



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CASA CIVIL
IMPrensa NACIONAL**

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 12/2018, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA IMPRENSA NACIONAL E A EMPRESA CENTRAL IT – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, VISANDO À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.

A União, por intermédio da **Imprensa Nacional**, Órgão específico, singular, integrante da estrutura regimental da Casa Civil da Presidência da República, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.196.645/0001-00, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 06, Lote 800, CEP: 70.610-460, Brasília-DF, doravante denominada **Contratante**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Senhor **Pedro Antonio Bertone Ataíde**, portador da Carteira de Identidade nº 15.531.289 – SSP/SP, e do CPF nº 055.071.218-69, residente e domiciliado no Distrito Federal, nomeado pela Portaria nº 1.514, de 19 de julho de 2016, publicada no DOU, Seção 2, de 20 de julho de 2016, com delegação de competência conferida pela Portaria nº 903, de 31 de julho de 2018, do Ministro de Estado da Casa Civil da Presidência da República, publicada no DOU, Seção 1, de 1º de agosto de 2018, e de conformidade com as atribuições conferidas no art. 5º, inciso XII, da Portaria nº 147, de 9 de março de 2006, alterada pela Portaria nº 446, de 26 de junho de 2008, ambas da Ministra de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, a empresa **Central IT – Tecnologia da Informação Ltda**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, sediada no Setor Hoteleiro Norte – Quadra 2 Bloco F – 17 andar CEP nº 70.702-906, doravante designada **Contratada**, neste ato representada pelo Sr. **Carlos Alberto Freitas**, portador da Carteira de Identidade nº MG-2.158.316, expedida pela SSP/MG, e CPF nº 525.929.526-9, , em observância ao que consta do **Processo nº 00034.004944/2017-15**, e ao disposto na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1983, e demais condições que regem a espécie, resolvem celebrar o presente Termo Aditivo e mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a alteração das tarefas rotineiras e sob demanda inicialmente contratados, bem como a inserção dos Anexos I-A, II-A e IV-A constantes do Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 06/2017, ao Contrato nº 12/2018.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO E DA INSERÇÃO

1.1. Tarefas Rotineiras e sob Demanda

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE/MÊS	QTDE/ANO
1	Tarefas Rotineiras	UST	24.464	276.000
2	Tarefas Sob Demanda e Suporte Técnico	UST	10.035	138.000
TOTAL			34.500	414.000

Tarefas Rotineiras:

- Determina os serviços de periodicidade diária previamente definida.
- São tarefas de periodicidade previamente definida para execução; são atribuídas como “tarefas rotineiras” as de periodicidade previamente definida para execução. Sua realização deverá ser concluída dentro dessas previsões. Deverão ser solicitadas, no mínimo, 90% (noventa por cento) do previsto, podendo ser acrescidas ou alteradas quando novas implementações tiverem suas rotinas operacionais definidas. Deverão também ser

comprovadas através de abertura de Ordens de Serviço expedidas pela Coordenação de Tecnologia da Informação.

Tarefas Sob Demanda e Suporte Técnico

a) Serviços que não possuem periodicidade de execução estabelecida e que são remunerados pelo número de execuções no período, pelos serviços empreendidos e pela complexidade do ambiente, tempestivamente, com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

b) São tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica e execução de serviços em equipamentos de TI, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

c) São definidas por Ordens de Serviços “Exclusivas” ou de “Escopo”, que têm por finalidade implantar serviços para atender os prazos dos projetos estratégicos da alta Direção da Imprensa Nacional e da Coordenação de Tecnologia da Informação. Por dependerem de projetos corporativos, estas tarefas poderão ser alteradas ou redefinidas, excluídas ou substituídas no decorrer da execução contratual, garantindo execução de, no mínimo, 10% (dez por cento) do total estimado, têm também por objetivo atender necessidades de Infraestrutura e de atendimento ao usuário (Help Desk) e podem ser determinadas no processo de padronização de atividades, ou seja, 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. Classifica-se como prestação de suporte de 3º nível. Nesses casos, poderão ocorrer meses em que vários dos produtos não sejam solicitados, mas proporcionado um mínimo de solicitações de cerca de 60% (sessenta por cento) do previsto. Serão controladas por ordens de serviços emitidas através do sistema e autorizadas conforme necessidade da CORTI, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora, bem como abertura de projeto com prazos definidos que contemplem início, meio e fim.

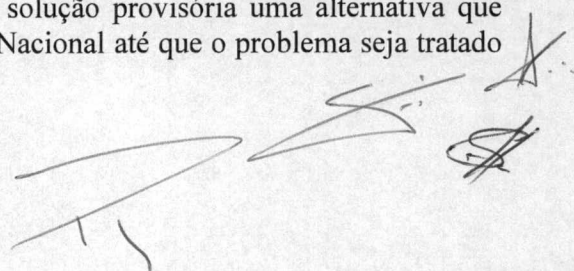
1.2. Acordo de Nível de Serviço

NÍVEIS DE SEVERIDADE	
Nível	Descrição
1	Serviço totalmente indisponível
2	Serviços parcialmente indisponíveis, com degradação de desempenho/funcionalidade ou com ocorrência de mau funcionamento
3	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes;
4	Consultas sobre problemas, dúvidas gerais sobre a execução de configurações, orientações para administração da solução e demais questionamentos sobre a utilização da solução.

Serão considerados para efeito do nível de serviço exigido:

a) Início do Atendimento: Horas úteis decorridas entre a abertura do chamado técnico pela Contratante e o primeiro contato do técnico da Contratada.

b) Solução Provisória: Horas úteis decorridas entre o início do chamado técnico e a apresentação da solução provisória. Entenda-se por solução provisória uma alternativa que viabilize o funcionamento dos sistemas da Imprensa Nacional até que o problema seja tratado em definitivo.



Nível de Serviço				
Prazos	1	2	3	4
Início do atendimento	2 horas	4 horas	8 horas	16 horas
Solução provisória	24 horas	40 horas	64 horas	80 horas
Término do atendimento	80 horas	120 horas	160 horas	200 horas

Descontos pelo não atendimento aos Níveis de Serviço	
Nível de Severidade	Desconto
1	2%
2	1,5%
3	1%
4	0,5%

1.3. Horário e Local de Atendimento

Atendimento usuário remoto 1º nível (telefone, ramal, e-mail) - o serviço de atendimento ao usuário será realizado na sede da IN localizada no Distrito Federal **das 07h à 01h da manhã do dia seguinte**.

Atendimento usuário Presencial 2º nível – o serviço de atendimento presencial ao usuário será realizado na sede da IN localizada no Distrito Federal **das 07h às 22h**.

Serviço de Monitoração Presencial – o serviço de monitoração presencial será realizado na sede da IN localizada no Distrito Federal, 24 x 7 sem interrupções. Serviço de Banco de Dados e Redes - será realizado na sede da IN localizada no Distrito Federal **das 08h às 22h**.

Demais de serviços de infraestrutura - será realizado na sede da IN localizada no Distrito Federal **das 08h às 18h**.

1.4. Referências para Ordens de Serviços

C = COMPLEXIDADE		
Tipo	Atividades	Valor
B	Monitoração reativa de serviços; Revisar tutoriais, fluxos, processos, procedimentos, manuais, FAQs e roteiros para atendimento; Instalar, remover, atualizar ou alterar software de baixa complexidade; Serviço de transporte de mídias; Desligar, religar e realizar montagem ou desmontagem física de equipamentos de rede;	1
I	Monitoramento proativo e em tempo real do ambiente de TI; Serviço de atendimento remoto e presencial aos usuários de TI; Realizar cabeamento de equipamentos e conexão de host a SAN; Alterar e configurar parâmetros dos serviços corporativos; Adicionar e alterar entrada no DNS; Criar certificado digital para os sistemas; Instalação ou alteração local de agentes ou scripts de ferramentas corporativas; Criar e modificar templates e formulários; Atualizar firmware dos equipamentos; Instalar equipamentos de rede; Serviço de atendimento de requisições de infraestrutura.	1,5
M	Monitoramento inteligente para elementos e áreas essenciais ao negócio; Administrar sistema de telefonia; Reduzir e expandir range de IP's; Emitir relatórios técnicos; Cadastrar e remover entradas no DNS; Remover usuário do domínio; Importar máquina virtual, configurar sistemas e instalar módulos no	3,5

C = COMPLEXIDADE		
Tipo	Atividades	Valor
	sistema de gestão de conteúdo; Criar, restaurar e alterar capacidade de recursos; Participar de reuniões técnicas; Liberar acesso aos servidores no firewall; Configurar equipamentos de rede; Criar tutoriais, fluxos, processos, procedimentos, manuais, FAQs e roteiros para atendimento; Suporte técnico aos processos de TI; Suporte técnico aos serviços de multimídia e videoconferência; Desenvolvimento de scripts;	
A	Administrar sistemas de banco de dados, sistema operacionais, infraestrutura de rede, segurança, aplicação web; Administrar serviços de mensageria e colaboração; Gerenciar os servidores físicos e virtuais; Administrar sistema de backup; Prospectar novas tecnologias; Criar soluções de contingência, implementar pool de conexões e balanceamento de carga; Apoiar e realizar manutenção preventiva dos equipamentos; Levantamento do Ambiente; Analisar link, Configurar DHCP, Montar e/ou configurar o servidor; Realizar manutenção de grupos de usuários. Integrar softwares e sistemas para autenticação; Compartilhar e conceder permissão em diretório (pontos de montagem); Gerar cópias de segurança; Ativar, configurar, desativar e migrar ramais e aparelhos telefônicos fixos; Instalar, configurar e substituir placas na central telefônica e nos servidores; Instalar e configurar servidor virtual/físico linux ou Windows; Criar, remover e alterar GPO; Instalar, atualizar, remover ou alterar software de alta complexidade Implementação de novos serviços; Desligamento e reativação de CPD.	6
E	como: Migrar ou realizar carga de dados; Análise de Viabilidade; Análise de desempenho de ambiente; Implementar ambiente de alta disponibilidade; Segmentar uma rede; Realizar teste vulnerabilidade; Criar ou expandir compartilhamento; Configurar pool e raid de discos; Criar LUN e ativar funcionalidade de duplicação; Modelagem de processo de trabalho; Apoio a políticas institucionais, consultoria e auditoria.	10

Tabela 3 - Correlação entre a complexidade do serviço e o custo unitário em UST's

V = Volumetria de Usuários						
Volumetria	1 - 999	1000 - 1999	2000 - 2999	3000 - 3999	4000 - 4999	5000 - 5999
Peso	2	3	4	5	6	7

Tabela 4: Volumetria de Usuários (V)

S = Serveridade do Serviço N1							
Incidentes = 1,25%				Requisição = 98,75%			
Classificação (C)	Percentual (A)	Peso (B)	Produto (C=A*B)	Classificação (C)	Percentual (A)	Peso (B)	Produto (C=A*B)
ALTA (2h)	0,01	3	0,03	ALTA (4h)	0,08	3	0,24
				MÉDIA (8h)	0,31	2	0,62

				BAIXA (16h)	0,6	1	0,6
TOTAL (D)			0,03	TOTAL (E)			1,46
Severidade do Serviço (S=D+E) = 1,49							

S = Severidade do Serviço N2							
Incidentes = 18,68%				Requisição = 81,32%			
Classificação (C)	Percentual (A)	Peso (B)	Produto (C=A*B)	Classificação (C)	Percentual (A)	Peso (B)	Produto (C=A*B)
Alta (2h)	0,02	3	0,06	ALTA (4h)	0,32	3	0,96
				MÉDIA (8h)	0,3	2	0,6
				BAIXA (16h)	0,36	1	0,36
TOTAL (D)			0,06	TOTAL (E)			1,92
Severidade do Serviço (S=D+E) = 1,98							

D = Disponibilidade				
Serviço	Escala	Tempo de Atendimento	Dias úteis (*)	Total
Suporte Remoto	07h as 01h	18	21	378
Suporte Presencial	07h as 22h	15	21	315

Tabela 5: Disponibilidade do atendimento

(*) de acordo com o mês

I = Impacto do serviço

Fator Determinante	Impacto
1	Sem impacto
2	Baixo impacto
3	Médio Impacto
4	Alto impacto

Tabela 6 - Impacto do serviço para o negócio

t = Tipo de Monitoração	
Tipo	Peso
Remoto	2
Presencial	3

Tabela 7 - Tipo de Monitoração (t)

2. Tabela de Serviços

2.1 – NOC				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Janela de Monitoramento (Dias X Horas)	720	0%	720	4,00
Quantidade de Ferramentas de Monitoramento	1	25%	1	4,00
Quantidade de serviços, hosts críticos, itens de configuração a serem monitorados	24	25%	30	3,20
Complexidade Específica do Ambiente				3,73

2.2 – Sistemas Operacionais				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Espaço em Disco (Tb Alocados Em Sistemas Operacional)	15	25%	19	3,16
Quantidade de Sistemas Operacionais Distintos (Centos, Windows, Esxi, Citrix, Xenserver E Pfsense)	9	25%	11	3,27
Quantidade de Versões Distintas De Um Mesmo Sistema Operacional (Centos =3, Windows =3, Esxi = 1, Citrix Xenserver = 1 E Pfsense = 1)	15	25%	19	3,16
Quantidade de Serviços Críticos Passíveis De Atualização Do Sistema Operacional	1	25%	1	4,00
Quantidade e Serviços/Hosts Críticos (Hosts = 38 / Serviços = 23)	5	25%	6	3,33
Complexidade Específica do Ambiente				3,38

2.3 – Banco de Dados				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Sgbd's Distintos (Mariadb, Cassandra, Postgresql, Mysql, Percona, Oracle e Sqlserver)	3	25%	4	3,00
Quantidade de Versões Distintas de SGBDs (MARIADB = 2, CASSANDRA = 1, POSTGRESQL = 5, MYSQL = 3, PERCONA = 1, ORACLE = 1 E SQLSERVER = 3)	6	25%	8	3,00
Quantidade, em TB, de Espaço Total Consumido (Relatório Gerencial)	6	25%	8	3,00
Quantidade de Soluções Geoprocessados (POSTGIS)	0	25%	0	0,00

2.3 – Banco de Dados				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Soluções de BI (QLIKVIEW E PENTAH0)	0	25%	0	0,00
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / SERVIÇOS = 230)	6	25%	8	3,00
Complexidade Específica do Ambiente				2,00

2.4 – Redes				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Switches Core (HUAWEI)	2	25%	3	2,67
Quantidade de Switches de Bordas (Racks dos Usuários e Servidores)	52	25%	65	3,20
Quantidade de Marcas e Modelos Distintas de Switches de Bordas (HP-A3600, EXTREME-X250E, EXTREME-X450E, 3COM-4500G, 3COM-5500G, DELL-5548P E IBM 2005-B16)	7	25%	9	3,11
Quantidade de Grupos na Árvore do Servidor de Domínio (Relatório Gerencial)	1	25%	1	4,00
Quantidade de Links Mpls Priorizados para Atuação (Relatório Embratel)	0	25%	0	0,00
Quantidade de VLAN's (CORE)	24	25%	30	3,20
Quantidade De Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / Serviços = 23)	2	25%	3	2,67
Complexidade Específica do Ambiente				2,69

2.5 – Virtualização				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Discos Apresentados pelo Storage para Solução de Virtualização	10	25%	13	3,08
Quantidade de Soluções de Virtualização (XEN SERVER E VMWARE)	2	25%	3	2,67
Quantidade de Servidores Físicos Envolvidos	57	25%	71	3,21
Quantidade de Servidores Virtuais Gerenciados	159	25%	199	3,20
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / Serviços = 23)	17	25%	21	3,24
Complexidade Específica do Ambiente				3,08

2.6 – Aplicações WEB				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Servidores Web (APACHE, TOMCAT, JBOSS, ETC.0	37	25%	46	3,22
Quantidade de Aplicações, Sistemas Web, Portais e4 Subsites (Em Produção)	28	25%	35	3,20
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / SERVIÇOS = 23)	17	25%	21	3,24
Complexidade Específica do Ambiente				3,22

2.7 – Backup				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Equipamentos de Backup (Robôs, Storage) (ROBÔ TL2K, ROBÔ TL3200 E STORAGE IBM)	0,7	25%	1	2,80
Quantidade, em TB, de Backup Full Mensal Realizado (Relatório Gerencial)	1	25%	1	4,00
Quantidade de Softwares de Backup (Bareos)	0	25%	0	0,00
Backup (Equipamentos ou Transporte de Fitras) em Site Remoto	0	25%	0	0,00
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / SERVIÇOS = 23)	1	25%	1	4,00
Complexidade Específica do Ambiente				2,16

2.8 – Storage				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Storages Distintos (DELL, IBM, EMC)	2	25%	3	2,67
Quantidade de Switches Fibre Channel	2	25%	3	2,67
Quantidade de LUNS	22	25%	28	3,14
Quantidade de Compartilhamentos (CIFS/NFS)	7	25%	9	3,11
Quantidade de Discos Físicos	165	25%	206	3,20
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / Serviços = 23)	1	25%	1	4,00
Complexidade Específica do Ambiente				3,13

2.9 – Mensageria				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Ferramentas de Mensageria (Expresso)	1	25%	1	4,00
Quantidade de Contas de E-Mail ativas	567	25%	709	3,20
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38/Serviços = 23)	2	25%	3	2,67
Complexidade Específica do Ambiente				3,29

2.10 – Segurança da Informação				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Redes que são Mantidas pelo Firewall	14	25%	18	3,11
Quantidade De Soluções Distintas (PFSENSE, EPO, SQUID, DANSGUARDIAN E PROXY REVERSO)	4	25%	5	3,20
Quantidade de Usuários Utilizando Proxy e Filtro de Conteúdo	559	25%	699	3,20
Quantidade de Licenças de Endpoint Instaladas (Relatório Gerencial)	730	25%	913	3,20
Quantidade De Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / Serviços = 23)	24	25%	30	3,20
Complexidade Específica do Ambiente				3,20

2.11 – Administração de Dados				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Aplicações e Sistemas Internos	18	0%	18	4,00
Quantidade de Versões Distintas de SGBDs (MARIADB = 2, CASSANDRA = 1, POSTGRESQL = 5, MYSQL = 3, PERCONA = 1, ORACLE = 1 E SQLSERVER = 3)	6	25%	8	3,00
Quantidade de Schemas nos Bancos Oracle, SQL e POSTGREE	45	25%	56	3,21
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / Serviços = 230)	6	25%	8	3,00
COMPLEXIDADE ESPECÍFICA DO AMBIENTE				3,30

2.12 – Governança de TI				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidades de Ilhas Técnicas	11	0%	11	4,00
Processos de Gestão e Governança	46	25%	58	3,17

2.12 – Governança de TI				
Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (Total das outras áreas)	1	0%	1	4,00
Complexidade Específica do Ambiente				3,72

P = Peso dos Parâmetros		
PARÂMETROS	VALORES	PESO
Tecnologia Envolvida	0 - Não se aplica	2
	1 - Utilizada	
	2 - Não utilizada	
	3 - Desconhecida	
Interação	0 - Não se aplica	3
	1 - Sem interação	
	2 - Interna	
	3 - Externa	
Duração da Demanda	1 - Até 2 horas	2
	2 - > 2 até 8 horas	
	3 - > 8 horas	
P = (Tecnologia Envolvida *2) + (Interação *3) + (Duração *2)		
Tabela 8 - Parâmetros do Projeto		

3. Cálculo das Ordens de Serviços

Central de Atendimento

V x S x C x D

Suporte Técnico Presencial

Chamados de Infraestrutura = C x Número de Chamados

Monitoração = I x CA x C x T x t

Redes

Virtualização

Storage

Sistemas Operacionais

Aplicações Web

Mensageria

Backup

Banco de Dados

Segurança da Informação

Administração de Dados

Governança de TI

Demandas = I x P x C

I x CA x C x T

4. Atividades, Entregáveis e Indicadores

4.1. Atendimento N1

ID.	ATIVIDADES
01	Efetuar o atendimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro de Atendimento.
02	Efetuar leitura, análise e tratamento de email recebido.
03	Efetuar o registro dos chamados no sistema de gestão de serviços de TI.
04	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de 1º nível.
05	Escalonar o chamado quando da impossibilidade de resolução no primeiro atendimento.
06	Reabrir sub-chamados para origem quando forem fechados inadequadamente.
07	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.
08	Concluir e fechar o chamado confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatório com o quantitativo de ligações recepcionadas pela Central Telefônica. 2. Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados. 3. Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Resolver requisições classificadas em média em até 8 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Resolver requisições classificadas em alta em até 4 horas úteis	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Resolver incidentes classificadas em alta em até 2 horas úteis.	$\geq 90\%$	2% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Garantir índice de notas boas na pesquisa de satisfação.	$\geq 95\%$	2% por ponto percentual abaixo da meta.	10%
Tempo médio de espera em fila	30 segundos	1% por segundo acima da meta.	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	2%	1% para cada chamado reaberto superior a meta.	10%
Capturar chamados em até 30 minutos após a abertura.	$\geq 90\%$	1% para cada chamado não capturado inferior a meta.	10%

4.2. Atendimento N2

ID.	ATIVIDADES
01	Recepcionar chamados transferidos do primeiro nível ou abrir novos chamados, com uso do sistema de gestão de serviços de TI.
02	Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.
03	Escalonar chamado para o 3º nível, quando houver impossibilidade de resolução no 2º nível.
04	Criar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial.
05	Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.
DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES	
1. Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados. 2. Relatório com o quantitativo de chamados reabertos. 3. Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado.	

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Resolver requisições classificadas em média em até 8 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Resolver requisições classificadas em alta em até 4 horas úteis	>=95%	1% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Resolver incidentes classificadas em alta em até 2 horas úteis.	>=90%	2% para cada chamado não atendido inferior a meta.	10%
Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação.	>=95%	2% por ponto percentual abaixo da meta.	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	2%	1% para cada chamado reaberto superior a meta.	10%
Capturar chamados em até 30 minutos após a abertura.	>=90%	1% para cada chamado não capturado inferior a meta.	10%

4.3. NOC

ID.	ATIVIDADES
01	Realizar monitorações lógicas e ininterruptas de Servidores (previamente estabelecidos pelo cliente), por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade. Executar plano de comunicação, conforme definido pela área demandante.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

1. Relatório da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências, indisponibilidade dos serviços e ações executadas.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos.	Máximo em 20 minutos	0,5 % para cada falha de ocorrência	20%
Emitir relatório consolidado de monitoramento.	4º dia útil do mês subsequente.	2 % por dia útil de atraso	20%

4.4. Banco de Dados

ID.	ATIVIDADES
01	Monitorar a capacidade dos servidores.
02	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
03	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
04	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
05	Realizar atividades de manutenção e continuidade.
06	Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

1. Relatório de disponibilidade dos SGBD's e das bases de dados.
2. Relatório de incidentes relacionados aos SGBD's e as bases de dados.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade dos SGBD's e base de dados.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

4.5. Infraestrutura de Rede

ID.	ATIVIDADES
01	Garantir a disponibilidade das conexões internas e externas entre os switches de borda e os switches de Core.
02	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
03	Aplicar correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.
04	Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de rede. 2. Relatório de incidentes relacionados à infraestrutura de rede.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.6. NOC de Rede

ID.	ATIVIDADES
01	Realizar monitorações lógicas e ininterruptas de Servidores (previamente estabelecidos pelo cliente), por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade. Executar plano de comunicação, conforme definido pela área demandante.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatório da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências, indisponibilidade dos serviços e ações executadas.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos.	Máximo em 20 minutos	0,5 % para cada falha de ocorrência	20%
Emitir relatório consolidado de monitoramento.	4º dia útil do mês subsequente.	2 % por dia útil de atraso	20%

4.7. Banco de Dados

ID.	ATIVIDADES
01	Monitorar a capacidade dos servidores.
02	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
03	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
04	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
05	Realizar atividades de manutenção e continuidade.
06	Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatório de disponibilidade dos SGBD's e das bases de dados. 2. Relatório de incidentes relacionados aos SGBD's e as bases de dados.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade dos SGBD's e base de dados.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20%

4.8. Infraestrutura de Rede

ID.	ATIVIDADES
01	Garantir a disponibilidade das conexões internas e externas entre os switches de borda e os switches de Core.
02	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
03	Aplicar correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.
04	Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede.
DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES	
1. Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de rede. 2. Relatório de incidentes relacionados à infraestrutura de rede.	

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.9. Virtualização

ID.	ATIVIDADES
01	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
02	Monitorar a capacidade dos servidores.
03	Administrar clusters de máquinas físicas, virtuais e sistemas de armazenamento da solução de virtualização.
04	Realizar atividades de manutenção e continuidade da solução de virtualização (snapshot).
05	Manter a conectividade das máquinas virtuais com o ambiente físico.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatório da disponibilidade da solução de virtualização. 2. Relatório de incidentes relacionados à solução de virtualização.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade da solução de virtualização.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.10. Aplicações Web

ID.	ATIVIDADES
01	Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas.
02	Monitorar o tempo de acesso das aplicações web a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
03	Monitorar a quantidade de requisições no servidor web a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
04	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatórios de disponibilidades das aplicações web. 2. Relatório de incidentes relacionados às aplicações web.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade das aplicações web.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.11. Backup

ID.	ATIVIDADES
01	Analisar histórico das cópias de segurança, conforme política de backup.
02	Gerenciar, armazenar, etiquetar e substituir as fitas no robô quando necessário para correto funcionamento da solução.
03	Executar teste aleatório de restore, conforme acordado entre as partes.
04	Gerenciar eventos de logs e conexões dos equipamentos e sistemas de backup.
05	Monitorar a capacidade de servidores.
06	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatório da execução do backup por meio do diário de bordo. 2. Relatório de incidentes relacionados à solução de backup.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade da solução de backup.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite

4.12. Mensageria

ID.	ATIVIDADES
01	Monitorar os servidores que compõem os sistemas de mensageria.
02	Monitorar a capacidade dos servidores.
03	Monitorar as ferramentas de segurança de mensageria (antispam).
04	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

1. Relatórios de disponibilidades das soluções de mensageria.
2. Relatório de incidentes relacionados das soluções de mensageria.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade das soluções de mensageria.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.13. Storage

ID.	ATIVIDADES
01	Monitorar a capacidade dos servidores.
02	Monitorar os compartilhamentos via CIFS e NFS disponibilizados pelos storages.
03	Monitorar o desempenho da entrada e saída dos dados.
04	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

1. Relatório de disponibilidade das soluções de storage.
2. Relatório de incidentes relacionados às soluções de storages.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade das soluções de Storage.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.14. Segurança da Informação

ID.	ATIVIDADES
01	Monitorar o funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança.
02	Monitorar a capacidade dos servidores.
03	Monitorar o tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
04	Monitorar a quantidade de requisições de acesso a internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
05	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
06	Identificar, analisar e tratar ameaças e vulnerabilidades.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Relatórios de disponibilidades das soluções de segurança. 2. Relatório de incidentes relacionados às soluções de segurança.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Disponibilidade da solução de segurança da informação.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite

4.15. Administração Dados

ID.	ATIVIDADES
01	Levantar requisitos funcionais para o banco de dados.
02	Elaborar, propor e manter o modelo de dados.
03	Especificar as regras de negócio das aplicações.
04	Definir padrões de nomes para conceitos e variáveis.
05	Determinar normas de incorporação e manuseio dos dados.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES
1. Documentação atualizada dos modelos de dados. 2. Documentação dos padrões de conceitos e variáveis.

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Entregar documentação atualizada de modelo e padrões de dados.	100%	3% para cada caso de não conformidade até 5 casos	20% se ultrapassar 5 casos

4.16. Governança de TI

ID.	ATIVIDADES
01	Apoio ao mapeamento e desenho dos principais processos de gerenciamento de serviços de TI e dos processos inter-relacionados com os serviços de TI.
02	Apoio a implantação dos principais processos de gerenciamento de serviços de TI e dos processos inter-relacionados com os serviços de TI.
03	Monitoração dos principais processos de gerenciamento de serviços de TI e dos processos inter-relacionados com os serviços de TI..
04	Apoio à elaboração e análise de indicadores dos serviços de suporte à infraestrutura e processos de gerenciamento de TI.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES	
1. Entrega de artefatos produzidos, verificados e/ou aprimorados, processos mapeados, implantados e/ou produzidos, projetos verificados e/ou aprimorados, metodologias e diretrizes implantadas no âmbito da Imprensa Nacional por interesse da Direção Geral ou Gestão e Governança de TI .	

INDICADORES	LIMITES	GLOSAS	LIMITES
Entrega de artefatos produzidos de acordo com cronograma estabelecido.	100%	3% para cada caso de não conformidade até 5 casos	20% se ultrapassar 5 casos

CLÁUSULA TERCEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A alteração encontra amparo legal na alínea “a” do inciso I do artigo 65 da Lei nº 8.666/93, e no Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 06/2017 do **Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBIO/MMA**, UASG: 443033.

CLÁUSULA QUARTA – DA RATIFICAÇÃO

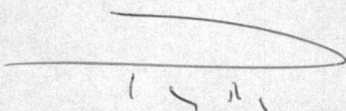
Ficam ratificadas as cláusulas do contrato originário não alteradas por este instrumento.

CLÁUSULA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

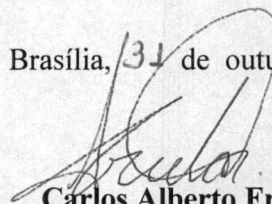
A publicação resumida deste Termo Aditivo no Diário Oficial da União será providenciada pela Administração, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, por conta da Contratante.

E, por estarem assim justas e acertadas as condições, foi celebrado o presente Termo Aditivo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, sem rasuras ou emendas, o qual, depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas a todo os atos presentes, vai pelas partes assinado.

Brasília, 31 de outubro de 2018.

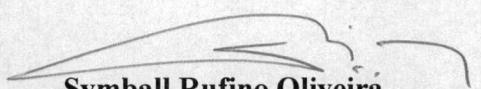


Pedro Antonio Bertone Ataíde
Diretor-Geral
Contratante

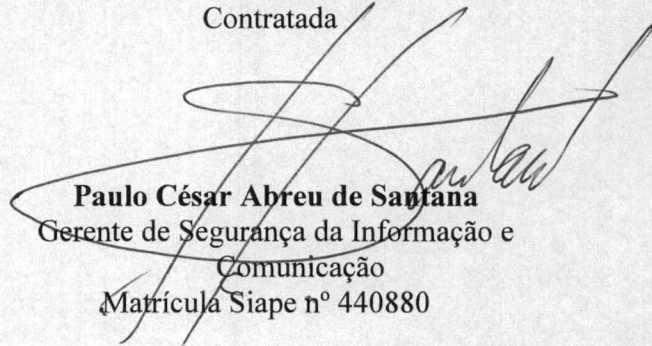


Carlos Alberto Freitas
Representante Legal
Contratada

Testemunhas:



Syball Rufino Oliveira
Coordenador de Tecnologia da Informação
Matrícula Siape nº 1877322



Paulo César Abreu de Santana
Gerente de Segurança da Informação e
Comunicação
Matrícula Siape nº 440880