	60	720
Média	Proteção e Segurança do ambiente virtual	20	240
Média	Atualização de patches no ambiente virtual	20	240
Média	Administração de storage	133	1596
Média	Disponibilidade dos Serviços de Infra-Estrutura VMWare	20	240
Média	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	20	240
Média	Manutenção de grupos de usuários	10	120
Média	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	10	120
Média	Criação de nova VM	37	444
Média	Alteração de VM	20	240
Média	Criação e configuração de LUN's	20	240
Média	Expansão de área em disco	10	120
Média	Manutenção preventiva do Storage	20	240
Média	Montagem e configuração de cluster	6	72
Média	Análise de Desempenho de Ambiente	10	120
Média	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	20	240



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

	<b>TOTAIS</b>	<b>756</b>	<b>9.072</b>
--	---------------	------------	--------------

### DBA ORACLE/MYSQL/SQL SERVER SÊNIOR

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Alta	Planejamento de novos projetos	100	1200
Alta	Execução de suporte de alto nível quando necessário	130	1560
Alta	Troubleshooting de alto nível	130	1560
Alta	Migração de sistemas/dados/configurações de alto nível	120	1440
Alta	Consultoria especializada sob Demanda	96	1152
	<b>TOTAIS</b>	<b>576</b>	<b>6.912</b>

### DBA ORACLE/MYSQL/SQL SERVER PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Instalação e Configuração de Instância de Banco SQL Server 2008 R2	60	720
Média	sustentação dos ambientes SQL Server	306	3672
Média	sustentação dos ambientes Oracle/mySql	306	3672
Média	Instalação e Configuração de Instância de Banco Oracle 11G/12C + RMAN	60	720
Média	Instalação e Configuração de Instância de Banco MySQL 5.1	70	840
Média	Configuração de Rotinas de Backup SQL Server	80	960
Média	Configuração de Rotinas de Backup Oracle Exdp	80	960
Média	Configuração de Rotinas de Backup MySQL	30	360



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Export e Import de Base de Dados SQL Server	80	960
Média	Export e Import de Base de Dados Oracle	80	960
Média	Export e Import de Base de Dados MySQL	40	480
Média	Agendamento de rotinas SQL Server	80	960
Média	Agendamento de rotinas Oracle	80	960
Média	Execução de scripts SQL Server	80	960
Média	Execução de scripts Oracle	80	960
	<b>TOTAIS</b>	<b>1512</b>	<b>18.144</b>

#### ANALISTA SUPORTE APLICAÇÕES PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Suporte, manutenção dos ambientes Natural Ajax / Natural One	300	3600
Média	Monitoria dos ambientes Natural Ajax/Natural One.	206	2472
Média	Instalação e Configuração de Servidor Natural AJAX/Natural ONE	250	3000
	<b>TOTAIS</b>	<b>756</b>	<b>9.072</b>

#### GERENTE DE PROJETOS

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Alta	Gerenciamento de projetos	1344	16.128
	<b>TOTAIS</b>	<b>1344</b>	<b>16.128</b>

#### ANALISTA SUPORTE MICROSOFT PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
------	--------	---------------------	----------------



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura de plataforma Microsoft	160	1920
Média	Suporte 1º e 2º níveis em plataforma Microsoft	160	1920
Média	Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos	50	600
Média	Proteção e Segurança Contra Infecções nos Servidores	20	240
Média	Atualização automática de softwares para os servidores	20	240
Média	Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria e Colaboração	20	240
Média	Disponibilidade de Sistemas Operacionais	20	240
Média	Administração do software antivírus corporativo	40	480
Média	Disponibilidade de servidores windows	15	180
Média	Disponibilidade dos Serviços de Infra-Estrutura para Aplicações WEB	20	240
Média	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	10	120
Média	Manutenção de grupos de usuários	20	240
Média	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	10	120
Média	Instalação de Servidor Windows	37	444
Média	Criação de novo compartilhamento	20	240



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Criação e configuração de discos rígidos	20	240
Média	Expansão de área em disco	10	120
Média	Manutenção preventiva dos servidores	20	240
Média	Montagem e configuração de cluster	6	72
Média	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS	8	96
Média	Atualização de drivers	10	120
Média	Análise de Desempenho de Ambiente	10	120
Média	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	20	240
Média	Atualização em software antivirus	10	120
Média	Emissão de relatórios e pareceres técnicos	10	120
Média	Documentação de processo e procedimentos	10	120
	<b>TOTAIS</b>	<b>756</b>	<b>9.072</b>

### ANALISTA SUPORTE LINUX PLENO

TIPO	TAREFA	PREVISÃO MENSAL UST	PREVISÃO ANUAL
Média	Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura de plataforma Linux	160	1920
Média	Suporte 1º e 2º níveis em plataforma Linux	160	1920
Média	Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos	60	720
Média	Proteção e Segurança Contra Infecções nos Servidores	20	240



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Atualização automática de softwares para os servidores	20	240
Média	Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria e Colaboração	20	240
Média	Disponibilidade de Sistemas Operacionais	20	240
Média	Administração do software antivírus corporativo	20	240
Média	Disponibilidade de servidores Linux	15	180
Média	Disponibilidade dos Serviços de Infra-Estrutura para Aplicações WEB	20	240
Média	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	20	240
Média	Manutenção de grupos de usuários	20	240
Média	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	10	120
Média	Instalação de Servidor Linux	37	444
Média	Criação de novo compartilhamento	20	240
Média	Criação e configuração de discos rígidos	20	240
Média	Expansão de área em disco	10	120
Média	Manutenção preventiva dos servidores	20	240
Média	Montagem e configuração de cluster	24	288
Média	Atualização de drivers	10	120
Média	Análise de Desempenho de Ambiente	10	120
Média	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	20	240



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

Média	Documentação de processos e procedimentos	10	120
Média	Emissão de relatórios e pareceres técnicos	10	120
<b>TOTAIS</b>		<b>756</b>	<b>9.072</b>

### TÉCNICO ELETRÔNICA/ELETROTÉCNICA

COMPLEXIDADE	TAREFA	PREVISÃO MENSAL	PREVISÃO ANUAL
Baixa	Operação do Ambiente de Infraestrutura	216	2592
Baixa	Instalar ponte elétrico	60	720
Baixa	Instalar ponto rede estruturada	60	720
<b>TOTAIS</b>		<b>336</b>	<b>4.032</b>

COMPLEXIDADE	TAREFA	PREVISÃO MENSAL	PREVISÃO ANUAL
Baixa	Desembalagem dos ativos do DATACENTER	56	672
Baixa	Montagem dos ativos do DATACENTER no rack da sala cofre	56	672
Baixa	Ligar elétrica dos ativos do DATACENTER	56	672
Baixa	Ligar patch cord ou fibra ótica nos ativos do DATACENTER	56	672
Baixa	Serviço de Assessment da infraestrutura de cabeamento estruturado da sala cofre PRODERJ no CCIC-RJ	56	672
Baixa	Serviço de Assessment da infraestrutura de circuitos elétricos da sala cofre PRODERJ no CCIC-RJ	56	672
Baixa	Serviço de Assessment dos KITS RAILS fornecidos pela Cisco para instalação física dos equipamentos nos racks da sala cofre PRODERJ no CCIC-RJ	56	672



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

	<b>TOTAIS</b>	<b>336</b>	<b>4.032</b>
--	---------------	------------	--------------

## ANEXO II

### Descrição dos Perfis e quantidades mínimas de recursos

Função do recurso	Requisitos técnicos	Descrição das atividades / competências / experiência	Qtd
<b>GRT -Analista</b> Redes Cisco Sênior	Graduação concluída em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações.  Certificação Cisco <b>CCNP</b> , desejável <b>CCIE</b> Routing & Switching	<ul style="list-style-type: none"><li>a. 5 anos de experiência comprovada em administração, manutenção e troubleshooting em ativos de rede Cisco (Switches e Roteadores).</li><li>b. Experiência em gestão de projetos voltados para arquitetura de redes;</li><li>c. Experiência em rotinas operacionais de NOC e DATACENTERS;</li><li>d. Domínio no desenho, configuração, implementação, administração, otimização e diagnóstico de redes de computadores;</li><li>e. Domínio na gestão de serviços IP – DHCP, NAT, SSH, SNMP, Alta disponibilidade, convergência de redes, Balanceamento de carga, compressão de dados, traffic shapping e QoS, classificação e marcação de tráfico, gestão de congestionamento, eficiência de canais de transmissão, HSRP, GLBP, VRRP, WCCP;</li><li>f. Domínio na Segmentação com recurso a VLAN, VLSM, Sumarização e 802.1X;</li><li>g. Domínio de configuração de routers e switch e para redes LAN, MAN, WLAN e WAN (ISDN, HDLC, e PPP);</li><li>h. Profundo conhecimento dos protocolos de roteamento interno (Interior Gateway Protocols - IGP). Dentre eles estão: RIP, IGRP, EIGRP,</li></ul>	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		<p>OSPF e Integrated IS-IS;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Profundo conhecimento dos protocolos dos roteadores externos (exterior routers), que utilizam o Exterior Gateway Protocol (EGP) ou o BGP (Border Gateway Protocol) e de prefixos CIDR (Classless Inter Domain Routing);</li><li>j. Conhecimento da solução Cisco FWSM;</li><li>k. Experiência no uso de analisador de protocolos;</li><li>l. Conhecimentos da solução IPS e ASA;</li><li>m. Profundo conhecimento em Troubleshooting de rede (TCP/IP, endereçamentos ips/subnets Sniffers Scanners);</li><li>n. Domínio de roteamento (estático e dinâmico);</li><li>o. Profundo conhecimento dos protocolos SPANNING TREE (RSTP, PVSTP e VTP);</li><li>p. Domínio de ACL, NAT;</li><li>q. Domínio de endereçamento de rede;</li><li>r. Vivência em ambientes de missão crítica e alta disponibilidade;</li><li>s. Experiência em liderança de projetos;</li><li>t. Domínio de Load Balance (CSM e ACE).</li><li>u.</li></ul>	
<b>GRT -Analista Redes Cisco Junior</b>	<p>Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações.</p> <p>Curso Cisco <b>CCNA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. 1 ano de experiência comprovada em administração, manutenção e troubleshooting em ativos de rede Cisco (Switches e Roteadores).</li><li>b. Experiência em rotinas operacionais e monitoria de NOC e DATACENTERS;</li><li>c. Conhecimento na gestão de serviços IP – DHCP, NAT, SSH, SNMP, Alta</li></ul>	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		<p>disponibilidade, convergência de redes, Balanceamento de carga, compressão de dados, traffic shapping e QoS, classificação e marcação de tráfico, gestão de congestionamento, eficiência de canais de transmissão, HSRP, GLBP, VRRP, WCCP;</p> <p>d. Conhecimento na Segmentação com recurso a VLAN, VLSM, Sumarização e 802.1X;</p> <p>e. Conhecimento de configuração de routers e switch e para redes LAN, MAN, WLAN e WAN (ISDN, HDLC, e PPP);</p> <p>f. Conhecimento de roteamento (estático e dinâmico);</p> <p>g. Conhecimento de ACL, NAT;</p> <p>h. Conhecimento de endereçamento de rede;</p>	
<b>GRT - Analista Redes Cisco Pleno</b>	<p>Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações.</p> <p>Certificação Cisco <b>CCNA</b>, desejável <b>CCNP Routing &amp; Switching</b></p>	<p>a. 3 anos de experiência comprovada em administração de switches e roteadores Cisco (6500, Nexus).</p> <p>b. Experiência em rotinas operacionais de NOC e DATACENTERS</p> <p>c. Domínio na gestão de serviços IP – DHCP, NAT, SSH, SNMP, Alta disponibilidade, convergência de redes, Balanceamento de carga, compressão de dados, traffic shapping e QoS, classificação e marcação de tráfico, gestão de congestionamento, eficiência de canais de transmissão, HSRP, GLBP, VRRP, WCCP;</p>	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		<ul style="list-style-type: none"><li>d. Domínio na Segmentação com recurso a VLAN, VLSM, Sumarização e 802.1X;</li><li>e. Domínio de configuração de routers e switch e para redes LAN, MAN, WLAN e WAN (ISDN, HDLC, e PPP);</li><li>f. k. Conhecimento dos protocolos de roteamento interno (Interior Gateway Protocols - IGP). Dentre eles estão: RIP, IGRP, EIGRP, OSPF e Integrated IS-IS;</li><li>g. Conhecimento dos protocolos dos roteadores externos (exterior routers), que utilizam o Exterior Gateway Protocol (EGP) ou o BGP (Border Gateway Protocol) e de prefixos CIDR (Classless Inter Domain Routing);</li><li>h. Experiência no uso de analisador de protocolos;</li><li>i. Domínio de roteamento (estático e dinâmico);</li><li>j. Conhecimento dos protocolos SPANNING TREE (RSTP, PVSTP e VTP);</li><li>k. Domínio de ACL, NAT;</li><li>l. Domínio de endereçamento de rede;</li><li>m. Vivência em ambientes de missão crítica e alta disponibilidade;</li><li>n. Domínio de Load Balance (CSM e ACE).</li></ul>	
<b>GRT - Analista Redes Cisco Pleno</b>	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações.	<ul style="list-style-type: none"><li>a. 3 anos de experiência comprovada em preparação, implantação, administração, diagnósticos, elaboração de relatórios em infraestrutura de</li></ul>	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

	Certificação Cisco <b>CCNA</b> , desejável <b>CCNP</b> Datacenter.	<p>datacenter na plataforma Cisco Unified Computing System (UCS) Blade Servers, Rack-Mounted Servers, Nexus Switches e Cisco MDS;</p> <p>b. Experiência em rotinas operacionais de NOC e DATACENTERS;</p> <p>c. Conhecimento das topologias da rede Fibre Channel (FC-P2P, FC-AL, FC-SW);</p> <p>d. Conhecimento das camadas do protocolo Fibre Channel (FC0 - Camada Física, FC1 – Camada de ligação de dados, FC2 – Camada de rede, FC3 – Funções Auxiliares, FC4 – Camada de Aplicação);</p> <p>e. Domínio dos protocolos (Fibre Channel, FCoE, iSCSI, SAS, CIFS, FCP, FCIP, iFCP);</p> <p>f. Vivência em ambientes de missão crítica e alta disponibilidade;</p>	
<b>GSI – Analista de Segurança da informação Cisco Pleno</b>	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações. <b>CERTIFICAÇÃO CCNA Security</b>	Mínimo 3 anos de experiência em administração de ativos de segurança Cisco (Firewall, IPS, ACS); Conhecimento específico em: a. IPS FIREPOWER 8360 b. FIREWALL ASA S40, S60 c. Gerenciador CSM4 d. GERENCIADOR IPS FS 3500	<b>1</b>
<b>GSI – Analista de Gestão de Segurança da informação Pleno</b>	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações. <b>CERTIFICAÇÃO Comptia Scurity+</b>	Mínimo 3 anos de experiência em Gestão de segurança da informação Conhecimento específico em: a. Análise de vulnerabilidades; b. Análise de risco; c. Análise das ferramentas de controle de segurança; d. Análise das ferramentas de controle de segurança;	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

<b>GRT -Analista Suporte VMWare Pleno</b>	<p>Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e/ou Telecomunicações.</p> <p>Curso oficial e/ou Certificação <b>VCP5</b> ou superior</p>	<p>Experiência mínima de 4 anos em administração de ambientes virtualizados com os conhecimentos abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Domínio em virtualização com produtos Vmware vSphere;</li><li>b. Implantação, administração e troubleshooting de ambientes de storage e ambiente virtualizado VMware;</li><li>c. Atuação na área de storage e backup;</li><li>d. Virtualização de servidores físicos (P2V);</li><li>e. Profundo conhecimento em vMotion;</li><li>f. Análise de desempenho;</li><li>g. Análise de capacidade;</li><li>h. Experiência em ferramentas Vmware de Infraestrutura virtual (Instalação, Configuração e Gerenciamento), tais como: VMware ESX, vCloud Director, vCenter Operations, VMware View, vCenter, DRS, SRM, ESXi, Virtual Switch, Update Manager;</li><li>i. Conhecimento em especificação de infraestrutura para virtualização;</li><li>j. Desenho técnico de infraestrutura;</li><li>k. Integração de componentes de infraestrutura Storages;</li><li>l. Domínio em SAN;</li><li>m. Switches Cisco MDS, Brocade e redes SAN;</li><li>n. EMC PowerPath com experiência em tarefas como: Zoning, Masking, Tiering,</li></ul>	<b>1</b>
---	--	--	----------



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		<p>Troubleshooting, Configuração de Cotas;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o. Planejar, configurar, monitorar a integração de LUNS com ambiente VMware e servidores;</li><li>p. Conhecimento em sistemas operacionais: MS Windows Server 2003 ou superiores e Linux Red Hat e compatível;</li><li>q. Administrar e suportar ambiente de Storage e SAN;</li><li>r. Profundo conhecimento de Array de discos;</li><li>s. Profundo conhecimento de RAID;</li><li>t. Conhecimento das topologias da rede Fibre Channel (FC-P2P, FC-AL, FC-SW);</li><li>u. Conhecimento das camadas do protocolo Fibre Channel (FC0 - Camada Física, FC1 – Camada de ligação de dados, FC2 – Camada de rede, FC3 – Funções Auxiliares, FC4 – Camada de Aplicação);</li><li>v. Domínio dos protocolos (Fibre Channel, FCoE, iSCSI, SAS, CIFS, FCP, FCIP, iFCP);</li><li>w. Manipulação de recursos de disco, troubleshooting e tuning para alocações de discos e SAN;</li><li>x. Emissão de relatórios técnicos de performance do ambiente de Storage.;</li><li>y. Análise e monitoração de recursos da SAN: fibras Gbic portas, switches e Storages;</li><li>z. Cálculos estatísticos do IOPS;</li><li>aa. Configuração e suporte de RAID Groups e Logical Units</li></ul>	
--	--	---	--



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

PROCESSO: E-04/171/100199/2018

DATA: 17/09/2018 FLS.:

RUBRICA: ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		(LUN) do sub-sistema de storage; bb. Atuação no atendimento de requisições, incidentes, implantações, troubleshooting, geração de documentação etc. relacionados ao ambiente de storage e backup; cc. Farão parte das atividades a configuração e administração de storages, switches SAN, Tape Library, desenho de novas soluções, melhoria na estrutura atual etc.	
<b>GTI - DBA ORACLE / MYSQL / SQL Server Sênior</b>	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e/ou Telecomunicações. Certificação Oracle <b>OCP</b> para Oracle Certificação <b>SQL</b> Server para SQL Server	a. Mínimo de 5 anos de experiência em administração de ambientes de BD de missão crítica b. Domínio em Oracle RAC c. Domínio em Dataguard d. Domínio em SQL Cluster, Integration Services e Report Services e. Migração de BD f. Troubleshooting de alto nível g. Experiência em projetos complexos e estruturação de dados	<b>1</b>
<b>GTI - DBA ORACLE / MYSQL Pleno</b>	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e/ou Telecomunicações. Certificação <b>OCA</b>	a. Mínimo 3 anos de experiência em administração de BD Oracle 10/11 e BD MySql b. Conhecimentos em Oracle RAC e Dataguard c. Experiência em PL/SQL, ASM, RMAN d. Conhecimentos em Linux REDHAT, CentOS, Oracle Linux e. Tuning de Banco de Dados f. Criação de scripts	<b>1</b>
<b>GTI - DBA SQL Server Pleno</b>	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e/ou Telecomunicações. Certificação em Microsoft SQL	a. Mínimo 3 anos de experiência em administração de BD SQL Server 2005/2008/2014 b. Conhecimentos em Windows Server 2008R2/2012R2 ou superior c. Experiência em SQL Cluster,	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

	Server	Integration Services e Report Services d. Tuning de Banco de Dados e. Criação de scripts	
<b>GTI</b> - Analista Suporte a Aplicações Pleno	Formação Nível superior, Certificação em Natural Ajax ou Natural One ou EntireX Broker.	a. Mínimo 3 anos de experiência b. Implementação de sistemas em Natural Ajax e/ou Natural One c. Experiência em ZOS d. Experiência em RACF e. Experiência em EntireX Broker.	<b>1</b>
<b>DIT</b> – Gerente de Projetos	Formação Nível superior, Certificação ITIL V3, curso em gerência de projetos.	a. Mínimo 3 anos de experiência b. Experiência em Gerência de projetos complexos em TI c. Experiência em setor público	<b>1</b>
<b>GSI</b> –Analista Suporte Microsoft Pleno	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações.  <b>CERTIFICAÇÃO MCSA</b>	EXPERIENCIA OBRIGATÓRIA  WINDOWS 2008/2012/2016 SERVER  Mínimo 3 anos de experiência em:  a. WINDOWS 2008/2012 SERVER b. IIS c. WSUS d. EPO e. ACTIVE DIRECTORY/DNS/DHCP f. HARDENING DE SERVIDORES WEB g. SCRIPTS E GPOS h. POWERSHELL	<b>1</b>
<b>GSI</b> –Analista Suporte Linux Pleno	Cursando curso superior em área tecnológica com ênfase em Redes de Computadores e Telecomunicações.  <b>CERTIFICAÇÃO LPIC</b>	EXPERIENCIA OBRIGATÓRIA  Mínimo 3 anos de experiência em:  a. LINUX de distribuições Oracle/Centos/REDHAT b. APACHE / TOMCAT / NGINX c. SCRIPTS SHELL AVANÇADOS d. HARDENING DE SERVIDORES LINUX e. CONFIGURAÇÃO DE	<b>1</b>



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

		AMBIENTE PHP f. Satellite/Spacewalk DESEJÁVEL: Conhecimento em Weblogic	
<b>GEI – Técnico eletrônica / eletrotécnica</b>	Formação técnica em eletrônica ou eletrotécnica	Mínimo de 1 ano de experiência em instalação e manutenção de pontos elétricos e pontos lógicos e de telefonia e Dados  Experiência em cabeamento estruturado  Experiência em ambientes de Telecom	<b>2</b>

### ANEXO III

#### Ativos Datacenter CICC

Item	Descrição	Part-Number	Qtde.
1	CISCO PRIME SERVER	PRIME-NCS-APL-K9	1
2	FIREWALL ASA 5585-S40	DLP-ASA5585-X	2
3	FIREWALL ASA 5585-S60	ASA5585-S60P60-K9	2
4	FIREWALL ASA 5585-S60 - MÓDULO INTERFACE 4X10GE	ASA5585-NM-4-10GE=	1
5	GERENCIADOR FIREWALL CSM4	CSM4-UCS2-150-K9	1
6	GERENCIADOR IPS FS 3500	FS3500-K9	1
7	IPS FIREPOWER 8360	FP8350-K9	3
8	IPS FIREPOWER 8360 - MÓDULO INTERFACE 4X10GE	FPNM-4SR-10G-NBP	1
9	SWITCH CATALYST 2480X 24P PoE	WS-C2480X-24PS-L	43



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

10	SWITCH CATALYST 2480X 48P	WS-C2480X-48TS-L	40
11	SWITCH CATALYST 4506	WS-C4506-E	6
12	SWITCH CATALYST 6506	WS-C6506-E	6
13	SWITCH MDS 9148	DS-C9148D-8G16P-K9	4
14	SWITCH NEXUS 2224	N2224TP-FA-BUN	6
15	SWITCH NEXUS 5548	N5K-C5548UP-FA	1
16	SWITCH NEXUS 7004	N7K-C7004-S2-R	2
17	SWITCH NEXUS 7004 - FONTE DE ALIMENTAÇÃO	N7K-AC-3KW=	2
18	TRANSCEIVER GLC-SX	GLC-SX-MMD	218
19	TRANSCEIVER GLC-T	GLC-T	44
20	TRANSCEIVER SFP-10G-SR	SFP-10G-SR	71
21	TRANSCEIVER X2-10GB-LR	X2-10GB-LR=	13
22	UCS BLADE SERVER B200	DLP-UCSB-B200-M3-E5-2697B-2	60
23	UCS BLADE SERVER B22	DLP-UCSB-B22-M3-E52407B-1	14
24	UCS BLADE SERVER B420	UCSB-B420-M3-U	6
25	UCS CHASSIS 6508	N20-C6508-UPG	9
26	UCS FABRIC EXTENDER 2204	UCS-IOM-2204XP	2
27	UCS FI 6248	UCS-FI-6248UP=	4
28	UCS RACK SERVER C240	DLP-UCSC-C240-M3-E5-2650B-2	20
29	VNX-5400	CKM00143900211; CKM00140100579	2



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

30	Recovery Point	FC6RP135100091; FC6RP135100058	2
31	VNX5200	CKM00144300070; CKM00144300069	2
32	Avamar 7	1458680012001E67860602	1
33	ISILON	SN400-251531-0010	1
34	Avamar 4x M2400	1443124089001E67A0C13 0	1
35	Servidores Google / Dell		3

#### ANEXO IV

#### Modelo de Ordem de Serviço

ORDEM DE SERVIÇO Nº _____ / _____ / 20__	<b>TAREFA:</b>
CONTRATO NÚMERO	Execução Início: __/__/__
CONTRATADA	Execução Final: __/__/__

<b>Área Requisitante:</b>	<b>Tipo:</b> SUPORTE ( ) DEMANDA ( ) PROJETO ( )
	<b>Custo Previsto em UST:</b>

<b>Tarefa/Demanda:</b>	<b>Objetivo:</b>

#### LISTA DE ATIVIDADES

Item	Comple-xidade*	Atividade	Custo Total



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

<b>TOTAL PREVISTO PARA A OS</b>			

(\*) **Baixa; Media; Alta;**

<b>RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS</b>	<b>LIMITES</b>	<b>GLOSA</b>	<b>LIMITE GLOSA</b>
1.			
2.			

<b>PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES</b>
1.

<b>Solicitação</b>	<b>Autorização</b>	<b>Execução</b>
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

### ANEXO V

#### Modelo de Relatório Técnico de Atividades - RTA

RELATÓRIO TÉCNICO DE ATIVIDADES – RTA MENSAL	<b>Período de Validação:</b> De: ____ / ____ / ____
---	--



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

CONTRATO NÚMERO: ____/____/____ CONTRATADA:	Até: ____/____/____
--	---------------------

Histórico	Quantidade UST	Valor Financeiro R\$
Saldo Total Previsto		
Total de UST Previstas no Período		
Total de UST Aprovadas no Período		

**Lista de Ordens de Serviços Atestadas no Período**

OS	Tarefa	UST Prevista	UST Realizada	UST Glosada	UST Total	Valor Autorizado R\$
<b>TOTAL DAS O.S.</b>						
<b>QUALIDADE</b>						
<b>TOTAL ATESTE</b>						

**Análise de Desempenho de Qualidade do Contrato**

Glosas de Qualidade Aplicadas	Nº de Ocorrências	% Aplicado	UST Glosadas
3.			
4.			



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
PROCESSO: E-04/171/100199/2018	
DATA: 17/09/2018	FLS.:
RUBRICA:	ID 5023389-0

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA E PLANEJAMENTO - SEFAZ  
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PRODERJ

### APROVAÇÃO DO FISCAL TÉCNICO

**Ao Gestor do Contrato:**

Após conferência e aplicação das glosas cabíveis, encaminho-lhe a consolidação mensal, em duas vias, e demais documentos para o ateste final, encaminhando uma cópia deste Relatório ao Preposto para emissão da nota fiscal e a outra com os documentos anexados para a Área Financeira.

Fiscal do Contrato

Carimbo/Data

### ATESTES DO FISCAL TÉCNICO

**Ao Preposto:**

Atesto e aprovo os valores e quantitativos acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados por razão de glosas, deverá encaminhar recurso com exposição das razões para a Secretaria de Estado de Fazenda, a quem caberá decisão final.

Gestor do Contrato

Carimbo/Data

\*\*\*\*\*