

**SUPORTE CENTRALIZADO****Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações**

Acompanhar, mediante contato, sempre que necessário, junto aos demais agentes/fornecedores/operadoras, quanto ao andamento dos chamados, incluindo o registro, nas ferramentas de controle respectivas, das previsões de atendimento, do histórico e das informações sobre eventuais atrasos;

Atuar proativamente realizando análise de tendências e correlacionando os incidentes, com vistas a identificar padrões, falhas ou IC que apresentem ocorrências frequentes para subsidiar a pronta atuação nos incidentes e/ou evitar incidentes futuros;

Efetuar o cadastro dos endpoints sob gestão das GEAS/CEAS/CIAS nas ferramentas de controle de acesso à Rede da CAIXA;

Garantir que toda informação relevante e o histórico das ações adotadas sejam registradas no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a adotar, para subsidiar outros processos de Gerenciamento de Serviços de TI;

Identificar novas correções de bugs e problemas e então documentá-las;

Interagir com a equipe de suporte técnico, subsidiando com procedimentos padronizados e coletando informações dos incidentes para análise e proposição de melhorias contínuas dos níveis de serviço;

Intervenção/suporte remoto a partir do acionamento das equipes da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos, (Central de Serviços - Service Desk ou CGR);

Manter atualizado o banco de erros conhecidos, além de fornecer subsídios para análise de tendências dos incidentes;

Acompanhar disponibilidade de todos os storages e servidores descentralizados, instalados no ambiente das Centralizadoras Regionais e/ou no ambiente das unidades CAIXA vinculadas ou virtualizados no que diz respeito às condições necessárias ao funcionamento, tais como espaço em disco, níveis de utilização de CPU e memória, disponibilidade de aplicativos e serviços de rede identificáveis pelo protocolo SNMP ou outro que a CAIXA venha a adotar;

Acompanhar do ambiente das Centralizadoras Regionais (sala técnica) onde se encontram instalados os ativos de rede, incluindo os equipamentos que dão sustentação a tal ambiente (grupo gerador, nobreak, refrigeração etc);

Produzir relatórios gerenciais, informando minimamente: a identificação dos IC que mais geraram incidentes no período, os incidentes que mais ocorreram no período, quantidade de problemas tratados no período, percentual de problemas contornados no período, percentual de problemas encerrados no período, quantidade de requisições de mudanças abertas no período, problemas abertos aguardando solução, ou quaisquer outras informações definidas/solicitadas pela CAIXA;

Incluir, reincluir e manter contas de máquinas nos controles/diretórios (Domínio), sob demanda exclusiva das Centralizadoras Regionais e/ou em atendimento às equipes de campo;

Prover gerenciamento contínuo do processo, disponibilizando métodos e procedimentos padronizados para utilização pela equipe da CONTRATADA, alimentando e mantendo atualizado o banco de conhecimento;

Monitorar ativos da rede LAN (switches, Access Points, etc);

Realizar análise da raiz dos problemas mais complexos identificados, para corrigir problemas mais rapidamente e evitar que se tornem recorrentes;

Realizar apoio/consultoria aos atendimentos técnicos de campo, considerando as melhores práticas de mercado, buscando implementar atividades/ferramentas de melhoria e registrar na base de conhecimento;

Realizar atividades de suporte e operação dos recursos tecnológicos e ativos tais como: servidores físicos locais, remotos e/ou virtualizados, storages e demais ativos instalados nos ambientes das Centralizadoras Regionais, seguindo padrões definidos pela CAIXA, a partir da operação de ferramentas disponibilizadas por esta, de registro das ações tomadas de acordo com os eventos e problemas reportados a execução de rotinas inerentes aos recursos tecnológicos, com disponibilização de seu resultado na periodicidade definida pelas Centralizadoras Regionais;

Empreendimento de ações preventivas e corretivas para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e ambientes;

**SUPORTE CENTRALIZADO****Suporte Operacional**

Garantir que toda informação e histórico das ações sejam registradas no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a adotar

Participar das reuniões técnicas relativas às atividades das equipes alocadas para execução das atividades

Posicionar pontualmente sobre as ações, eventuais problemas e/ou dificuldades e reporte à equipe CAIXA

Realizar interação com usuários/fornecedores para realizar triagem e qualificação da requisição de serviços

Triar e qualificar requisição de serviços, complementando as informações, se for o caso, por meio de consulta às bases de dados, e quando devido, o direcionamento correto para o agente solucionador

Receber, registrar, qualificar, distribuir e acompanhar fim a fim as ocorrências recebidas da CAIXA, por meio de ferramentas de suporte, Ouvidoria, Telefone, E-mail ou outra ferramenta definida pela CAIXA

Receber, tratar e manter atualizadas listas, tarefas e rotinas de produtos, usuários, base de conhecimento e/ou serviços específicos conforme padrão estabelecido pela CAIXA disponibilizando em canal de acesso pelas equipes CAIXA e Terceirizadas

**SUPORTE CENTRALIZADO****Serviços do Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade**

Acionar os fornecedores, as equipes especializadas e outros entes necessários para construção de base de conhecimento.

Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores (treinamentos, reciclagens etc), bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento dos serviços.

Administrar cursos, treinamentos e workshops visando melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Analisar os indicadores e apresentar em reuniões de avaliação as não conformidades.

Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, e propor à CAIXA planos de ações de melhorias visando otimizar os indicadores, os processos de atendimento, de trabalho, de auditoria e identificar novas oportunidades de serviços.

Aplicar ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos abaixo dos padrões mínimos definidos exclusivamente pela CAIXA.

Aplicar metodologia para identificação das necessidades de reciclagens.

Auditar e gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados, bem como dos indicadores.

Capacitar os novos profissionais, sendo realizada capacitação após o recrutamento e seleção, e aplicada de acordo com perfis definidos.

Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas, bem como o processo de seleção de novos profissionais.

Conforme necessidade e a seu critério, a CAIXA poderá acompanhar in loco os treinamentos ministrados pela CONTRATADA para avaliar necessidade de melhorias.

Controlar carga horária dos treinamentos e reciclagens.

Dar manutenção e atualização dos módulos de treinamento em Biblioteca de Conhecimento.

Dar tratamento a registros do tipo reclamação, sugestão, ouvidoria e outros que forem demandados.

Definir planos de melhoria, executá-lo, após homologado previamente pela CAIXA, e dar conhecimento periodicamente.

Desenvolver módulos de treinamento com base nos documentos, padrões, informativos e scripts fornecidos pela CAIXA.

Elaborar e implementar modelos e ferramentas de controle da qualidade, com foco na adoção de metodologias de qualidade, padrões, normas e frameworks.

Elaborar tabelas dinâmicas, gráficos e emitir relatórios analíticos, gerenciais e painéis gerenciais / operacionais, extração e análise de base de dados, solicitados pela CAIXA, permitindo aos gestores medir o desempenho e o tempo de resposta dos serviços e identificar tendências ou problemas recorrentes, para que o serviço seja melhorado.
Elaborar, analisar e manter scripts, procedimentos, roteiros, FAQs e informes e guarda de documentos em local definido pela CAIXA.
Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam o processo para busca de soluções e/ou respostas.
Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.
Executar tarefas e planos de ação decorrentes de auditorias, reuniões de análise crítica e demais atividades de qualidade.
Fornecer, mensalmente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento para a CAIXA.
Garantir que as equipes estejam devidamente capacitadas e permanentemente atualizadas, no tocante a novos produtos e serviços bem como às tecnologias (hardware/ software/ aplicativos/ segurança tecnológica), adotadas pela CAIXA, para assegurar a qualidade e padrões exigidos na execução dos serviços, objeto do contrato.
Garantir que o processo de capacitação seja contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA, sendo este, responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, sob a supervisão da CAIXA.
Garantir que todas as capacitações possuam Avaliação de Reação dos treinandos.
Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob responsabilidade da CAIXA.
Identificar as necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.
Identificar os possíveis ofensores ou pontos críticos, suas causas e efeitos, que possam causar impacto no nível de serviço exigido pela CAIXA.
Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts e FAQs de perguntas mais frequentes.
Interagir com a CAIXA para orientações de situações não previstas e/ou contingências e comunicação das ocorrências relativas ao processo.
Interagir com a equipe da CAIXA sobre o gerenciamento e melhoria da qualidade.
Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
Manter a metodologia de Gestão de Serviços de TI aplicada ao suporte técnico e ao atendimento ao usuário, tendo como referência as melhores práticas da metodologia ITIL.
Manter atualizada a relação dos treinamentos realizados, contendo a qualificação de todos os profissionais alocados.
Manter atualizadas as informações e as documentações dos profissionais alocados à prestação dos serviços em local/sistema definido pela CAIXA, juntamente com a documentação comprobatória de todos os requisitos exigidos no Termo de Referência.
Manter atualizado o Catálogo de Serviços e as Categorias a partir de padrão estabelecido pela CAIXA.
Manter atualizados os repositórios de scripts e propor sugestões de melhorias caso sejam identificadas funcionalidades que agreguem valor ao processo.
Manter interlocução com as equipes de atendimento para identificar pontos de melhoria em procedimentos e processos.
Organizar as novas documentações.
Participar da definição de padrões de solução.
Participar de apresentações e reuniões programadas pela CAIXA semanalmente e/ou sempre que necessário, inclusive elaborando as ATAS da reunião, repassando-as a CAIXA.
Planejar, gerenciar a produtividade e qualidade do atendimento e dos serviços sob sua responsabilidade.
Produzir relatório com os documentos criados e atualizados da Base de Conhecimento.
Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.
Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes, com objetivo de identificar necessidade de substituições e/ou realocações.
Realizar a documentação e a manutenção dos relatórios dos atendimentos e dos monitoramentos realizados, com os devidos apontamentos.
Realizar ações de estímulo às respostas nas pesquisas de satisfação.
Realizar agenda mensal dos treinamentos e capacitação dos profissionais.
Realizar análise das respostas da Pesquisa de Satisfação bem como apresentar plano de ação para melhorias da percepção do usuário sobre o atendimento, podendo, a critério da CAIXA, realizar pesquisa complementar a qualquer tempo.
Realizar contato com o usuário, para obter informações complementares às Pesquisas de Satisfação que obtiveram avaliação inferior ao nível exigido pela CAIXA, caso não esteja explícito a motivação da nota ou seja solicitado pela CAIXA.
Realizar demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.
Realizar feedback, disseminar e nivelar as informações com as equipes.
Realizar mapeamento de processos, instruções de trabalho, análise e controle de não-conformidades com atualização encaminhada à CAIXA.
Realizar monitoramento diário das demandas atendidas nos outros canais objetivando acompanhar não-conformidades, verificando demandas urgentes, gargalos que estejam prejudicando o fluxo do atendimento das demandas visando à garantia da qualidade do atendimento, identificando a necessidade do desenvolvimento dos profissionais alocados à atividade de atendimento.
Realizar o ciclo de vida de documentos seguindo um processo documentado e aprovado.
Realizar o registro das informações sobre os monitoramentos e atendimentos efetuados em ferramenta a ser definida pela CAIXA para esse fim.
Realizar, por amostragem mínima mensal e periodicidade definida pela CAIXA, a análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, de acordo com os parâmetros de qualidade.
Realizar, por amostragem, análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, quanto ao aspecto dos procedimentos aplicados, da linguagem utilizada, de forma que siga as melhores práticas e linguagem formal.
Registrar treinamento e respectiva avaliação na ficha funcional dos empregados, em ferramenta a ser definida pela CAIXA.
Repassar informação para a CAIXA sobre o andamento dos serviços de recrutamento, seleção e contratação de empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais
Repassar integralmente, para a CAIXA, todos os artigos presentes na Base de Conhecimento, na forma a ser definida pela fiscalização, na fase de encerramento.
Responsabilizar pelo fornecimento do conteúdo de reciclagens e treinamentos específicos da CAIXA, cabendo a CONTRATADA a elaboração de documentos e demais materiais julgados necessários no processo.
Solicitar e controlar a permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos lógicos dos colaboradores aos sistemas da CAIXA utilizados pela CONTRATADA, garantindo que um colaborador possuirá apenas as licenças, acessos e perfis necessários ao desempenho de suas atividades.
Treinar ou reciclar os colaboradores, tendo como referência a carga horária mínima de 4 (quatro) horas/mês por colaborador, compreendendo o treinamento para atendimento de novos serviços e reciclagem dos conhecimentos dos serviços já atendidos.
Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
Verificar aprendizagem dos treinamentos a partir do conteúdo ministrado, por meio de prova escrita, desenvolvida pela CONTRATADA.

SUPORTE REGIONAL
Suporte Regional de TIC e Telecomunicações
Acompanhar e tratar quaisquer outras ferramentas internas de controle e uso exclusivo da(s) Centralizadora(s) Regional(is) incluindo ferramentas de monitoração, que venham culminar inclusive em interação com outra unidade de TI da CAIXA, como por exemplo o Centro de Gerenciamento de Redes;
Acompanhar, suportar e orientar aos agentes (técnicos, outros fornecedores, etc.) que estiverem atuando em campo nas instalações de novos recursos de TIC e Telecomunicações, desinstalações, remanejamentos, reconfigurações e demais atividades correlacionadas, alinhados ao Processo de Atendimento de Campo, bem como pela execução dos testes de funcionamento, contando com a presença dos agentes nos locais, quando necessário;

Atuar no Gerenciamento de Mudanças Físicas e/ou Projetos de Expansão, realizando o acompanhamento e operacionalização, envolvendo todas as medidas necessárias à viabilização de tais demandas, como: interagir com outros fornecedores, acompanhamento de instalação e desinstalação de recursos tecnológicos, entre outros;
Atuar no Gerenciamento de Mudanças/Tarefas oriundas do planejamento de Mudanças sob coordenação de outras áreas da CAIXA para serviços relacionados ao objeto do contrato;
Elaborar e apresentar boletins informativos, sob demanda, referente a situação de unidades em sinistros, calamidades públicas e assemelhados e/ou relatórios técnicos e gerenciais, relativos às análises, projetos, acompanhamentos, relação de requisições de serviços recorrentes e demais serviços prestados referente ao suporte de TIC e Telecomunicações;
Encaminhar equipe de campo para a realização de vistorias prévias quando for necessário, sob demanda e seguindo check-list a ser acordado previamente com a CAIXA;
Realizar atendimento de requisições de serviços e prestação de subsídios às equipes de Atendimento de Campo, da Centralizadora Regional, empresas parceiras, fornecedores e equipes de outros níveis de suporte na execução das respectivas atividades;
Realizar atividades de Suporte Regional de TIC e Telecomunicações para resolução de requisições de serviços, envolvendo situações complexas e/ou cuja execução regional se apresente mais adequada, repassados pelos grupos solucionadores (Atendimento de Campo, equipe da CAIXA, operadoras e/ou fornecedores externos diversos), além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, alinhados ao Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade;
Realizar interação/orquestração para as devidas tratativas de agendamento com as áreas/fornecedores necessários, para realizar os atendimentos (Visitas Conjuntas);
Realizar intervenção/suporte remoto a partir do acionamento das equipes de 3º nível, equipe da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos;
Realizar o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (3º nível, equipe da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos), até que ocorra a conclusão dos chamados e/ou demais tratativas, incluindo o controle dos níveis de serviços atrelados;
Realizar, sob demanda, bloqueio de dispositivos suspeitos identificados pela área de segurança em ambiente CAIXA;
Redirecionar os chamados para atendimento pela equipe de 3º nível lotadas no Suporte Especializado, alocados em ambiente centralizado, equipe da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos, a depender da demanda e/ou solicitar subsídios para continuidade do atendimento, Nos casos em que não for concluída a requisição de serviços, e esgotados todos os recursos técnicos para tal;
Analisar consumo, perda de pacotes e demais indicadores de qualidade de rede, tanto da rede interna das unidades (LAN) quanto dos circuitos de dados das unidades vinculadas (WAN);
Apresentar reação a eventos gerados por ativos de redes no âmbito das Centralizadoras Regionais e respectivas unidades CAIXA vinculadas;
Garantir a manutenção da padronização dos recursos de telefonia e de redes LAN (Equipamentos, infraestrutura e configurações), conforme definições da CAIXA;
Manter relacionamento com operadores de serviços de telefonia e link de dados para garantir o tratamento de incidentes e mudanças no menor tempo possível, atendendo as regras contratuais;
Programações, reprogramações e configurações em centrais PABX e Servidores PBX-IP Caixa;
Realizar acompanhamento e tratamento tempestivo de quaisquer ferramentas de gerenciamento de redes de controle e uso das Centralizadoras Regionais;
Realizar análise da qualidade do link de dados das Unidades CAIXA (Perda de pacotes, nível de latência, intermitência e demais aspectos referentes aos links de dados);
Realizar análise da REDE LAN;
Realizar análise, cadastro ou descadastramento nas ferramentas de segurança de rede fornecidas pela CAIXA;
Realizar configurações, reconfigurações e atualizações em ativos de redes (roteadores, switches e demais componentes) e recursos de telefonia;
Realizar manutenção dos parâmetros de rede definidos pela CAIXA em todas as unidades vinculadas às Centralizadoras Regionais;
Executar atividades de Preditiva (suporte, configuração, monitoramento e operação de servidores físicos), storages, incluindo todos os serviços associados ao seu correto e efetivo funcionamento;
Utilização de ferramentas de diagnóstico e correção de incidentes e problemas de software e de hardware, identificando a causa raiz e implementando a solução adequada, interagindo, se necessário, com outras equipes de TIC e, através de abertura de registro, com as áreas responsáveis dos softwares e hardwares associados, na busca da solução, diligenciando o tratamento até a resolução definitiva;
Suporte aos recursos de acesso remoto à rede da CAIXA;
Atuar nas providências administrativas para acesso dos técnicos aos locais;
Controlar ativos de TIC e Telecomunicações utilizados na participação da CAIXA em eventos externos (feiras, treinamentos, reuniões, workshops, exposições, congressos, etc.);
Controlar atuação das equipes externas da CONTRATADA designadas para instalação e acompanhamento de todos os eventos em que a CAIXA participar;
Controlar de recursos em eventos externos, realizando o acompanhamento e operacionalização, envolvendo todas as medidas necessárias à viabilização de tais demandas, como: interagir com outros fornecedores, acompanhamento de instalação e desinstalação de recursos tecnológicos, entre outros;
Controlar expedição, instalação e manutenção da disponibilidade dos equipamentos de propriedade CAIXA, além dos de propriedade da CONTRATADA, disponibilizados a pedido da CAIXA;
Controlar o inventário e encaminhamento/recolhimento de todos ativos tecnológicos de TIC e Telecomunicações disponibilizados pela CAIXA, tais como microcomputadores, impressoras, roteadores etc;
Demandar a configuração prévia, em laboratório ou no depósito da CAIXA de microcomputadores e demais ativos TIC e Telecomunicações de TI para novas Unidades/Pontos, quando for o caso;
Demandar e controlar o transporte, remanejamento, instalação, desinstalação e/ou reinstalação dos equipamentos de TIC e Telecomunicações nos locais, junto aos responsáveis, equipe externa e outros fornecedores;
Encaminhar equipe de campo para a realização de vistorias prévias quando for necessário, sob demanda e segundo check-list a ser acordado previamente com a CAIXA;
Encaminhar providências junto aos fornecedores responsáveis visando a configuração/ativação dos ativos de TIC e Telecomunicações necessários nas unidades itinerantes (Caminhões CAIXA, por exemplo);
Garantir a qualidade e o cumprimento dos prazos e padrões definidos;
Garantir pronto-atendimento a eventual incidente que se apresente;
Indicar técnico de campo para ser o responsável pela recepção e entrega para recolhimento dos equipamentos de TIC e Telecomunicações nos locais de realização dos eventos, com a obrigação de avaliar as condições dos equipamentos, assinar guia de entrega junto à transportadora designada pela CAIXA, apondo eventuais ressalvas que entender pertinente, além de acompanhar o recolhimento ao final dos eventos;
Providenciar antecipadamente o transporte e a instalação de acordo com os horários, quantidades e configurações;
Realizar o acompanhamento, acionamento e gestão e controle de ativos de TIC e Telecomunicações em eventos externos, implantações, mudanças e fechamento de unidades e/ou pontos de presença da CAIXA;
Realizar o planejamento, o registro da evolução e o controle, mediante orientações, diretrizes e prazos definidos pela CAIXA, da atuação da equipe externa, própria ou de outros fornecedores designados pela CAIXA, na execução dos projetos envolvendo a atualização, expansão, desativação e/ou substituição do parque tecnológico;

SUPORTE REGIONAL

Controle de Ativos Tecnológicos – Estoque e Operacional

Atuar nas providências administrativas para acesso dos técnicos aos locais;
Classificar os equipamentos, atualizando as ferramentas CAIXA, acrescentando as características físicas dos equipamentos, como peso e medidas;
Controlar a movimentação dos equipamentos no almoxarifado através da recepção, armazenamento e distribuição dos mesmos;
Controlar atividades e recursos relacionados ao processo de Gerenciamento de Mudanças (no que se refere à Mudanças Físicas, inaugurações, projetos de expansão, fechamento de unidades e substituição de recursos de TI) em unidades Caixa e/ou pontos externos;
Controlar inventário e encaminhamento/recolhimento de todos os recursos de TI, tais como microcomputadores, impressoras, roteadores etc;
Elaborar estatísticas de fornecimento por materiais e centros de custos;
Fornecer os equipamentos validados, testados e em perfeitas condições de uso;

Garantir que as instalações estejam adequadas para movimentação e retiradas dos materiais visando um atendimento ágil e eficiente;

Manter e guardar de forma adequada os equipamentos, para que eles encontrem-se em condições de uso até o momento em que precisem ser utilizados;

Movimentar os materiais de forma eficiente, fornecendo os recursos materiais necessários para embalagem como caixa de papelão, plástico bolha, carrinho para movimentação dentro dos ambientes CAIXA;

Organizar e manter atualizado o registro dos equipamentos existente no almoxarifado;

Organizar os equipamentos obedecendo os critérios de classificação de durabilidade, fragilidade, perecibilidade e incorporabilidade;

Prezar pela melhor utilização do espaço físico disponibilizado pela CAIXA;

Realizar atividade de armazenamento e identificação do equipamento, guarda adequada e informação da localização física, cadastro do equipamento nos sistemas de controle da CAIXA;

Realizar o inventário anual dos equipamentos;

Receber, conferir, aceitar, armazenar e registrar os materiais em estoque nos Sistemas CAIXA;

Registrar e apresentar posicionamento pontual das ações, eventuais problemas e/ou dificuldades e reporte à equipe CAIXA;

Registrar todas as movimentações de entrada, saída e transferência dos equipamentos no almoxarifado;

Seguir as melhores práticas e normas vigentes quanto à guarda e conservação dos equipamentos em almoxarifado;

Verificar constantemente os itens que estão ociosos no almoxarifado e informar à CAIXA, caso o material tenha mais de 12 meses sem movimentação;

SUPORTE REGIONAL

USUÁRIO PRIORITÁRIO

Manter os analistas uniformizados conforme descrição contida no Termo de Referência e Anexo I - A;

Realizar atendimentos priorizados aos usuários prioritários em outras unidades ou localidades (ambientes externos dentro da área de abrangência geográfica do contrato);

Manter Contingente mínimo - Ambientes (Brasília / Rio de Janeiro e São Paulo);

Realizar rondas periódicas, conforme periodicidade a ser definida pela CAIXA de acordo com as localidades, para realizar testes de funcionalidade dos equipamentos de TIC e Telecomunicações nos ambientes, para verificar e garantir que as TVs, projetores, telas de projeção, micros, notebooks, equipamentos de videoconferência, sistema de som, ramais, cabos, adaptadores, controles remotos, entre outros, estejam carregados, configurados e funcionando corretamente;

Realizar a verificação e manutenção preventiva, diariamente, e antes do início das reuniões, em itens de configurações existentes em salas de reunião, salas de videoconferência, salas multimídias e ambientes de uso coletivo do público VIP, com o objetivo de garantir seu funcionamento;

Atuar em atividades planejadas, emergenciais e ações relacionadas a projetos internos da CAIXA, que exijam a intervenção individual ou massiva junto aos usuários ou itens de configuração suportados;

Realizar, quando solicitado pela CAIXA, contato periódico e proativo com o objetivo de identificar necessidades de atendimento não relatadas, promoção de serviços, orientações de uso, identificação de futuras necessidades ou oportunidades de melhorias;

Realizar, quando solicitado pela fiscalização, contato pós-atendimento com o usuário ou seus auxiliares, para a certificação do atendimento anteriormente concluído, obtenção de avaliação da satisfação e registro de quaisquer comentários realizados. Poderá ser realizado por e-mail, telefone ou outro canal de comunicação;

Realizar chamadas telefônicas de retorno para obter e prestar informações, agendar atendimentos e manter todo e qualquer registro do usuário atualizado;

Receber e enviar registros de, e para, outras equipes de suporte, monitorando ativamente todos os registros que forem repassados;

Atender os chamados/acionamentos efetuados por usuários da Alta Administração da CAIXA, com prazos de atendimento e solução reduzidos;

Verificar e garantir que as tomadas elétricas e filtros de linha estejam funcionando corretamente e realizar acionamento para ajuste, garantindo o funcionamento dos equipamentos;

Realizar chamadas de teste de videoconferência a fim de garantir o funcionamento do sistema;

Produzir/atualizar manual com orientações básicas de uso dos recursos audiovisuais disponíveis no ambiente e fixar em local visível;

Verificar e garantir que o manual de operação dos recursos audiovisuais esteja disponível em local visível para consulta dos usuários e que esteja adequado ao tipo de recurso audiovisual existente no local;

Atuar como apoio operacional dos recursos audiovisuais existentes, antes e durante as reuniões, sempre que solicitado pelos usuários;

Comunicar a necessidade de bloqueio/desativação nos sistemas da CAIXA, em razão de eventual manutenção nos equipamentos de TIC e/ou Telecomunicações, as salas de reunião que, por algum motivo estejam inoperantes, até que o problema seja resolvido;

Auxiliar os usuários a ligar e operar os equipamentos e recursos existentes nas salas de reunião, tais como, mas não se limitando a: TV, projetor e equipamento de videoconferência, auxiliar na conexão de videoconferências e audioconferências, projeção de conteúdo local ou através de videoconferência;

Ajustar regulagem, foco, luminosidade, posição e/ou outras configurações dos equipamentos disponíveis nas salas, quando solicitado;

Verificar e garantir o controle dos bens patrimoniais (BP) existentes nas salas de reunião, realizando o inventário físico (levantamento em campo), providenciando o controle de entrada, aceite e saída de bens e mantendo atualizadas as informações nos sistemas, planilhas e documentos de controle de bens patrimoniais;

SUPORTE REGIONAL

ATENDIMENTO BALCÃO TI

Realizar reparos e manutenção;

Realizar diagnóstico de problemas;

Realizar instalação de Componentes;

Realizar atualizações de Hardware/Software;

Realizar suporte e consultoria;

Atender os chamados/acionamentos efetuados para os usuários, com prazos de atendimento e solução reduzidos;

Realizar o fornecimento e recepção a usuários, de ativos de TI e seus periféricos.

ATENDIMENTO DE CAMPO

Cobertura de Hardware, Software de TIC E Telecomunicações

Checar previamente as configurações de segurança dos pontos lógicos, se estão liberados para uso;

Executar da cópia de segurança (backup) e a restauração da programação após as intervenções em Servidores PBX-IP Caixa e/ou Centrais Telefônicas PABX;

Identificação, conexão e Habilitação de pontos lógicos nas unidades CAIXA, além da manutenção dos pontos lógicos em portas habilitadas nos equipamentos;

Identificando problemas na comunicação, o técnico deverá verificar os cabos e conexões, testar a integridade do ponto de rede, confirmar o funcionamento dos ativos, caso o funcionamento não seja restabelecido, acionar as equipes de Suporte Regional visando o pronto restabelecimento do equipamento;

Implantação de Central Telefônica / Configuração de URA / implantação de bibliotecas, homologação e instalação de aplicações para realização de interações com sistemas da CAIXA;

Atuar em campo em conjunto com o suporte centralizado, para incluir, reincluir e manter contas de máquinas nos controles/diretórios (Domínio), sob demanda exclusiva das Centralizadoras Regionais;

Manutenção de ponto lógico, sendo que neste caso a CONTRATADA está responsável pelo patch cord final, que conecta o endpoint ao ponto de rede, e pela conexão do patch panel ao ativo de rede da Caixa;

Orientar o usuário quanto à sincronização dos seus arquivos na nuvem de dados da CAIXA, bem como a sua restauração após a execução dos serviços;

Acompanhar presencialmente pesquisas junto ao usuário de TI (no município de prestação de serviço), com entrega da análise e apresentação dos resultados das investigações e das pesquisas realizadas;

Realizar manutenção do cabeamento existente entre a Central Telefônica PABX e o rack de distribuição (blocos/path-panel) do cabeamento estruturado, assim como do cabeamento existente das linhas/troncos telefônicos desde o QDG (Quadro de Distribuição Geral) até a Central Telefônica, inclusive materiais;

Realizar serviços básicos de cabling, tais como recrimpagem de conectores, habilitação/desabilitação do ponto no rack, troca de cordão, etc., incluindo o material;

Realizar serviços de instalação de Access Points, Roteadores 4G, incluindo embalagem, transporte, com configuração e conexão a rede CAIXA;

Realizar serviços de manutenção em redes locais de fibra óptica tais como fusões, habilitação/desabilitação de enlaces no DIO, troca de cordão óptico (De switch para DIO), etc;
Realizar serviços de organização de rack, compreendendo a organização do cabeamento/pontos de dados e voz, identificação e mapeamento, incluindo materiais, tais como: patch cords, abraçadeiras de velcro, etiquetas plásticas, parafusos e porcas gaiolas e guias dos cabos, conforme padrão adotado pela CAIXA;
Realizar substituição de peças e componentes defeituosos, tanto nos Servidores PBX-IP Caixa e centrais telefônicas PABX analógicas, digitais, híbridas e/ou IP, como em todos os aparelhos e demais componentes de telefonia da(s) unidade(s) que utilizam a Central/Servidor, tais como aparelhos telefônicos analógicos com ou sem fio, com ou sem viva-voz, aparelhos telefônicos digitais com viva-voz ou alta-voz e expansores de teclado, aparelhos telefônicos IP com funções convencionais, identificador de chamadas e viva-voz, aparelhos de áudio conferencia, ATA (Adaptador de telefone analógico), mesa operadora; interface de telefonia móvel, fontes, cabos e transformadores necessários para funcionamento dos aparelhos;
Suporte a conexão e configuração de redes locais (LAN) e todos os seus equipamentos, nas unidades da CAIXA e/ou locais onde a CAIXA se fizer presente, seja ela provida por qualquer meio de comunicação (wi-fi, cabos lógicos, etc);
Verificar a conexão entre o equipamento e a tomada de piso e se for o caso fornecer e substituir o patch cord;
Verificar cabos e conexões, testar a integridade do ponto de rede, confirmar o funcionamento dos ativos;
Verificar todos os conectores de rede e feitos testes de continuidade dos cabos de rede lógica, com a substituição de conectores e cabos que conectam o equipamento à tomada lógica (piso) ou do ponto do rack (patch panel) ao ativo de rede se estiverem com defeitos, mantendo/refazendo a organização do rack após a intervenção;
Fornecer equipamento reserva (backup da CONTRATADA), incluindo o processo de logística, operação de guarda e remessa dos componentes e equipamentos, backup e da CAIXA, incluindo o seguro desses bens quando for o caso;
Garantir que toda informação relevante e o histórico das ações adotadas no atendimento, sejam registradas no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a adotar;
Prestar suporte aos usuários e unidades no que diz respeito aos processos operacionais CAIXA;
Realizar acompanhamento técnico, atuação e emissão de Relatório Técnico em POC (testes de homologação) de novas soluções e ferramentas, sempre que solicitado pela CAIXA;
Realizar as atividades relacionadas ao Gerenciamento de Recursos em eventos externos;
Realizar as atividades relacionadas ao Gerenciamento de Recursos nas Mudanças Físicas;
Realizar atendimentos técnicos de campo, para verificação in loco no equipamento, quando necessário, realizar a troca de peças, componentes, periféricos e outros materiais a serem utilizados na solução dos problemas, instalação de software e baixa de imagem. Quando o diagnóstico for a substituição do equipamento, deve ser realizada a substituição do equipamento pela marca/modelo previamente homologada pela CAIXA;
Realizar atividade de aceitação na operação segundo a qual se declara que o equipamento recebido satisfaz às especificações técnicas contratadas;
Realizar atividade de conferência e validação do material, abrangendo desde a recepção do material na entrega pelo fornecedor até a entrada nos almoxarifados da CAIXA;
Realizar atividade de recebimento para entrada de materiais, conferência quantitativa (quantidade entregue) e qualitativa (verificação das especificações técnicas do objeto entregue - marca, dimensão e modelo dos itens);
Realizar atividade de registro dos equipamentos (Cadastro do material nos sistemas de controle da CAIXA);
Realizar testes de funcionamento dos equipamentos mantidos, acompanhando o seu funcionamento, pelo técnico em conjunto com o usuário;
Realizar vistorias prévias quando for necessário, sob demanda e seguindo check-list;
Verificar as partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes, substituição de peças gastas ou defeituosas, e obedecerá ao constante nos manuais e normas técnicas emitidas pelo fabricante dos equipamentos;
Atualização do cadastro nos sistemas da TIC;
Gestão, acompanhamento e controle das custódias dos equipamentos;
Utilização de ferramentas de diagnóstico e correção de incidentes;
Limpeza interna e externa de equipamentos;
Higienização dos equipamentos antes da instalação física e/ou entrega aos usuários;
Realizar pequenas manutenções em partes de equipamentos como notebooks, monitores e componentes dos computadores utilizados com recuperação de sua operacionalidade, aproveitando cabos, módulos e componentes compatíveis entre si, e realizando emendas e pequenos reparos através da utilização de solda;
Instalação, desinstalação, ativação, transferência, configuração, diagnóstico, reparo, suporte e orientação ao uso de softwares. Entende-se por software: sistemas operacionais (Windows, Linux, MacOS, iOS, iPadOS, Android, dentre outros) em diversas versões, além de drivers, aplicativos, navegadores, programas e sistemas instalados localmente ou virtualizados, dentre outros;
Utilização de ferramentas de diagnóstico para coleta de informações e correção de incidentes e problemas;
Ativação, instalação, habilitação, remanejamento, desinstalação e reparo de pontos de rede de dados e voz;
Lançamento e retirada de cabos metálicos UTP, STP e/ou FTP para rede de dados e suas derivações e cabos metálicos de telefonia do switch até o ponto final do usuário;
Confecção de cabos e conectores metálicos;
Certificação do cabeamento CAT-5e e/ou CAT-6 e as que vierem a substituí-las em face de atualização tecnológica;
Instalação, organização, arrumação, limpeza, reparo, manutenção preventiva, identificação de cabos, tomadas, caixas, condutores nos racks, patch panel e patch cords;

ATENDIMENTO DE CAMPO
USUÁRIO PcD (Pessoa com Deficiência)
Realizar configuração de sistemas para receber solicitações de suporte de usuários com deficiência;
Realizar atendimento, com conhecimento de todas as tecnologias assistivas disponíveis na CAIXA e adequadas para utilização em cada caso;
Realizar treinamento em acessibilidade e uso de tecnologias assistivas;
Realizar workshops de sensibilização para aumentar a compreensão das dificuldades enfrentadas por usuários com deficiência;
Realizar protocolos claros para atendimento de usuários com deficiência, incluindo passos detalhados para resolução de problemas comuns;
Atender os chamados/acionamentos efetuados para os usuários PcD (Pessoa com Deficiência);
Realizar atendimentos aos usuários prioritários PcD (Pessoa com Deficiência) em outras unidades ou localidades (ambientes externos à Unidade CAIXA), dentro da área de abrangência geográfica do contrato;

ATENDIMENTO DE CAMPO
Suporte Operacional - AUTOATENDIMENTO
Realizar manutenções corretivas e/ou preventivas dos recursos tecnológicos, de infraestrutura ou segurança existentes em cada ponto.
Receber ou entregar à empresa transportadora de valores todas as chaves da solução, incluindo as chaves do cofre, nos casos de, respectivamente, desativação/desinstalação do equipamento ou da instalação de um novo ponto, bem como a devolução de todas as chaves.
Fornecer e substituir os cabos de rede (line-cords e patch-cords) e/ou conectores quando detectados problemas.
Conferência, etiquetagem e atualização de banco de dados de todos os equipamentos de autoatendimento, incluindo os de SALAS DE AUTOATENDIMENTO contíguas às Agências, Pontos de Atendimento, em Ferramenta a ser disponibilizada pela CAIXA.
Substituir, fixar materiais de sinalização dos equipamentos (adesivos/etiquetas)
Realizar a limpeza dos equipamentos.
Visitas de pronto-atendimento e de atendimento conjunto aos pontos externos do autoatendimento
Proceder ao preenchimento dos check-lists indicados pela CAIXA.
Visitas Programadas periódicas aos pontos externos do autoatendimento
Visitas Conjuntas autoatendimento nos locais de instalação dos equipamentos.
Instalar/reinstalar os softwares nos equipamentos de autoatendimento, sempre que necessário.
Proceder aos testes de funcionamento dos equipamentos ainda na presença do fornecedor/agente, devendo, no relatório de assistência, proceder a qualquer observação que considere relevante.



## Serviços Eventuais

### Serviços Eventuais

Apresentar relatório de certificação de ponto lógico, com utilização de equipamentos do tipo *pentascanner*;

Prestar Consultoria de TI, incluindo a visita técnica, quando necessário, os testes e a apresentação do relatório/parecer respectivo de acordo com os padrões definidos pela CAIXA, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato, para TIC e Telecomunicações;

Serviços de Plantão Técnico Especializado (sobreaviso), realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Serviços de Plantão Técnico Nível Básico (sobreaviso), realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Serviços de Suporte Técnico Especializado, de segunda-feira a sábado, das 07h00min às 21h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Serviços de Suporte Técnico Especializado, de segunda-feira a sábado, das 22h00min às 06h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Serviços de Suporte Técnico Especializado, domingos e feriados, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Serviços de Suporte Técnico Nível Básico, de segunda-feira a sábado, das 22h00min às 06h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Serviços de Suporte Técnico Nível Básico, domingos e feriados, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato;

Transportar excepcionalmente de equipamentos de TIC e Telecomunicações com ou sem cobertura de Hardware;

Acompanhar ação conjunta a atendimento de terceiros (fabricante do equipamento ou mantenedor da infraestrutura elétrica, lógica), para equipamentos não incluídos nas coberturas contratuais, cabendo participação na análise e/ou solução do incidente;

Configurar dispositivo móvel (smartphone ou tablet), inclui baixa de imagem e configuração de acesso 4g / wi fi;

Visita Programada AA Adicional a equipamento de autoatendimento instalado em Ponto Externo Múltiplo;

Visita Programada Adicional a equipamento de autoatendimento instalado em Ponto Externo Simples;

Visitas Conjuntas AA ou Pronto-Atendimento AA após extrapolar a franquia de visitas mensais definidas no Anexo Forma de Execução;

Desinstalar dos recursos indicados de TIC (ex.: microcomputadores, impressoras, notebooks, Totem, servidores e outros similares) e Telecomunicações (ex.: Ramais, Centrais Telefônicas PABX / Servidor IPBX, switch, hub, roteador, Access Points, Roteadores 4G e outros similares), incluindo os serviços de formatação, baixa de imagem padrão ou reprogramação; A conexão à rede, as configurações nos equipamentos incluindo o teste da rede e todas as customizações e configurações básicas para o pleno funcionamento;

Todas as configurações e conexões necessárias em casos de uso de tecnologia COREX ou outra que não tenha ramais diretamente atrelados a referida Central/Servidor;

Habilitação/ajuste e configurações dos pontos nos racks configuração; Identificação com fornecimento da etiqueta; Fornecimento e utilização de embalagem; Incluindo transporte em mudança de endereço;

Disponibilizar recursos em eventos externos, Incluindo o transporte, instalação dos softwares e aplicativos necessários, entrega e instalação física nos locais de realização dos eventos, configuração e conexão à rede CAIXA e a desinstalação e recolhimento ao final dos eventos, de ativos de rede (roteadores, switches, access point e similares), de circuito de dados via satélite de baixa órbita, de microcomputadores (desktop, notebooks ou similares, servidores e similares) de propriedade da CONTRATADA;

Fornecer e fixar etiqueta e atualizar da base de dados de ativos de TIC e Telecomunicações com ou sem cobertura de Hardware;

Instalar local (*on-site*) em recursos de TIC e Telecomunicações com ou sem cobertura de software;

Instalar recursos de TIC (ex.: microcomputadores, impressoras, notebooks, Totem, servidores e outros similares) e Telecomunicações (ex.: Ramais, Centrais Telefônicas PABX / Servidor IPBX, switch, hub, roteador, Access Points, Roteadores 4G e outros similares), incluindo os serviços de formatação, baixa de imagem padrão ou reprogramação; A conexão à rede, as configurações nos equipamentos incluindo o teste da rede e todas as customizações e configurações básicas para o pleno funcionamento; Todas as configurações e conexões necessárias em casos de uso de tecnologia corex ou outra que não tenha ramais diretamente atrelados a referida central/servidor; Habilitação/ajuste e configurações dos pontos nos racks; Identificação com fornecimento da etiqueta; Fornecimento e utilização de embalagem; Incluindo transporte em mudança de endereço.

Realizar Manutenção Preventiva, manutenções Corretivas, Atendimento diferenciado, Conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos da CAIXA de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações e/ou Habilitação e Manutenção dos pontos lógicos em portas habilitadas nos equipamentos das unidades;

Realizar visita técnica para diagnóstico de causas de problemas em equipamentos sem Cobertura de Software e/ou Hardware para TIC e/ou Telecomunicações;

Remanejar recursos (ex.: microcomputadores, impressoras, notebooks, Totem, servidores e outros similares) e Telecomunicações (ex.: Ramais, Centrais Telefônicas PABX / Servidor IPBX, switch, hub, roteador, Access Points, Roteadores 4G e outros similares);

Vistoria em localidades não constantes dos Anexos E, F e G;

Vistoria em Sala Técnica, Agências, SAA, SNC, PAE, Quiosque, Lotéricas, Pontos Externos e demais ambientes, por solicitação da CAIXA

Consiste em realizar preenchimento de checklist e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas do ambiente para instalação de TIC e Telecomunicações, bem como levantamento de requisitos para novas implementações, a partir da utilização de recursos da própria CONTRATADA;

Visitas Conjuntas Lotéricas: Visitar os PONTOS, sob demanda, executando todas as atividades previstas nas visitas programadas bem como atividade especificada no acionamento que deram origem a demanda ou outras atividades compatíveis que a CAIXA venha a demandar;

Realizar, sob demanda, visitas para acompanhamento das manutenções corretivas e/ou preventivas dos recursos tecnológicos, de infraestrutura ou rede existentes nas Unidades Lotéricas;

Visitas Programadas: Rotineiras em Unidades Lotéricas sob demanda, com preenchimento de check list Na visita in loco deve ser apresentado relatório técnico e gerencial, sob demanda, relativos às análises, projetos, acompanhamentos, indicadores de níveis de serviços regionais e demais serviços prestados aos Parceiros Lotéricos;

Nas visitas, o técnico verificará mediante checklist previamente acordado, as condições de ambiência, infraestrutura lógica e elétrica, incluídos os parâmetros básicos de tensão, aferição de corrente, aterramento, refrigeração, organização do rack, disposição de tomadas, cabeamento e condições adequadas de funcionamento dos Terminais Financeiros Lotéricos (TFL), periféricos, dispositivos de comunicação e inventário dos equipamentos em comodato;