Presidência da República
Secretaria-Geral
Imprensa Nacional

TERMO ADITIVO Nº 05 AO CONTRATO Nº 12/2018, QUE, ENTRE SI, CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA IMPRENSA NACIONAL, E A EMPRESA CENTRAL IT – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Processo nº 00034.004944/2017-15

Contrato nº 12/2018

A União, por intermédio da Imprensa Nacional, Órgão específico, singular, integrante da estrutura regimental da Secretaria -Geral da Presidência da República, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 06, Lote 800, CEP: 70610-460, na cidade de Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 04.196.645/0001-00, doravante designada **Contratante**, neste ato representada pelo seu Diretor-Geral, Senhor **Heldo Fernando De Souza**, portador da Carteira de Identidade nº 020935802-7 Exército Brasileiro, e do CPF nº 499.066.587-20, residente e domiciliado no Distrito Federal, nomeado pela Portaria nº 1095, de 14 de setembro de 2021, publicada no DOU, Seção 2, de 15 de setembro de 2021, com delegação de competência conferida pelo Artigo 1º da Portaria nº 20, de 12 de maio de 2022, do Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral da Presidência da República, publicada no DOU, Seção 2, de 13 de maio de 2022, e de conformidade com a Portaria nº 59, de 17 de dezembro de 2019, do Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral da Presidência da República, publicada no DOU, Seção 1, de 18 de dezembro de 2019, e 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, Salas 1713 a 1726, Ed. Executive Office Tower, Brasília-DF, CEP n° 70702-060, doravante designada **Contratada**, neste ato representada pelo Senhor **Antônio Jorge Soares de Souza**, portador da Carteira de Identidade nº 1.048.324, expedida pela SSP/DF, e CPF nº 393.912.807-49, e pelo Senhor **Elton Eduardo de Lima**, portador da Carteira de Identidade nº 114344062, expedida pela SSP/RJ, e CPF nº 095.726.147/03, tendo em vista o que consta no **Processo nº 00034.004944/2017-15** e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, resolvem celebrar o presente Termo Aditivo ao Contrato 12/2018, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente Termo Aditivo tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 12/2018, a alteração do Catálogo de Serviços, bem como a inserção de regra adicional, relativa à rescisão, na Cláusula Décima-Terceira do instrumento original, conforme subcláusulas abaixo:

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA: Prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 12/2018, até o dia **29 de junho de 2023.**

SUBCLÁUSULA SEGUNDA: Alteração do Catálogo de Serviços, Anexo "A" do Termo Aditivo nº 05 ao Contrato nº 12/2018, com vigência a partir da data de assinatura do presente Termo Aditivo.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA: IV. O contrato poderá ser rescindido, antes do advento do prazo final da prorrogação objeto do presente Termo Aditivo, no interesse da Contratante, com aviso prévio à Contratada, observando o prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes da rescisão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO

A prorrogação do prazo de vigência encontra amparo legal no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, combinado com a Cláusula Segunda do contrato originário.

A alteração do Catálogo de Serviços encontra amparo legal no artigo 65, alínea a do inciso I da Lei nº 8.666/93, bem como nos subitens 3.5, 3.6.2 e 10.5 do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 06/2017, realizado pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade - ICMBio.

A alteração de cláusula contratual encontra amparo legal no art. 65, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO NOVO VALOR DO CONTRATO

O custo unitário da Unidade de Suporte Técnico para serviços de central de atendimento, atendimento ao usuário e infraestrutura de TI (UST) é de **R$ 15,13 (quinze reais e treze centavos)**, perfazendo o valor total de **R$ 7.516.584,00 (sete milhões, quinhentos e dezesseis mil, quinhentos e oitenta e quatro reais)**, para a quantidade anual de 496.800 UST, para o período de 12 (doze) meses, conforme tabela abaixo, sendo que os pagamentos serão em conformidade com a Cláusula Nona do contrato originário.

Item	Serviço	Unidade	Quantitativo Anual	Valor Unitário R$	Valor Global R$
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento ao usuário e sustentação de ambiente de infraestrutura.	UST	496.800	15,13	**7.516.584,00**

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes correrão à conta dos créditos orçamentários consignados à Contratante no Orçamento Geral da União para o exercício de 2022, sob a seguinte classificação: Programa de Trabalho 04.662.4001.2804.0001, Fonte 0150, Elemento de Despesa 33.90.40, tendo sido emitida a Nota de Empenho n° 2022NE000034, datada de 03/01/2022, no valor de **R$3.758.292,00 (três milhões, setecentos e cinquenta e oito mil e duzentos e noventa e dois reais).**

As despesas para o exercício subsequente serão alocadas na dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à Contratante na Lei Orçamentária Anual.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

A Contratada deverá renovar ou apresentar nova garantia da execução contratual à Gerência de Contratos e Convênios, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do início da vigência deste instrumento, em uma das modalidades previstas no artigo 56 da Lei nº 8.666/93, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

Fica resguardado à Contratada o direito ao reajuste dos valores do contrato que será efetivado por meio de apostilamento, desde que solicitado pela Contratada com apresentação da memória de cálculo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RATIFICAÇÃO DAS CLÁUSULAS

Ficam ratificadas as cláusulas do contrato originário, bem como as dos Termos Aditivos nº 01, 02, 03 e 04, não alteradas por este instrumento.

CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação resumida deste Termo Aditivo, no Diário Oficial da União, será providenciada pela Administração da Imprensa Nacional, 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, foi celebrado o Termo Aditivo em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, sem rasuras ou emendas, o qual, depois de lido e achado conforme, perante 2 (duas) testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

Brasília, 29 de junho de 2022.

ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA:39391280749

Assinado de forma digital por ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA:39391280749
Dados: 2022.06.29 18:17:52 -03'00'

Antônio Jorge Soares de Souza
Representante Legal
Contratada

ELTON EDUARDO DE LIMA:09572614703

Assinado de forma digital por ELTON EDUARDO DE LIMA:09572614703
Dados: 2022.06.29 18:18:50 -03'00'

Elton Eduardo de Lima
Representante Legal
Contratada

Heldo Fernando De Souza
Diretor Geral
Contratante

Testemunhas:

Nome: WAGNER MARCELO C. DE CARVALHO
Matrícula Siape nº: 442.176

Nome: EDDY DA S. FARIA
Matrícula Siape nº: 442158

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA-GERAL
IMPRENSA NACIONAL
Coordenação de Tecnologia da Informação

ANEXO "A" DO TERMO ADITIVO Nº 05

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – CONTRATO Nº 12/2018

O presente Catálogo tem por objeto as seguintes alterações relacionadas abaixo:

a) A distribuição das Unidades de Suporte Técnico entre as tarefas rotineiras e sob demanda inicialmente contratados, bem como a alteração das Ordens de Serviços rotineiras constantes do Contrato nº 12/2018.

b) A inclusão das Ordens de Serviços de Administração de Dados e de Governança de TI, autorizadas a partir do mês de setembro do ano de 2018.

c) A alteração dos fatores de complexidade das Ordens de Serviços Rotineiras, revisados e alterados a partir de 01/05/2019, conforme Carta nº 163/2019, de 15 de abril de 2019.

d) A inclusão das Ordens de Serviço de Administração do ambiente de BI, e de Administração e Provisionamento do Ambiente de Containers e CI/CD, autorizadas a partir dos meses de junho e outubro de 2019, respectivamente, conforme Carta nº 415/2019, de 28 de agosto de 2019.

e) A inclusão da Ordem de Serviço de Apoio a Gestão de Projetos e da alteração sobre a Ordem de Serviço de Segurança da Informação, autorizados a partir do mês de julho de 2021, conforme Carta nº 016/2021 de 22 de junho de 2022.

E a inclusão da Ordem de Serviço de Sustentação ao ambiente de Telefonia VOIP, a ser iniciada a partir de 01/07/2022.

Volumetria Contratada

Item	Serviço	Und.	Quantitativo Anual	Valor Unitário	Valor Global
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento ao usuário e sustentação de ambiente de infraestrutura.	UST	496.800	R$ 15,13	R$ 7.516.584,00

Tarefas Rotineiras

a) Determina os serviços de periodicidade diária previamente definida;

b) 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.

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 indisponíveis com ocorrência de alarmes
4	Consulta 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 Serveridade	**Desconto**
1	2%
2	1,5%
3	1%
4	0,5%

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, 24 x 7 sem interrupções.

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 23h**.

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 será realizado **das 08h às 18h.**

Referências para Cálculo das 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

C = COMPLEXIDADE		
Tipo	**Atividades**	**Valor**
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 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;	3,5
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	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadram no item anterior, 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 = Severidade 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							

I = Impacto do serviço	
Fator Deteminante	**Impacto**
1	Sem impacto
2	Baixo impacto
3	Médio Impacto
4	Alto impacto
Tabela 5 - Impacto do serviço para o negócio (I)	

t = Tipo de Monitoração	
Tipo	Peso
Remoto	2
Presencial	3
Tabela 6 - Tipo de Monitoração (t)	

Tabela de Serviços

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	30	25%	30	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				**4,00**

Banco de Dados				
Questionamento	**Resposta**	**% crescimento**	**Limite**	**Fator específico**
Quantidade de Sgbds 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	0%	0	0,00
Quantidade de Soluções de BI (QLIKVIEW E PENTAHO)	0	0%	0	0,00
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / SERVIÇOS = 230	8	25%	8	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				2,17

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 Passiveis De Atualização Do Sistema Operacional	1	25%	1	4,00
Quantidade e Serviços/Hosts Críticos (Hosts = 38 / Serviços = 23)	6	25%	6	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,52

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	7	25%	9	3,11

2005-B16)				
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)	3	25%	3	4,0
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				2,88

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 Fitas) 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 (CA)				2,16

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)	21	25%	21	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,23

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 e 4 Subsites (Em Produção)	28	25%	35	3,20
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos	21	25%	21	4,00

(HOSTS = 38 / SERVIÇOS = 23)				
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,47

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)	5	25%	5	4,00
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)	30	25%	30	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,50

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 (CA)				3,13

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 (CA)				3,29

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
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (Total das outras áreas)	1	0%	1	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,72

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)	8	25%	8	4,00
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,55

Administração do ambiente de BI				
Questionamento	**Resposta**	**% crescimento**	**Limite**	**Fator específico**
Quantidade de Ambiente Business Inteligente	2	25%	3	2,67
Quantidade de Schemas nos Bancos Oracle, SQL e Postgree	15	25%	19	3,16
Quantidade de Serviços/Hosts Críticos (HOSTS = 38 / Serviços = 230)	25	25%	31	3,23
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,02

Administração e provisionamento do ambiente de Containers e CI/CD - DEVOPS				
Questionamento	**Resposta**	**% crescimento**	**Limite**	**Fator específico**
Quantidade de Serviços (Containers) em Produção.	200	25%	300	2,67
Quantidade de Ferramentas DEVOPS em produção.	5	25%	8	2,50
Quantidade de Docker Hosts em produção	8	25%	10	3,20
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,02

Gestão de Projetos de TI

Questionamento	Resposta	% crescimento	Limite	Fator específico
Quantidade de Ilhas Técnicas em TI (N2, BD, Servidores, Segurança da Informação, Desenv Gnsystems, Desenv SEA, Desenv GSI	6	25%	8	3,00
Processos de Gestão de Projetos.	1	25%	1	4,00
Quantidade de Serviços/Host Críticos (Total das outras áreas)	23	25%	35	2,63
Complexidade Específica do Ambiente (CA)				3,21

Telefonia				
Questionamento	**Resposta**	**% crescimento**	**Limite**	**Fator Específico**
Quantidade de Centrais Telefônicas Distintas (Alcatel)	1	25%	1	4,00
Quantidade de canais disponíveis com a operadora de telefonia	1	25%	1	4,00
Quantidade de ramais em operação	250	25%	313	3,19
Quantidade de serviços/hosts críticos	1	25%	1	4,00
COMPLEXIDADE ESPECÍFICA DO AMBIENTE (CA)				3,80

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		

Cálculo das Ordens de Serviços

R001 - Atendimento Remoto	**V x S x C x D**
R002 - Suporte Presencial	
R003 - Chamados de Infraestrutura	**C x Qtde chamados atendidos**
R004 - Monitoração	**I x CA x C x T**
R005 - Banco de Dados	

R006 - Sistemas Operacionais	
R007 - Redes	
R008 - Backup	
R009 - Telefonia	
R010 - Virtualização	
R011 - Aplicações Web	
R012 - Segurança da Informação	
R013 - Storage	
R014 - Mensageria	
R015 - Apoio a Governança	
R016 - Administração de Dados	
R017 - Business Inteligence	
R018 - Container (Devops)	
R019 - Apoio a Gestão de Projetos	
Demandas (Projetos)	**I x P x C**

Atividades, Entregáveis e Indicadores

Atendimento N1

Atividades
• Efetuar o recebimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro Padrão de Atendimento. • Efetuar leitura, análise e tratamento do e-mail recebido. • Efetuar o registro dos chamados no sistema de gestão de serviços de TI. • Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de 1º nível. • Escalonar o chamado quando da impossibilidade de resolução no primeiro atendimento. • Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente. • Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento. • Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

Entregáveis
• Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados. • Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado.

Indicadores e Metas
• Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis (>=95%). • Resolver requisições classificadas em média em até 8 horas úteis (>=95%). • Resolver requisições classificadas em alta em até 4 horas úteis (>=95%). • Resolver incidentes classificadas em alta em até 2 horas úteis (>=90%). • Garantir índice de notas boas na pesquisa de satisfação (>=95%).

- Chamados reabertos por erros ou execução incompleta (até 2%).
- Capturar chamados em até 30 minutos após a abertura (>=90%).

Atendimento N2

Atividades
• Recepcionar chamados transferidos do primeiro nível ou abrir novos chamados, com uso do sistema de gestão de serviços de TI. • Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado. • Escalonar chamado para o 3º nível, quando houver impossibilidade de resolução no 2º nível. • Criar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial. • Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.

Entregáveis
• Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados. • Relatório com o quantitativo de chamados reabertos. • Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado.

Indicadores e Metas
• Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis (>=95%). • Resolver requisições classificadas em média em até 8 horas úteis (>=95%). • Resolver requisições classificadas em alta em até 4 horas úteis (>=95%). • Resolver incidentes classificadas em alta em até 2 horas úteis (>=90%). • Garantir índice de notas boas na pesquisa de satisfação (>=95%). • Chamados reabertos por erros ou execução incompleta (até 2%). • Capturar chamados em até 30 minutos após a abertura (>=90%).

Monitoração

Atividades
• 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.

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

- Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos (Máximo 20 minutos).
- Emitir relatório consolidado de monitoramento (até 4º dia útil).

Banco de Dados

Atividades
• Monitorar a capacidade dos servidores. • Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos. • Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. • Realizar atividades de manutenção e continuidade. • Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.

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

Indicadores
• Disponibilidade dos SGBD's e base de dados (>=99,7%).

Sistemas Operacionais

Atividades
• Monitorar e analisar eventos e sistema de arquivos relacionados ao ambiente dos Sistemas Operacionais. • Monitorar a capacidade dos servidores. • Monitorar os File Systems. • Configurar e gerenciar os servidores físicos e virtuais, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos. • Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos. • Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

Entregáveis
• Relatório de disponibilidade dos sistemas operacionais. • Relatório de incidentes relacionados aos sistemas operacionais.

Indicadores
• Disponibilidade dos sistemas operacionais (>=99,7%).

Infraestrutura de Rede

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

Entregáveis
• Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de rede. • Relatório de incidentes relacionados à infraestrutura de rede.

Indicadores
• Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede (>=99,7%).

Backup

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

Entregáveis
• Relatório da execução do backup por meio do diário de bordo. • Relatório de incidentes relacionados à solução de backup.

Indicadores
• Disponibilidade da solução de backup (>=99,7%).

Virtualização

Atividades
• Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias. • Monitorar a capacidade dos servidores. • Administrar clusters de máquinas físicas, virtuais e sistemas de armazenamento

da solução de virtualização. • Realizar atividades de manutenção e continuidade da solução de virtualização (snapshot). • Manter a conectividade das máquinas virtuais com o ambiente físico.

Entregáveis
• Relatório da disponibilidade da solução de virtualização. • Relatório de incidentes relacionados à solução de virtualização.

Indicadores
• Disponibilidade da solução de virtualização (>=99,7%).

Aplicações Web

Atividades
• Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas. • Monitorar o tempo de acesso das aplicações web a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. • Monitorar a quantidade de requisições no servidor web a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. • Realizar atividades de manutenção e continuidade da solução de virtualização (snapshot).

Entregáveis
• Relatório da disponibilidade das aplicações web. • Relatório de incidentes relacionados às aplicações web.

Indicadores
• Disponibilidade das aplicações web (>=99,7%).

Segurança da Informação

Atividades
• Monitorar o funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança. • Monitorar a capacidade dos servidores. • Monitorar o tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. • Monitorar a quantidade de requisições de acesso a internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. • Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias. • Identificar, analisar e tratar ameaças e vulnerabilidades • Analisar, avaliar e propor melhorias nos ativos e soluções de segurança da

informação. • Analisar, avaliar, desenhar e propor melhorias na topologia do ambiente de TI. • Acompanhamento de Provas de Conceito (POC) de novas tecnologias. • Auditoria dos ativos de segurança da informação. • Revisão de regras implementadas em firewalls, IPS. • Executar scan de vulnerabilidades no ambiente de TI e resposta a incidentes.

Entregáveis
• Relatórios de disponibilidades das soluções de segurança. • Relatório de incidentes relacionados às soluções de segurança. • Relatórios de scan de vulnerabilidades realizadas. • Relatório de resposta a incidentes

Indicadores
• Disponibilidade da solução de Segurança da Informação (>=99,7%).

Storage

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

Entregáveis
• Relatório da disponibilidade das soluções de storage. • Relatório de incidentes relacionados às soluções de storage.

Indicadores
Disponibilidade da solução de Storage (>=99,7%).

Mensageria

Atividades
• Monitorar os servidores que compõem os sistemas de mensageria. • Monitorar a capacidade dos servidores. • Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
Entregáveis
• Relatório da disponibilidade das soluções de mensageria. • Relatório de incidentes relacionados às soluções de mensageria

Indicadores
Disponibilidade da solução de Mensageria. (>=99,7%).

Governança de TI

Atividades
• Apoio ao mapeamento e desenho dos principais processos de gerenciamento de serviços de TI e dos processos inter-relacionados com os serviços de TI. • Apoio a implantação dos principais processos de gerenciamento de serviços de TI e dos processos inter-relacionados com os serviços de TI. • Monitoração dos principais processos de gerenciamento de serviços de TI e dos processos inter-relacionados com os serviços de TI. • Apoio à elaboração e análise de indicadores dos serviços de suporte à infraestrutura e processos de gerenciamento de TI.

Entregáveis
• 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
Entrega de artefatos no prazo (>=95%).

Administração Dados

Atividades
• Levantar requisitos funcionais para o banco de dados. • Elaborar, propor e manter o modelo de dados. • Especificar as regras de negócio das aplicações. • Definir padrões de nomes para conceitos e variáveis. • Determinar normas de incorporação e manuseio dos dados.

Entregáveis
• Documentação atualizada dos modelos de dados • Documentação dos padrões de conceitos e variáveis.

Indicadores
Entrega de artefatos produzidos de acordo com cronograma estabelecido (100%).

Administração do ambiente de BI

Atividades
• Manipular aplicações de Business Intelligence, para desenvolvimento de relatórios (OLAP), que apresentem informações estatísticas e gerenciais. • Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los a base de conhecimento, além de manter os documentos existentes atualizados. • Configurar e manter o ambiente BI.

Entregáveis
• Documentação atualizada das soluções e procedimentos.

Indicadores
Disponibilidade das soluções de BI (>=99,7%).

Administração e provisionamento do ambiente de Containers e CI/CD

Atividades
• Identificar e restabelecer os serviços em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias. • Monitorar a disponibilidade e capacidade dos componentes dos containers. • Administrar clusters de containers e containers standalone. • Configurar e manter backup dos componentes de orquestração dos containers. • Gerenciar eventos de logs do Docker Host e Containers • Suporte na utilização de containers e CI/CD - integração entre desenvolvimento de sistemas, infraestrutura de tecnologia da informação e qualidade do produto • Analisar a adequação do fluxo, manetr, propor melhorias e, a critério da contratante, ajustar o processo de integração, entrega contínua (CI/CD) e orquestração dos containers. • Realizar o suporte dos softwares utilizados ou que poderão ser utilizados no ambiente de integração e entrega contínua. • Implantar, manter e otimizar de maneira automatizada os serviços de containers e componentes do cluster. • Realizar tunning, profiling, apoio na resolução de problemas e propor melhorias nos componentes e serviços do cluster. • Elaborar e manter atualizada documentação dos componentes do cluster, dos serviços, da arquitetura de sistemas e pipeline CI/CD.

Entregáveis
• Relatório de disponibilidade dos clusters de containers em produção. • Relatório de disponibilidade dos serviços e sistemas conteinerizados em produção. • Relatório de incidentes relacionados aos clusters de containers em produção. • Relatório de incidentes relacionados aos serviços e sistemas conteinerizados em produção.

Indicadores
Disponibilidade dos Serviços Críticos Conteinerizados (>=99,7%).

Gestão de Projetos de TI

Atividades
• Mapeamento e desenho do processo de gerenciamento de projetos de TI. • Implantação do processo de gerenciamento de projetos e apoio para as equipes técnicas na condução dos projetos de infraestrutura e desenvolvimento. atuando como facilitador e intermediador para resolução de impeditivos e conflitos. • Monitoração do processo de gerenciamento de projetos, através de reuniões de iniciação, planejamento e pontos de controle, status, desempenho e do Comitê do Escritório de Projetos. • Apoio para as equipes técnicas na abertura de registros de mudanças e acompanhamento das execuções de projetos • Apoio à elaboração e análise de indicadores de nível de serviços do processo de gerenciamento de projetos de TI

Entregáveis
• Entrega de artefatos produzidos, verificados e/ou aprimorados, projetos verificados e/ou aprimorados, metodologias e diretrizes implantadas no âmbito da Imprensa Nacional por interesse da Direção Geral ou coordenação de TI.

Indicadores
Disponibilidade da solução de Mensageria. (>=95%).

Telefonia

Atividades
• Monitorar o fluxo da comunicação interna e externa entre a central telefônica e a rede pública ou centrais interligadas. • Verificar o fluxo das ligações nas centrais telefônicas. • Monitorar o tempo de acesso entre terminais telefônicos e a central, a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. • Monitorar a capacidade dos servidores. • Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

Entregáveis
• Relatório da disponibilidade da solução de telefonia. • Relatório de incidentes relacionados da solução de telefonia.

Indicadores
Disponibilidade da solução de telefonia (>=95%).

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A alteração encontra amparo legal na alínea "a" do inciso I do artigo 65 da Lei nº 8.666/93, e nos subitens 3.5, 3.6.2 e 10.5 do Termo de Referência, 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.

Em 29 de junho de 2022.

PAULO CÉSAR ABREU DE SANTANA
Coordenador de Tecnologia da Informação