

ANEXO A

INFORMAÇÕES TÉCNICAS COMPLEMENTARES - ITC

ITC-A – EQUIPES ESPECIALIZADAS

EQUIPES ESPECIALIZADAS	PERFIL DOS PROFISSIONAIS TÉCNICOS
1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	- Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior - TECSUP-03 - Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno - TECSUP-02
2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	- Administrador em segurança da informação - Sênior - ASEG-03 - Administrador em segurança da informação - Pleno - ASEG-02
3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	- Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - GERINF - Analista de Redes de comunicação de dados Sênior - ARED-03 - Analista de suporte computacional Sênior - ASUPCOMP-03 - Administrador de Sistemas Operacionais Sênior - ASO-03 - Administrador de Sistemas Operacionais Pleno - ASO-02
4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	- Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior - DESTEC-03 - Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno - DESTEC-02
5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	- Administrador de banco de dados Sênior -ABD-03 - Administrador de banco de dados Pleno - ABD-02
6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	- Analista de suporte computacional Sênior - ASUPCOMP-03 - Analista de suporte computacional Pleno - ASUPCOMP-02

ANEXO A

OBSERVAÇÃO 1:

A CONTRATADA deverá eleger, dentre os profissionais alocados em qualquer das Equipes Especializadas, um colaborador para acumular a função de **Líder Técnico**, que atuará como ponto focal técnico-operacional e de **apoio à gestão de pessoas**, prestando suporte direto ao **Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação**.

Compete ao **Líder Técnico** auxiliar na coordenação das atividades técnicas, no acompanhamento da execução dos serviços, na análise de incidentes críticos e recorrentes, na consolidação de informações técnicas e gerenciais, bem como no apoio aos assuntos de pessoal, incluindo acompanhamento de desempenho, necessidade de capacitação, alocação de recursos, cobertura operacional e ações de melhoria contínua.

OBSERVAÇÃO 2:

As certificações profissionais indicadas para cada perfil descrito a seguir possuem caráter **referencial**, destinando-se a demonstrar o nível de conhecimento técnico, a senioridade e a especialização necessários à adequada execução dos serviços. **Serão aceitas certificações equivalentes**, emitidas por instituições, fabricantes ou entidades certificadoras amplamente reconhecidas no mercado, nacionais ou internacionais, desde que comprovem, de forma objetiva, **conteúdo programático, carga horária, nível de complexidade, escopo técnico e aderência às atividades do perfil** compatíveis ou superiores às certificações expressamente mencionadas.

A avaliação da equivalência considerará, entre outros aspectos:

- (i) o alinhamento das competências certificadas com as atribuições do perfil profissional;
 - (ii) o nível da certificação (fundamental, intermediário, avançado ou especialista); e
 - (iii) a pertinência técnica em relação às tecnologias, processos ou metodologias aplicáveis ao objeto da contratação, **não se caracterizando, em qualquer hipótese, exigência de certificação exclusiva, específica ou vinculada a determinado fabricante ou entidade certificadora**, em conformidade com os princípios da isonomia, da competitividade e do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.
-

ANEXO A

ITCA-A1 - REQUISITOS

1. Os colaboradores da CONTRATADA foram divididos em 6 equipes especializadas, compostas por 20 (vinte) perfis profissionais, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas.

1.1. Os requisitos de experiência profissional para cada perfil adotados nesta contratação serão os mesmos definidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, em seu Anexo C, item 20.1.9.

- a) Os perfis profissionais com **senioridade Junior** devem **possuir ao menos 1 (um) ano** de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional;
- b) Os perfis profissionais com **senioridade Pleno** devem possuir ao menos **3 (três) anos** de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e
- c) Os perfis profissionais com **senioridade Sênior** devem possuir ao menos **5 (cinco) anos** de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.

1.2. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- a) Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
- b) Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- c) Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- d) Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- e) Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de suporte da CONTRATANTE reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de desempenho de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- f) Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- g) Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- h) Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- i) Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de

ANEXO A

serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.

- j) Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
 - k) Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
 - l) Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
 - m) Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
 - n) As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: os serviços aos usuários (equipes 1 e 2) e os serviços de sustentação da infraestrutura e serviços de TIC (equipes 3 e 4). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre a qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.
 - o) A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A contratada não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.
 - p) Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que ele possua as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar, ou não, a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.
 - q) O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido neste primeiro nível, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento remoto ou presencial ao usuário.
 - r) Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI e respectiva infraestrutura.
 - s) Para fins de um melhor atendimento aos usuários do Arquivo Nacional, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento a usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.
-

ANEXO A

2. EQUIPE ESPECIALIZADA 1– OPERAÇÃO E GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, COM SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS

2.1. *Descrição da Área:*

A Equipe Especializada 1 é responsável pela operação da Central de Serviços (Service Desk) do Arquivo Nacional, atuando como **ponto único de contato** entre os usuários internos e a área de TIC, prestando atendimento de **1º e 2º níveis**.

Compete à equipe:

- ✓ prestar informações;
- ✓ registrar, classificar, priorizar e solucionar requisições e incidentes;
- ✓ realizar suporte remoto e presencial;
- ✓ instalar, configurar, distribuir e substituir equipamentos e softwares de TIC.

A atuação da equipe abrange:

- ✓ estações de trabalho, notebooks e dispositivos móveis;
- ✓ periféricos e equipamentos de TIC;
- ✓ sistemas corporativos, soluções institucionais, recursos de rede local e serviços disponibilizados aos usuários.

A equipe utilizará a ferramenta de ITSM e a Base de Conhecimento da CONTRATANTE, observando integralmente as boas práticas do ITIL v3/v4.

2.2. *Processos ITIL Aplicáveis*

A atuação dos Técnicos Pleno e Sênior abrange, no escopo de sua responsabilidade:

- ✓ Gestão de Requisições de Serviço
- ✓ Gestão de Incidentes
- ✓ Gestão de Problemas (registro e reporte de causas-raiz)
- ✓ Gestão de Mudanças (apoio operacional)
- ✓ Gestão da Configuração e Ativos de Serviço
- ✓ Gestão do Conhecimento (alimentação e uso da base)
- ✓ Monitoramento e Relatórios Operacionais
- ✓ Apoio à Continuidade do Serviço

2.3. *Requisitos para a Equipe Especializada 1*

2.3.1. Canais de Acesso:

A equipe especializada deverá atender às solicitações de usuários por meio dos seguintes canais, garantindo registro adequado, prioridade de atendimento e conformidade com as normas e processos do CONTRATANTE:

a) **Atendimento Telefônico:**

- Recepção de chamadas por meio da central da CONTRATANTE;
- Acesso por DDR local ou ramais internos;
- Registro obrigatório de todas as solicitações.

ANEXO A

b) Atendimento via Chat / Mensageria:

- Suporte pelo chat fornecido pelo CONTRATANTE, integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (como WhatsApp ou similares);
- Possibilidade de contatar o usuário por telefone, caso seja necessário para registro correto da solicitação ou resolução do atendimento.

c) Registro e Gerenciamento de Chamados:

- Todos os chamados deverão ser registrados na ferramenta de gestão de serviços e gerenciamento de TIC implantada pela CONTRATANTE;
- Garantia de rastreabilidade, histórico e acompanhamento conforme os processos internos.

d) Atendimento via Correspondência Eletrônica:

- Recebimento e tratamento de solicitações enviadas por e-mail, seja livre ou pré-formatado, com registro adequado no sistema de gerenciamento de serviços.

e) Prioridade e Escalonamento de Chamados:

- Chamados previamente classificados pela central de serviços e escalados para suporte técnico de 2º nível deverão ser atendidos de acordo com o **nível de prioridade**, definido com base no **impacto e urgência** da solicitação;
- Usuários designados como VIP terão prioridade especial, tanto na classificação do impacto e urgência quanto no atendimento.

2.3.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

A equipe especializada deverá prestar serviços de suporte técnico de 1º e 2º níveis e gestão da Central de Serviços, atuando de forma integrada, eficiente e conforme as normas e processos do CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a:

a) Funções Gerais da Central de Serviços

1. Atuar como **porta única de entrada** para requisições e incidentes reportados pelos usuários internos de TIC do CONTRATANTE.
2. Receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e resolver incidentes, degradações de desempenho e problemas, assim como esclarecer dúvidas e atender solicitações de usuários.
3. Utilizar bases de conhecimento, roteiros (scripts) de atendimento e consultas às demais equipes especializadas da CONTRATADA para solução de chamados.
4. Padronizar atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações, minimizando interrupções nos processos do AN.
5. Registrar detalhadamente todos os atendimentos na ferramenta de gerenciamento de serviços da CONTRATANTE, incluindo soluções adotadas, scripts ou bases de conhecimento utilizadas, e demais informações para geração de estatísticas.

b) Infraestrutura e Recursos

1. A Central de Serviços funcionará em local interno do Arquivo Nacional, utilizando recursos de hardware, software e conectividade fornecidos pelo CONTRATANTE.
2. O atendimento deverá ocorrer pelos canais descritos na Seção 2.7.1, com apoio de ferramentas de acesso remoto quando necessário.

ANEXO A

3. A equipe deverá manter atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de gerenciamento de serviços, registrando soluções adotadas para uso em ocorrências futuras.

c) Atendimento e Escalonamento

1. Chamados que não possam ser resolvidos no 1º nível deverão ser escalados para atendimento presencial ou para equipes especializadas de TIC e infraestrutura, seguindo scripts predefinidos.
2. O registro da escalada deverá ser efetuado na ferramenta de gerenciamento de serviços, respeitando os prazos definidos no catálogo de serviços da CONTRATANTE.
3. Chamados deverão ser classificados segundo impacto e urgência, garantindo prioridade para usuários VIP e incidentes ou requisições de alta complexidade.

d) Suporte Técnico de 2º Nível

1. Atender incidentes envolvendo hardware, software, rede, segurança e antivírus dos dispositivos fornecidos pelo AN.
2. Realizar instalação, configuração, monitoramento, manutenção e avaliação dos sistemas de segurança e antivírus.
3. Executar manutenção preventiva de hardware e software, verificando conexões de rede.
4. Realizar higienização de hardware e pequenos reparos microeletrônicos (como fontes, cabos e circuitos).
5. Configurar, formatar e preparar dispositivos fornecidos pelo AN para uso.
6. Instalar, substituir e configurar periféricos de TIC, incluindo impressoras, scanners, switches e access points.
7. Organizar cabos e pontos de acesso em salas técnicas e racks, sem intervenção na rede de cabeamento estruturado.

e) Apoio aos Usuários

1. Esclarecer dúvidas sobre uso de equipamentos, softwares e aplicativos, registrando ocorrências frequentes para atualização da base de conhecimento.
2. Orientar usuários sobre a correta utilização dos recursos da rede corporativa, hardware e software, conforme normas do AN.
3. Prestar suporte a serviços de videoconferência em salas de reunião e auditórios, incluindo testes de conexão e suporte presencial quando solicitado.

f) Gestão de Ativos e Licenciamento

1. Atualizar e acompanhar o inventário de ativos de TIC, incluindo hardware e software, conforme solicitado pelo AN.
2. Gerenciar licenças de software utilizadas pelos usuários, garantindo conformidade.
3. Acompanhar a localização e condição dos equipamentos de TIC.
4. Realizar recepção, distribuição e devolução de equipamentos, incluindo elaboração de laudos técnicos quando necessário.
5. Apoiar na instalação e teste de novos softwares e hardwares adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.

ANEXO A

g) Suporte Operacional e Compliance

1. Elaborar manuais e materiais de apoio aos usuários para instalação, configuração e utilização de equipamentos e softwares.
2. Criar e manter atualizadas imagens de sistemas operacionais para desktops e notebooks, permitindo rápida instalação e recuperação.
3. Garantir padronização e aplicação das regras de compliance para estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
4. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem de incidentes, reportar ocorrências e acionar fornecedores de suporte quando necessário, acompanhando execução dos serviços.
5. Reportar problemas recorrentes à equipe de suporte do CONTRATANTE para análise de causa raiz.

2.3.3. Requisitos de qualificação da equipe especializada 1:

2.3.3.1. TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SÊNIOR (TECSUP 3).

Os colaboradores diretamente envolvidos na operação da Central de Serviços, na função de Técnico de Suporte ao Usuário de TIC, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica

1. Ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado emitido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Cursos técnicos recomendados: Informática, Redes de Computadores, Suporte Técnico, Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, com carga horária mínima de 200 horas.
3. Curso superior em TIC poderá substituir cursos de menor nível, conforme aplicável.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Técnico de Suporte ao Usuário de TIC – Sênior será responsável por:

1. Prestar suporte técnico presencial e remoto aos usuários de TIC;
2. Atuar no atendimento de 1º e 2º nível, com autonomia para resolução de incidentes de maior complexidade;
3. Instalar, configurar e manter estações de trabalho, notebooks, periféricos e softwares corporativos;
4. Diagnosticar e resolver incidentes relacionados a hardware, sistemas operacionais e aplicativos;
5. Executar testes básicos e intermediários de disponibilidade e desempenho de rede;
6. Utilizar ferramentas de gerenciamento de chamados (ITSM), registrando, categorizando e acompanhando solicitações;
7. Realizar escalonamento técnico quando necessário, acompanhando a resolução até o encerramento;

ANEXO A

8. Aplicar boas práticas de atendimento ao usuário, documentação de soluções e padronização de procedimentos;
9. Apoiar a atualização da base de conhecimento e a melhoria contínua dos processos de suporte;
10. Atuar como referência técnica para profissionais menos experientes.

c) Experiência Profissional

1. Experiência mínima de 3 (três) anos no atendimento a usuários de TIC ou Service Desk, incluindo:
2. Instalação, configuração e manutenção de estações de trabalho, notebooks e dispositivos periféricos;
3. Diagnóstico e resolução de incidentes de hardware, sistema operacional e aplicativos corporativos;
4. Execução de testes básicos e intermediários de disponibilidade e desempenho de rede;
5. Suporte a sistemas operacionais Windows 10/11, pacotes Office e ferramentas de produtividade;
6. Atendimento de 1º e 2º nível, incluindo escalonamento técnico e acompanhamento de requisições;
7. Utilização de ferramentas ITSM ou sistemas de gerenciamento de chamados;
8. Aplicação de melhores práticas de suporte técnico, atendimento ao usuário e documentação de soluções.

d) Conhecimentos Técnicos

1. Hardware e software, incluindo instalação, manutenção, atualização e configuração de computadores e notebooks;
2. Sistemas operacionais Windows 10/11, incluindo políticas, permissões, perfis, drivers e otimização;
3. Suítes Office 2010, 2016, 2019 e Office 365, com capacidade de troubleshooting;
4. Configuração e suporte a impressoras, redes, scanners e dispositivos diversos;
5. Ferramentas de acesso remoto, inventário e monitoramento;
6. Registro, categorização, análise e tratamento de chamados em ferramentas ITSM;
7. Capacidade de criar e atualizar base de conhecimento, procedimentos e registros técnicos.

e) Competências Comportamentais

1. Autonomia e responsabilidade na execução das atividades;
2. Proatividade e foco na solução de problemas;
3. Organização e disciplina operacional;
4. Capacidade de trabalhar sob pressão;
5. Comprometimento com a qualidade do atendimento;
6. Capacidade de orientação e apoio técnico a colegas.

ANEXO A

f) Certificações e Treinamentos

1. Treinamento Microsoft para sistemas operacionais desktop Windows 10/11.
2. Certificação ITILv3 Foundation ou superior (ITIL 4 Foundation).
3. Declaração ou certificado de conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas (substituível por curso superior na área de TIC).

g) Habilidades de Comunicação

1. Excelente domínio da língua portuguesa, com clareza, objetividade e boa dicção;
2. Comunicação assertiva e empática com usuários, inclusive em situações de pressão;
3. Habilidade em atendimento presencial, telefônico e remoto;
4. Capacidade de registrar informações técnicas de forma estruturada, clara e precisa;
5. Facilidade para orientação ao usuário e repasse de conhecimento.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento **em situações emergenciais ou críticas**, quando necessário.

2.3.3.2. **TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – PLENO (TECSUP-02)**

Os colaboradores diretamente envolvidos na operação da Central de Serviços, na função de **Técnico de Suporte ao Usuário de TIC – Pleno**, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica

1. Ensino médio completo, comprovado por certificado emitido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC.
2. Curso técnico em Informática, Redes de Computadores, Suporte Técnico, Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, com carga horária mínima de **200 horas**.
3. Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação poderá substituir os cursos técnicos exigidos.

b) Atribuições e Responsabilidades – NÍVEL 1

O Técnico de Suporte ao Usuário de TIC – Pleno será responsável por:

1. Realizar o **atendimento de primeiro nível (Nível 1)** aos usuários de TIC, de forma presencial, telefônica ou remota;
2. Registrar, classificar, priorizar e acompanhar chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços (ITSM);
3. Executar procedimentos padronizados para resolução de incidentes e requisições de baixa e média complexidade;
4. Prestar suporte a estações de trabalho, notebooks, impressoras e periféricos;

ANEXO A

5. Auxiliar usuários na utilização de sistemas corporativos, aplicações e ferramentas de produtividade;
6. Executar instalação e configuração básica de sistemas operacionais, aplicativos e softwares homologados;
7. Identificar falhas recorrentes e orientar usuários quanto às melhores práticas de uso dos recursos de TIC;
8. Escalonar os chamados que extrapolem sua alçada técnica, acompanhando a tratativa até o encerramento;
9. Alimentar e manter atualizada a base de conhecimento com soluções e procedimentos;
10. Cumprir os níveis de serviço (SLA) definidos e os fluxos operacionais estabelecidos pela Central de Serviços.

c) Experiência Profissional

1. Experiência mínima de **2 (dois) anos** em atividades de atendimento a usuários de TIC ou Service Desk de **Nível 1**, incluindo:
 - ✓ Registro e tratamento de chamados em ferramenta ITSM;
 - ✓ Suporte a estações de trabalho, periféricos e softwares corporativos;
 - ✓ Atendimento presencial, telefônico e remoto;
 - ✓ Instalação e configuração básica de sistemas operacionais e aplicativos.

d) Conhecimentos Técnicos

1. Fundamentos de hardware e software;
2. Sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11;
3. Suítes Microsoft Office e Microsoft 365;
4. Configuração e suporte a impressoras e dispositivos periféricos;
5. Conceitos básicos de redes de computadores (endereçamento IP, conectividade e testes simples);
6. Utilização de ferramentas de acesso remoto e sistemas ITSM;
7. Registro, categorização e documentação de chamados e soluções.

e) Competências Comportamentais

1. Organização e disciplina operacional;
2. Proatividade na identificação e solução de problemas;
3. Comprometimento com a qualidade do atendimento;
4. Capacidade de trabalho sob pressão e cumprimento de prazos;
5. Postura ética, cordialidade e foco no usuário.

f) Certificações e Treinamentos

1. Treinamento ou certificação em suporte a sistemas operacionais Windows 10/11;
2. Certificação **ITIL v3 Foundation** ou **ITIL 4 Foundation** (ou equivalente);

ANEXO A

3. Curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de **60 horas** (substituível por curso superior em TIC).

g) Habilidades de Comunicação

1. Boa comunicação verbal e escrita em língua portuguesa;
2. Capacidade de atendimento cordial, claro e objetivo;
3. Habilidade para orientar usuários de diferentes níveis de conhecimento técnico;
4. Capacidade de registrar informações técnicas de forma clara e estruturada.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial**, conforme demanda do CONTRATANTE;
 2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais, quando solicitado.
-

ANEXO A

3. EQUIPE ESPECIALIZADA 2 – SUPORTE À SERVIÇOS DE GESTÃO SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.1. *Descrição da Área:*

A Equipe de Segurança da Informação – Nível 3 é responsável pela proteção avançada do ambiente tecnológico do Arquivo Nacional, assegurando a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos ativos de informação. Suas atribuições incluem a gestão, operação e aprimoramento contínuo de ferramentas estratégicas de segurança, como:

- ✓ Check Point;
- ✓ Splunk;
- ✓ Sophos Endpoint agent;
- ✓ ou soluções equivalentes do mercado.

A área atua ainda no monitoramento, prevenção e resposta a incidentes de segurança, garantindo que todos os controles, processos e configurações estejam em conformidade com legislações, políticas internas e normas de referência, tais como a **LGPD, a ISO/IEC 27001 e o PCI DSS**.

3.2. *Atividades e Responsabilidades:*

As principais atividades da equipe incluem:

- **Monitoramento e correlação de logs** para identificação e mitigação de incidentes e ameaças;
- **Resposta a incidentes de segurança**, com análise detalhada e aplicação de medidas corretivas;
- **Testes periódicos de penetração** e avaliações de vulnerabilidade, incluindo análise e mitigação de riscos;
- **Aplicação de patches e atualizações** em sistemas operacionais, softwares, bancos de dados e serviços críticos;
- **Hardening de servidores** e aplicações, assegurando níveis adequados de segurança;
- **Gestão de backups e planos de disaster recovery**, garantindo continuidade de negócios e recuperação de dados em situações críticas.

3.3. *Projetos e Suporte Especializado:*

A equipe também é responsável por:

- Conduzir projetos e provas de conceito (PoC) relacionados à segurança da informação;
- Homologar soluções e aplicativos, avaliando conformidade com políticas e normas de segurança;
- Gerenciar identidades e certificados digitais, incluindo emissão, renovação e revogação;
- Colaborar com demais áreas de TIC, fornecendo suporte técnico especializado 24/7;
- Elaborar relatórios mensais de incidentes, ataques e ações de mitigação, promovendo melhorias contínuas;
- Manter a base de conhecimento atualizada, garantindo que procedimentos, scripts e soluções sejam compartilhados com a equipe de suporte e demais áreas;
- Assegurar alta disponibilidade e segurança da rede, prevenindo falhas, interrupções ou incidentes de segurança.

3.4. *Requisitos para a Equipe Especializada 2:*

3.4.1. Canais de Atendimento:

ANEXO A

- a) Atendimento de chamadas telefônicas por meio da central de atendimento fornecida pela CONTRATANTE, acessível via número DDR local ou qualquer ramal do Arquivo Nacional.
- b) Atendimento via chat (fornecido pela CONTRATANTE), integrado ao portal de atendimento ao usuário ou por aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Teams, etc.), com possibilidade de realização de ligação direta ao usuário para registro e resolução correta da solicitação.
- c) Registro de todos os chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços e TIC disponibilizada pela CONTRATANTE.
- d) Atendimento a solicitações recebidas por correio eletrônico, tanto livre quanto pré-formatado, originadas pelos usuários internos.
- e) Os chamados escalados ao suporte técnico de Nível 3 serão tratados conforme o nível de prioridade definido pelo impacto e urgência da solicitação. Usuários designados como VIP terão prioridade no atendimento e classificação de impacto/urgência.

3.4.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

- a) Monitorar e correlacionar logs para identificação e mitigação de tentativas de ataques, garantindo a continuidade e segurança da rede.
- b) Aplicar patches e atualizações em sistemas operacionais (Windows, Linux), bancos de dados (SQL Server, MySQL) e serviços de e-mail (Exchange).
- c) Configurar e manter ferramentas de segurança, incluindo firewalls, WAF (F5), antivírus e sistemas de prevenção a ameaças.
- d) Executar procedimentos de resposta a incidentes, threat hunting e análises de vulnerabilidades, utilizando ferramentas especializadas (ex.: Nexpose).
- e) Realizar testes de penetração (Gray Box, metodologia OSSTMM, quinzenalmente) e hardening de servidores e sistemas críticos.
- f) Propor e implementar medidas preventivas contra-ataques, malware, spam e acessos não autorizados.
- g) Avaliar mensalmente a conformidade dos ativos de TI com normas e frameworks de segurança (ISO 27001/27002, PCI DSS, NIST 800-53, LGPD).
- h) Homologar aplicativos com base em requisitos de segurança, emitindo pareceres técnicos formais.
- i) Elaborar relatórios mensais e sob demanda sobre incidentes, vulnerabilidades e contramedidas adotadas, garantindo visibilidade das ações.
- j) Fornecer suporte técnico especializado às equipes de Coordenação de TIC, infraestrutura, desenvolvimento de software e Help Desk.
- k) Conduzir projetos de segurança, provas de conceito (PoC) e testes de alta disponibilidade, mantendo atualizados os planos de continuidade e recuperação de serviços.
- l) Administrar sistemas de certificação digital, incluindo criação, renovação e revogação de certificados.
- m) Suportar soluções de Gerenciamento de Identidade e Controle de Acesso à Rede (NAC), garantindo segurança lógica e física dos ativos de TIC.
- n) Manter documentações técnicas, procedimentos operacionais padrão (POP) e guias de boas práticas (PGP) atualizados, criando processos para testes de penetração e avaliação de ambientes.

ANEXO A

- o) Promover boas práticas de segurança da informação, elaborando cartilhas e orientando equipes sobre vulnerabilidades e atualizações.
- p) Atualizar continuamente a base de conhecimento com soluções adotadas, integrando-se à operação do Help Desk.
- q) Garantir disponibilidade 24/7/365, com presença de supervisor em situações críticas e incidentes graves.
- r) Utilizar sistemas integrados de gestão de TIC para registro, acompanhamento e fechamento de chamados.
- s) Cumprir rigorosamente os níveis mínimos de serviço (SLAs) definidos pelo CONTRATANTE.
- t) Trabalhar em conjunto com áreas de governança e demais equipes de TIC para implementar mudanças, melhorias e controles de segurança.

3.4.3. **Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 2:**

3.4.3.1. **ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – SÊNIOR (ASEG-03)**

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de **gestão e sustentação de Segurança da Informação**, na função de **Administrador em Segurança da Informação – Sênior**, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica

1. Graduação completa na área de Tecnologia da Informação, Segurança da Informação, Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC; **ou**
2. Graduação em qualquer área, acrescida de **pós-graduação** em Tecnologia da Informação ou Segurança da Informação, com carga mínima de **360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Administrador em Segurança da Informação – Sênior será responsável por:

1. Planejar, administrar, monitorar e manter ambientes corporativos de Segurança da Informação;
2. Atuar de forma estratégica no suporte à gestão de Segurança da Informação, assegurando aderência às políticas, normas e diretrizes institucionais;
3. Projetar, implantar, administrar e otimizar soluções de:
 - ✓ Firewalls;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Antivírus corporativo / EDR;
 - ✓ Ferramentas de análise e gestão de vulnerabilidades;
4. Correlacionar eventos de segurança e analisar logs avançados para detecção de ameaças;
5. Coordenar e executar a resposta a incidentes de segurança da informação;
6. Liderar a implementação e revisão de controles técnicos e administrativos de segurança;
7. Definir e aplicar padrões de **hardening** em servidores, estações de trabalho e dispositivos de rede;

ANEXO A

8. Conduzir e apoiar auditorias, inspeções, testes de conformidade e avaliações de risco;
9. Elaborar relatórios técnicos, pareceres executivos e indicadores de segurança;
10. Propor e liderar ações de melhoria contínua dos processos e controles de Segurança da Informação.

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar:

1. **Experiência mínima de 5 (cinco) anos** em administração e gestão de ferramentas de Segurança da Informação, incluindo:
 - ✓ Firewalls corporativos;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Plataformas antivírus corporativas / EDR;
 - ✓ Ferramentas de análise e gestão de vulnerabilidades;
2. Atuação em:
 - ✓ Ambientes corporativos de médio e grande porte;
 - ✓ Análise, contenção e resposta a incidentes de segurança;
 - ✓ Implementação e gestão de controles de segurança;
3. Vivência comprovada em ambientes com requisitos de conformidade, auditorias e governança de segurança.

d) Conhecimentos Técnicos

O Administrador em Segurança da Informação – Sênior deverá demonstrar domínio em:

1. Normas, padrões e boas práticas de Segurança da Informação:
 - ✓ LGPD;
 - ✓ ISO/IEC 27001 e 27002;
 - ✓ PCI DSS;
 - ✓ Frameworks e normativos aplicáveis;
2. Técnicas avançadas de testes de intrusão (pentest) e análise de vulnerabilidades;
3. Hardening e proteção de servidores, estações de trabalho e ativos de rede;
4. Administração avançada e tuning de:
 - ✓ Firewalls;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Antivírus / EDR;
 - ✓ Scanners de vulnerabilidades;
5. Correlação de eventos, análise forense básica e resposta a incidentes;
6. Gestão de riscos, definição de controles e métricas de segurança.

e) Competências Comportamentais

1. Elevado senso ético e compromisso com a confidencialidade da informação;
2. Forte capacidade analítica e visão sistêmica;
3. Proatividade na prevenção e mitigação de riscos;

ANEXO A

4. Organização, liderança técnica e disciplina operacional;
5. Capacidade de atuação sob pressão em incidentes críticos;
6. Habilidade de trabalho colaborativo e orientação de equipes.

f) Certificações e Treinamentos

1. Certificação **ITIL v3 Foundation** ou **ITIL 4 Foundation** (ou equivalente);
2. Pelo menos **uma certificação técnica** em soluções de segurança, tais como:
 - ✓ Check Point;
 - ✓ Splunk;
 - ✓ Sophos Endpoint / EDR;
 - ✓ ou soluções equivalentes de mercado.

g) Habilidades de Comunicação

1. Excelente domínio da língua portuguesa, com redação técnica clara e objetiva;
2. Capacidade de traduzir riscos técnicos em linguagem acessível para gestores;
3. Habilidade na elaboração de relatórios executivos, pareceres técnicos e registros de incidentes;
4. Comunicação eficaz para conscientização e orientação em Segurança da Informação.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento em regime de plantão ou em situações de incidentes críticos de segurança da informação.

3.4.3.2. ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - PLENO (ASEG-02).

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de suporte à gestão de Segurança da Informação, na função de Administrador em Segurança da Informação, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica

1. **Graduação completa** na área de Tecnologia da Informação, Segurança da Informação, Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC; **ou**
2. **Graduação em qualquer área**, acrescida de **pós-graduação** na área de Tecnologia da Informação ou Segurança da Informação, com **carga mínima de 360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Administrador em Segurança da Informação – Pleno será responsável por:

1. Administrar, monitorar e manter ferramentas de Segurança da Informação em ambientes corporativos;
2. Atuar no suporte à gestão de Segurança da Informação, conforme políticas e diretrizes estabelecidas;

ANEXO A

3. Administrar e operar soluções de:
 - ✓ Firewalls;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Antivírus/EDR corporativo;
 - ✓ Ferramentas de análise de vulnerabilidades;
4. Monitorar eventos de segurança, analisando logs e alertas;
5. Atuar na análise e resposta a incidentes de segurança, seguindo procedimentos definidos;
6. Apoiar a implementação e manutenção de controles de segurança;
7. Executar atividades de hardening em servidores, estações de trabalho e dispositivos de rede;
8. Apoiar auditorias, inspeções e ações de conformidade em segurança da informação;
9. Elaborar e manter documentação técnica e relatórios de segurança;
10. Propor melhorias contínuas nos controles e processos de segurança da informação.

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar:

1. Experiência mínima de **3 (três) anos** em administração de ferramentas de Segurança da Informação, incluindo:
 - ✓ Firewalls;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Plataformas antivírus corporativas;
 - ✓ Ferramentas de análise de vulnerabilidades.
2. Experiência compatível com o **nível Pleno**, com atuação em:
 - ✓ Ambientes corporativos;
 - ✓ Análise de incidentes de segurança;
 - ✓ Implementação e operação de controles de segurança;
3. Vivência em ambientes com requisitos de conformidade e segurança.

d) Conhecimentos Técnicos

O Administrador em Segurança da Informação – Pleno deverá demonstrar domínio em:

1. Conformidade e boas práticas de Segurança da Informação, incluindo:
 - ✓ LGPD;
 - ✓ ISO/IEC 27001;
 - ✓ PCI DSS;
 - ✓ Normas e frameworks de segurança aplicáveis;
2. Técnicas e ferramentas de testes de penetração (pentest);
3. Hardening de servidores, estações de trabalho e dispositivos de rede;
4. Administração, monitoramento e otimização de:
 - ✓ Firewalls;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Antivírus / EDR;

ANEXO A

✓ Scanners de vulnerabilidades;

5. Interpretação de logs, correlação de eventos e análise de incidentes de segurança;
6. Conceitos de gestão de riscos e controles de segurança.

e) Competências Comportamentais

1. Postura ética e comprometimento com a confidencialidade das informações;
2. Capacidade analítica e atenção a detalhes;
3. Proatividade na identificação e mitigação de riscos;
4. Organização e disciplina na execução das atividades;
5. Capacidade de atuar sob pressão em situações de incidentes;
6. Trabalho colaborativo com equipes técnicas e de gestão.

f) Certificações e Treinamentos

1. Certificação **ITIL v3 Foundation** ou superior (**ITIL 4 Foundation**).
2. **Treinamento ou certificação em ferramentas de segurança**, tais como:
 - ✓ Check Point;
 - ✓ Splunk;
 - ✓ Sophos Endpoint agent;
 - ✓ ou soluções equivalentes do mercado.

g) Habilidades de Comunicação

1. Bom domínio da **língua portuguesa**, com comunicação escrita clara, objetiva e tecnicamente precisa.
2. Capacidade de comunicar conceitos e riscos de segurança de forma compreensível para públicos técnicos e não técnicos;
3. Habilidade para elaboração de relatórios técnicos, pareceres e registros de incidentes;
4. Comunicação eficaz para orientação e conscientização em segurança da informação.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para **atuação presencial**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
 2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais ou incidentes de segurança, quando necessário.
-

ANEXO A

4. EQUIPE ESPECIALIZADA 3 – SUPORTE ÀS EQUIPES DE GESTÃO DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

4.1. **Descrição da Área:**

A Área Especializada de Infraestrutura (Nível 3) é responsável pela **gestão, operação e sustentação da infraestrutura tecnológica** da CONTRATANTE, abrangendo servidores, redes, armazenamento, datacenters, sistemas corporativos e serviços críticos.

As atividades seguem as boas práticas de **ITIL v3/v4**, garantindo:

- alta disponibilidade;
- desempenho adequado;
- segurança operacional;
- continuidade dos serviços;
- atualização contínua da base de conhecimento;
- gestão estruturada de incidentes, mudanças, problemas e configurações (ITSM).

4.2. **Requisitos para a Equipe Especializada 3:**

4.2.1. **Canais de Atendimento:**

- I. Atendimento mediante encaminhamento de chamados pela Central de Serviços, coordenações ou chefias da área de TIC.
- II. Chamados previamente classificados e escalados deverão ser atendidos conforme prioridade definida por impacto e urgência no ITSM.
- III. Todas as ações deverão ser obrigatoriamente registradas na ferramenta de gestão de serviços da CONTRATANTE.

4.2.2. **Requisitos de Serviço, Negócio e Governança:**

a) Gestão, Governança e Melhoria Contínua

1. Planejar, coordenar, supervisionar e validar tecnicamente todas as atividades relacionadas aos serviços contratados.
2. Coordenar a análise de causa-raiz de incidentes críticos e recorrentes, conduzindo planos de ação corretiva e preventiva.
3. Gerenciar e apoiar processos de mudanças, assegurando avaliação de impacto, rastreabilidade e mitigação de riscos.
4. Consolidar indicadores de desempenho, capacidade, disponibilidade e satisfação dos usuários.
5. Emitir relatórios técnicos e gerenciais periódicos, conforme definido contratualmente.
6. Assegurar padronização de processos, procedimentos operacionais e documentação técnica.
7. Promover governança, melhoria contínua e alinhamento com os objetivos estratégicos do CONTRATANTE.
8. Gerenciar a Base de Conhecimento e garantir sua atualização contínua.
9. Planejar, dimensionar e acompanhar a alocação de profissionais das equipes especializadas, assegurando cobertura adequada, contingência e continuidade operacional.

ANEXO A

10. Avaliar desempenho, acompanhar a promoção da capacitação contínua e orientar tecnicamente os profissionais sob sua coordenação.
11. Garantir cumprimento das normas internas do CONTRATANTE e dos níveis de serviço contratados.
12. Articular com fornecedores, fabricantes e equipes internas, acompanhando contratos de suporte e acordos de nível de serviço.
13. Apoiar auditorias internas e externas, fornecendo evidências técnicas, métricas consolidadas e registros operacionais.
14. Assegurar transparência, confiabilidade das informações e elevado nível de satisfação dos usuários.
15. Implementar, manter e evoluir rotinas de automação de infraestrutura e serviços de TIC, incluindo automação de provisionamento de servidores, configuração de ambientes, execução de tarefas operacionais recorrentes, integração com ferramentas de monitoramento e gestão de serviços (ITSM), bem como utilização de scripts, workflows automatizados e práticas de infraestrutura como código (IaC).

b) Administração de Servidores

1. Administrar servidores físicos e virtuais (Linux e Windows).
2. Gerenciar Active Directory, DNS, DHCP, WINS, GPOs e permissões.
3. Operar correio eletrônico e mensageria (Exchange, Skype for Business, M365).

c) Virtualização e Computação em Nuvem

1. Administrar VMware (vCenter, ESXi, vSphere).
2. Gerenciar clusters, DRS, HA, datastores e alocação de recursos.
3. Apoiar migrações e ambientes híbridos.

d) Redes, Segurança e Conectividade

1. Operar storages SAN, LUNs, snapshots, replicações e tape libraries.
2. Planejar capacidade e emitir relatórios de utilização.

e) Armazenamento e Backup

1. Operar e manter storages SAN (EMC VNX, VPLEX, Unity, Isilon) e tape libraries (Dell, Quantum), administrando LUNs, volumes, snapshots e replicações.
2. Monitorar desempenho, corrigir erros, gerenciar NFS/CIFS e acionar fornecedores para manutenção/garantia.
3. Realizar planejamento de capacidade, otimizar uso de armazenamento e gerar relatórios periódicos de utilização.
4. Gerenciar replicação de dados entre clusters e administração de volumes CIFS/NFS.

f) Infraestrutura Física e Datacenter

1. Administrar racks, energia, climatização, inventário e controle de acesso à Sala Cofre.

ANEXO A

2. Instalar servidores e manter mapas de rack.

g) Monitoramento e Gestão de Incidentes

1. Monitorar ativos com Zabbix, Nagios ou equivalentes.
2. Detectar incidentes, registrar soluções e atualizar a base de conhecimento.
3. Analisar tendências e propor melhorias.

h) Gestão de Identidade e Acesso

1. Administrar usuários, grupos, permissões e auditorias em AD e LDAP.

i) Suporte a Aplicações e Automação

1. Implantar e manter pipelines CI/CD com Jenkins, GitLab, SonarQube e Git.
2. Automatizar provisionamento, monitoramento, backups e análise de logs.
3. Administrar ambientes Docker e Kubernetes.
4. Definir padrões de versionamento, rollback e automação operacional.

4.2.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 3:

4.2.3.1. GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (GINF-01)

O colaborador da CONTRATADA diretamente envolvidos na gestão da infraestrutura de Tecnologia da Informação, na função de **Gerente de Infraestrutura de TI**, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica

1. Graduação completa em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC; **ou**
2. Graduação em qualquer área, acrescida de pós-graduação em Tecnologia da Informação, Gestão de TI, Gestão de Projetos ou áreas correlatas, com carga mínima de **360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Gerente de Infraestrutura de TI será responsável por:

1. Planejar, coordenar e supervisionar a operação e a evolução da infraestrutura de TI;
2. Gerenciar equipes técnicas responsáveis por redes, servidores, data center, nuvem, segurança e suporte;
3. Definir, implementar e manter processos de operação e suporte em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e boas práticas de mercado;
4. Assegurar a disponibilidade, desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de infraestrutura;
5. Gerenciar contratos, fornecedores, níveis de serviço (SLA) e indicadores de desempenho;
6. Coordenar planos de contingência, continuidade de negócios e recuperação de desastres;
7. Garantir a aderência às políticas de Segurança da Informação e de proteção de dados;

ANEXO A

8. Propor melhorias contínuas, inovações tecnológicas e racionalização de custos;
9. Elaborar relatórios gerenciais, painéis de indicadores e pareceres técnicos para a alta gestão;
10. Atuar como ponto focal entre a área de infraestrutura e as áreas de negócio;
11. Promover a análise de causas-raiz de incidentes recorrentes, gerenciar e apoiar a implementação de mudanças, administrar a Base de Conhecimento e conduzir ações de governança e melhoria contínua;
12. Realizar auditorias internas, consolidar métricas e indicadores, interagir com fornecedores e emitir relatórios periódicos, com periodicidade mínima quinzenal ou conforme definido contratualmente;
13. Supervisionar a execução das atividades do Service Desk, garantindo o cumprimento dos SLAs;
14. Dimensionar e alocar recursos humanos conforme demanda, perfil técnico e capacidade operacional;
15. Planejar escalas, turnos e composição das equipes;
16. Garantir o cumprimento das normas internas do CONTRATANTE por todos os colaboradores da CONTRATADA;
17. Assegurar contingência de profissionais e promover capacitação contínua;
18. Participar de reuniões periódicas de avaliação de desempenho com o CONTRATANTE;
19. Disponibilizar relatórios e dashboards gerenciais sobre indicadores de serviço e satisfação dos usuários;
20. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade do atendimento;
21. Gerenciar desempenho, desenvolvimento e capacitação dos técnicos;
22. Analisar fluxo de chamados e propor melhorias operacionais;
23. Apoiar classificação e categorização de chamados escalados;
24. Fornecer relatórios técnicos e gerenciais à gestão do contrato;
25. Gerir a atualização da Base de Conhecimento e da CMDB;
26. Zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço;
27. Otimizar a distribuição de chamados em situações emergenciais;
28. Implementar melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE;
29. Colaborar com a implantação, otimização e operação dos processos ITIL v3 / v4, incluindo Gerenciamento de Incidentes, Requisições, Configuração e Ativos, Mudanças, Base de Conhecimento e Portfólio de Serviços.

c) Experiência Profissional

1. Experiência mínima de **5 (cinco) anos** em gestão ou coordenação de infraestrutura de TI;
2. Vivência em ambientes corporativos de médio ou grande porte envolvendo redes, servidores, virtualização, armazenamento, nuvem e contratos;
3. Experiência com SLAs, métricas e planos de capacidade.

ANEXO A

d) Conhecimentos Técnicos

1. Arquitetura e operação de infraestrutura de TI;
2. Processos ITIL;
3. Continuidade de negócios, disponibilidade e desempenho;
4. Segurança da Informação e conformidade (LGPD, ISO/IEC 27001);
5. Gestão de contratos e fornecedores.

e) Competências Comportamentais

1. Liderança orientada a resultados e gestão de equipes;
2. Excelente comunicação com áreas técnicas e não técnicas;
3. Gestão de conflitos e tomada de decisão sob pressão;
4. Planejamento, organização e foco em melhoria contínua.

f) Certificações e Treinamentos

1. Certificação ITIL v3 Foundation ou ITIL 4 Foundation (ou equivalente);
2. Certificação ou treinamento em gestão de projetos como diferencial.

g) Habilidades de Comunicação

1. Comunicação verbal e escrita clara e objetiva;
2. Conhecimento do idioma inglês em nível técnico operacional, suficiente para leitura e compreensão de documentação técnica, elaboração de registros e comunicação escrita básica em atividades relacionadas à sustentação de sistemas, interação com fornecedores e uso de ferramentas especializadas;
3. Elaboração de relatórios gerenciais e pareceres técnicos;
4. Comunicação eficaz com públicos técnicos e gestores.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação presencial;
2. Disponibilidade para atuação em regime de sobreaviso ou em situações críticas.

4.2.3.2. ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS SÊNIOR- ARED-03

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da Equipe Especializada 3, na função de Analista de Redes e Comunicação de Dados Sênior, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica

1. **Graduação completa** na área de Tecnologia da Informação, Redes de Computadores, Engenharia de Computação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC;
ou
2. Graduação em qualquer área, acompanhada de **pós-graduação** em Tecnologia da Informação, Redes, Infraestrutura ou Segurança, com **carga mínima de 360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

ANEXO A

b) Atribuições e Responsabilidades

O Analista de Redes e Comunicação de Dados – Sênior será responsável por:

1. Planejar, projetar, implementar, administrar e sustentar ambientes de redes corporativas LAN, MAN, WAN, MPLS e SD-WAN;
2. Atuar com elevada autonomia técnica, sendo referência para equipes de sustentação e suporte;
3. Administrar e otimizar:
 - ✓ Roteadores e switches de núcleo, distribuição e acesso;
 - ✓ Ambientes wireless corporativos;
4. Implementar e gerenciar mecanismos avançados de segurança de redes, incluindo:
 - ✓ Firewalls NGFW;
 - ✓ IDS/IPS;
 - ✓ Anti-DDoS;
 - ✓ 802.1X e RADIUS;
 - ✓ VPN IPSEC site-to-site e client-to-site;
 - ✓ Segmentação e microsegmentação de rede;
5. Gerenciar endereçamento IPv4 e IPv6 e políticas de roteamento;
6. Implementar e otimizar políticas de QoS, shaping e policing em ambientes de missão crítica;
7. Monitorar e analisar desempenho, disponibilidade e segurança da rede, atuando preventivamente;
8. Conduzir análise de causa-raiz de incidentes críticos de conectividade;
9. Apoiar e conduzir processos de gestão de mudanças, conforme boas práticas ITIL;
10. Elaborar, revisar e manter documentação técnica, diagramas e procedimentos operacionais;
11. Propor melhorias contínuas na infraestrutura e nos processos de redes;
12. Apoiar auditorias técnicas e ações de conformidade;
13. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados (SLAs).

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar:

1. **Experiência mínima de 5 (cinco) anos** na administração de ambientes de redes corporativas, incluindo redes IP, MPLS, SD-WAN, VLANs, redes wireless corporativas, IPv4/IPv6, BGP, OSPF e QoS;
2. **Experiência mínima de 3 (três) anos** na implementação e administração de mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, abrangendo firewalls NGFW, IDS/IPS, Anti-DDoS, 802.1X, RADIUS, VPN IPSEC e segmentação de rede;
3. **Experiência mínima de 1 (um) ano** na administração de links de dados IP/MPLS, ambientes SD-WAN e roteamento avançado, quando aplicável à solução da CONTRATANTE.

Observação: As experiências podem ser sobrepostas quando o profissional executou atividades simultâneas nos mesmos ambientes.

ANEXO A

d) Conhecimentos Técnicos

O profissional deverá demonstrar domínio avançado em:

1. Arquiteturas de redes corporativas LAN, MAN, WAN, MPLS e SD-WAN;
2. Protocolos de roteamento dinâmico (BGP, OSPF) e políticas de roteamento;
3. Tecnologias de segurança de redes: NGFW, IDS/IPS, VPN IPSEC/SSL, 802.1X, RADIUS e Anti-DDoS;
4. Redes wireless corporativas (WLC, APs, RF site survey, WPA2/WPA3-Enterprise);
5. QoS, shaping, policing e otimização de tráfego;
6. Governança e gestão de serviços de TI baseadas em ITIL v3/v4 e COBIT 5;
7. Ferramentas de monitoramento de redes (Zabbix, SolarWinds, Observium, PRTG ou equivalentes);
8. Modelos de alta disponibilidade, redundância e recuperação de falhas.

e) Competências Comportamentais

1. Atuação com alto grau de autonomia e responsabilidade técnica;
2. Capacidade de tomada de decisão em ambientes críticos;
3. Liderança técnica e orientação de equipes;
4. Proatividade na identificação e solução de problemas;
5. Organização, disciplina e comprometimento com resultados;
6. Capacidade de atuação sob pressão.

f) Certificações e Treinamentos

1. Certificação ou treinamento oficial em **Firewalls NGFW** (Palo Alto, Fortinet, Check Point, Cisco Firepower, ou equivalente).
2. Certificação **ITIL v3 Foundation** ou superior (**ITIL 4 Foundation**).
3. Cursos ou certificações em redes, tais como **CCNA, CCNP, JNCIA, JNCIS, NSE 4/5, PCNSE** ou equivalentes.

g) Habilidades de Comunicação

1. Excelente domínio da **língua portuguesa**, com clareza e objetividade na redação de relatórios, pareceres técnicos e registros operacionais.
2. Capacidade de comunicação assertiva com equipes técnicas, gestores e demais áreas envolvidas.
3. Aptidão para documentar topologias, procedimentos operacionais, políticas de rede e trilhas de auditoria.
4. De acordo com a Portaria nº 1.070/2023, o **perfil Sênior** caracteriza-se por profissionais que atuam com **alto grau de complexidade técnica, autonomia, responsabilidade sobre decisões técnicas, capacidade de orientação técnica a outros profissionais e experiência consolidada** em ambientes críticos de TIC.

ANEXO A

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação presencial, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atuação em regime de sobreaviso ou em situações críticas de ambiente e produção.

4.2.3.3. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL SÊNIOR – ASUPCOMP-03

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de **sustentação, automação e operação avançada de ambientes computacionais**, na função de **Analista de Suporte Computacional – Sênior (Especialista em DevOps)**, deverão atender aos seguintes requisitos:

a) Formação Acadêmica:

1. Graduação completa em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC; ou
2. Graduação em qualquer área, acrescida de pós-graduação em Tecnologia da Informação, Engenharia de Software, DevOps, Computação em Nuvem ou áreas correlatas, com carga mínima de 360 horas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades:

O Analista de Suporte Computacional – Sênior – Especialista em DevOps será responsável por:

1. Projetar, implantar e sustentar pipelines de **CI/CD**, assegurando automação, rastreabilidade e qualidade das entregas;
2. Administrar ambientes de integração contínua, versionamento de código e orquestração de builds e deploys;
3. Automatizar provisionamento e configuração de ambientes por meio de **Infraestrutura como Código (IaC)**;
4. Sustentar ambientes em nuvem, híbridos ou on-premises, assegurando disponibilidade, desempenho e escalabilidade;
5. Atuar na resolução de incidentes críticos de infraestrutura e aplicações;
6. Implementar e manter mecanismos de monitoramento, observabilidade, logging e alertas;
7. Atuar de forma integrada com equipes de desenvolvimento, infraestrutura e segurança;
8. Realizar análise de causas-raiz de falhas recorrentes e propor melhorias estruturais;
9. Apoiar a implementação de mudanças e a evolução contínua dos ambientes;
10. Elaborar e manter documentação técnica, runbooks e base de conhecimento;
11. Conduzir ações de governança, padronização e melhoria contínua dos processos de sustentação DevOps;
12. Emitir relatórios técnicos e indicadores de desempenho, conforme definido contratualmente.

c) Experiência Profissional

1. Experiência mínima de **5 (cinco) anos** em administração e sustentação de ambientes computacionais, sendo ao menos **3 (três) anos** em atuação com práticas DevOps;

ANEXO A

2. Vivência comprovada em:

- ✓ Automação de ambientes e pipelines CI/CD;
- ✓ Administração de ambientes Linux e Windows Server;
- ✓ Ambientes em nuvem pública ou privada;
- ✓ Sustentação de aplicações críticas em produção.

d) Conhecimentos Técnicos

1. Ferramentas de CI/CD (GitLab CI, Jenkins, Azure DevOps, ou equivalentes);
2. Containers e orquestração (Docker, Kubernetes ou equivalentes);
3. Infraestrutura como Código (Terraform, Ansible, CloudFormation ou equivalentes);
4. Administração de sistemas Linux e Windows Server;
5. Monitoramento, observabilidade e logging (Prometheus, Grafana, ELK, ou equivalentes);
6. Versionamento de código (Git);
7. Conceitos de alta disponibilidade, escalabilidade e resiliência.

e) Competências Comportamentais

1. Liderança técnica e orientação a resultados;
2. Capacidade analítica e visão sistêmica;
3. Proatividade na resolução de problemas complexos;
4. Organização, autonomia e disciplina operacional;
5. Capacidade de atuação sob pressão em ambientes críticos.

f) Certificações e Treinamentos

1. Certificação **ITIL v3 Foundation ou ITIL 4 Foundation** (ou equivalente);
2. Certificação ou treinamento em ferramentas DevOps ou computação em nuvem (AWS, Azure, GCP, Docker, Kubernetes ou equivalentes).

g) Habilidades de Comunicação

1. Excelente comunicação verbal e escrita;
2. Capacidade de elaboração de documentação técnica e relatórios;
3. Habilidade para interação com equipes técnicas e áreas de negócio.

h) Disponibilidade

3. Disponibilidade para atuação presencial, conforme necessidade do CONTRATANTE;
4. Disponibilidade para atuação em regime de sobreaviso ou em situações críticas de ambiente e produção.

4.2.3.4. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR - ASO-03

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da Equipe Especializada 3, na função de Administrador de Sistemas Operacionais Sênior, deverão atender aos seguintes requisitos:

ANEXO A

a) Formação Acadêmica

Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão possuir:

1. Graduação completa na área de Tecnologia da Informação, tais como Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Redes de Computadores ou áreas correlatas, emitida por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; ou
2. Graduação completa em qualquer área, desde que acrescida de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Administrador **de Sistemas Operacionais – Sênior** será responsável por atividades de **alta complexidade**, incluindo:

1. Planejar, instalar, configurar, administrar e sustentar ambientes Windows Server 2019 ou superior;
2. Atuar com autonomia técnica, sendo referência para equipes de sustentação e suporte;
3. Projetar, implementar e otimizar soluções de infraestrutura de sistemas operacionais;
4. Garantir alta disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços;
5. Implementar, administrar e aprimorar mecanismos de segurança da infraestrutura de TI, incluindo:
 - ✓ Antivírus corporativo;
 - ✓ Análise e correlação de logs;
 - ✓ Monitoramento e análise de eventos de segurança;
 - ✓ Identificação de vulnerabilidades e aplicação de correções;
6. Administrar e otimizar ambientes de virtualização;
7. Atuar na análise de causa raiz de incidentes críticos;
8. Apoiar e conduzir processos de gestão de mudanças, conforme boas práticas ITIL;
9. Elaborar, revisar e manter documentação técnica e procedimentos operacionais;
10. Propor melhorias contínuas na infraestrutura e nos processos de sustentação;
11. Apoiar auditorias técnicas e ações de conformidade;
12. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados (SLAs).

c) Experiência Profissional

1. Experiência mínima de 05 (cinco) anos em Tecnologia da Informação, conforme perfil Sênior da Portaria nº 1.070/2023;
2. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior;
3. Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas à segurança da infraestrutura de TI, incluindo antivírus, análise de logs, correlação de eventos, análise de vulnerabilidades e aplicação de correções;

ANEXO A

4. Experiência mínima de 02 (dois) anos em ambientes de virtualização;
5. Vivência em ambientes corporativos de médio e grande porte, preferencialmente críticos.

d) Conhecimentos Técnicos

O profissional deverá demonstrar domínio avançado em:

1. Administração de Windows Server 2019 ou superior;
2. Arquitetura e sustentação de ambientes de servidores;
3. Ferramentas de monitoramento, análise de eventos e logs;
4. Segurança da informação aplicada à infraestrutura;
5. Ambientes de virtualização;
6. Processos ITIL v3 / v4 aplicados à operação, sustentação e melhoria contínua;
7. Procedimentos de backup, recuperação de desastres e continuidade de serviços;
8. Boas práticas de documentação técnica.

e) Competências Comportamentais

1. Atuação autônoma e proativa;
2. Capacidade de tomada de decisão técnica em ambientes críticos;
3. Liderança técnica e orientação de equipes;
4. Proatividade e foco em solução de problemas;
5. Organização, disciplina e comprometimento com resultados;
6. Capacidade de atuação sob pressão.

f) Certificações e Treinamentos Obrigatórios

1. Certificação Microsoft para Sistema Operacional Servidor, versão Windows Server 2019 ou superior;
2. Certificação ou treinamento ITIL v3 Foundation ou superior, comprovando domínio das boas práticas de gestão de serviços de TI.
3. Treinamentos ou certificações adicionais em segurança da informação ou virtualização serão considerados diferenciais.

g) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento **em situações emergenciais e críticas**, inclusive fora do horário comercial, quando necessário.

4.2.3.5. ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS – PLENO (ASO-02)

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da **Equipe Especializada 3**, na função de **Administrador de Sistemas Operacionais – Pleno**, deverão atender aos seguintes requisitos:

ANEXO A

a) Formação Acadêmica

Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão possuir:

1. Graduação completa na área de Tecnologia da Informação, tais como Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Redes de Computadores ou áreas correlatas, emitida por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; **ou**
2. Graduação completa em qualquer área, desde que acrescida de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de **360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Administrador de Sistemas Operacionais – Pleno será responsável por atividades de média e alta complexidade, incluindo:

1. Instalar, configurar, administrar e sustentar ambientes **Windows Server 2019 ou superior**, sob coordenação técnica quando necessário;
2. Atuar na sustentação diária dos ambientes de sistemas operacionais, seguindo padrões e procedimentos estabelecidos;
3. Apoiar a implementação e otimização de soluções de infraestrutura de sistemas operacionais;
4. Assegurar a disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços sob sua responsabilidade;
5. Implementar e operar mecanismos de segurança da infraestrutura de TI, incluindo:
 - ✓ Antivírus corporativo;
 - ✓ Monitoramento e análise básica de logs;
 - ✓ Aplicação de correções e atualizações de segurança;
6. Administrar ambientes de virtualização existentes;
7. Apoiar a análise de causas-raiz de incidentes relevantes;
8. Executar e apoiar processos de gestão de mudanças, conforme boas práticas ITIL;
9. Elaborar e manter documentação técnica e procedimentos operacionais;
10. Propor melhorias contínuas nos processos de sustentação;
11. Apoiar auditorias técnicas e ações de conformidade;
12. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviço acordados (SLAs).

c) Experiência Profissional

1. Experiência mínima de **3 (três) anos** em Tecnologia da Informação, conforme perfil Pleno da Portaria nº 1.070/2023;
2. Experiência mínima de **3 (três) anos** na administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior;
3. Experiência mínima de **1 (um) ano** em atividades relacionadas à segurança da infraestrutura de TI;
4. Experiência mínima de **1 (um) ano** em ambientes de virtualização;
5. Vivência em ambientes corporativos de médio ou grande porte.

ANEXO A

d) Conhecimentos Técnicos

O profissional deverá demonstrar domínio em:

1. Administração de Windows Server 2019 ou superior;
2. Arquitetura e sustentação de ambientes de servidores;
3. Ferramentas de monitoramento e análise de eventos;
4. Segurança da informação aplicada à infraestrutura;
5. Ambientes de virtualização;
6. Processos ITIL v3 / v4 aplicados à operação e sustentação;
7. Procedimentos de backup, recuperação de desastres e continuidade de serviços;
8. Boas práticas de documentação técnica.

e) Competências Comportamentais

1. Atuação autônoma e proativa;
2. Capacidade de tomada de decisão técnica;
3. Organização, disciplina e comprometimento com resultados;
4. Proatividade e foco na solução de problemas;
5. Capacidade de atuação sob pressão.

f) Certificações e Treinamentos Obrigatórios

1. Certificação Microsoft para Sistema Operacional Servidor, versão Windows Server 2019 ou superior;
2. Certificação ou treinamento ITIL v3 Foundation ou ITIL 4 Foundation;
3. Treinamentos ou certificações adicionais em segurança da informação ou virtualização serão considerados diferenciais.

g) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação presencial, conforme necessidade do CONTRATANTE;
 2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais e críticas, inclusive fora do horário comercial, quando necessário.
-

ANEXO A

5. EQUIPE ESPECIALIZADA 4 – SUPORTE ESPECIALIZADO À GESTÃO E SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

5.1. *Descrição da Área:*

A Área Especializada de Suporte à Gestão e Sustentação de Aplicações e Sistemas de Informação (Nível 3) do Arquivo Nacional é responsável por garantir a operação, estabilidade, segurança e disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, portais institucionais, intranets e serviços digitais disponibilizados em ambientes internos e em nuvem.

As equipes envolvidas na sustentação e evolução dos serviços deverão, sempre que aplicável, adotar práticas DevOps voltadas à automação de processos de desenvolvimento, integração e implantação de aplicações, incluindo integração contínua (CI), entrega contínua (CD), versionamento de código, automação de testes e utilização de pipelines automatizados.

A equipe atua conforme as boas práticas de **ITIL v3/ITIL 4, DevOps e engenharia de confiabilidade (SRE)**, realizando:

- operação e manutenção de servidores de aplicação (Apache, Nginx, Tomcat, JBoss, IIS);
- execução de rotinas de deploy, versionamento, automação e pipelines CI/CD (Git, Jenkins, Maven, Ansible, Kubernetes/OpenShift);
- diagnóstico avançado de incidentes, análise de logs, monitoração de desempenho e observabilidade (Zabbix, Grafana, Kibana);
- apoio técnico às equipes de desenvolvimento na resolução de falhas, melhoria contínua de arquitetura e otimização de desempenho;
- gestão de certificados digitais, conformidade com padrões de segurança, revisão de patches e mitigação de vulnerabilidades;
- documentação contínua, inventário de ativos, manuais operacionais e atualização da base de conhecimento.
- gestão técnica, operacional e evolutiva de portais institucionais, incluindo desempenho, segurança, acessibilidade, padronização e integração com sistemas corporativos.

5.2. *Requisitos para a Equipe Especializada 4:*

5.2.1. Canais de Atendimento:

- a) O atendimento será iniciado a partir de chamados encaminhados pela Central de Serviços ou pelas chefias das unidades técnicas do CONTRATANTE. Os técnicos poderão atuar remotamente ou presencialmente em quaisquer dos sítios do Rio de Janeiro ou Brasília, conforme a natureza do incidente.
- b) Os chamados e demandas classificados e escalados para a Equipe Especializada 4 deverão ser atendidos conforme seu nível de prioridade, definido com base em impacto, urgência e criticidade do serviço afetado.

5.2.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

a) **Administração de Ambientes**

1. Gerenciar ambientes produtivos e não produtivos (desenvolvimento, testes, homologação), incluindo servidores Linux e Windows, serviços web e servidores de aplicação (Apache, Nginx, Tomcat, JBoss, IIS).

ANEXO A

2. Garantir conformidade com SLAs, padrões de segurança, versionamento e políticas de governança.

b) Deploy, Atualizações e Entrega Contínua

3. Executar deploys, configurações, atualizações e migrações de aplicações corporativas, utilizando pipelines CI/CD e automação de rotinas.
4. Documentar processos de rollback, contingência e janelas de manutenção.

c) Sustentação e Manutenção de Aplicações

1. Suportar aplicações web desenvolvidas em Java, PHP, Python, JavaScript, Ruby, ASP, entre outras.
2. Implementar práticas de hardening, correções emergenciais, ajustes de compatibilidade e análises de vulnerabilidades.

d) Gestão de Middleware e Interoperabilidade

1. Configurar e manter soluções de middleware, gerenciadores de APIs, barramentos de serviços e integrações webservice (REST/SOAP).
2. Monitorar e ajustar serviços de integração para garantir confiabilidade e resiliência.

e) Documentação Técnica

1. Desenvolver e manter atualizados: diagramas UML, inventários de ativos, manuais de usuário, procedimentos operacionais, DR/rollback, fluxos de implantação e relatórios de incidentes.
2. Registrar erros recorrentes e soluções na base de conhecimento.

f) Análise de Performance

1. Monitorar logs, recursos computacionais, tráfego, latência, processos e gargalos de infraestrutura.
2. Ajustar parâmetros de servidores web, bancos de dados e arquiteturas distribuídas para melhoria de desempenho.

g) Diagnóstico Avançado

1. Utilizar ferramentas de debug, análise de logs, captura de pacotes, ferramentas de desenvolvimento de navegador e rastreamentos para diagnosticar falhas complexas.
2. Propor soluções definitivas ou temporárias (workarounds) alinhadas à gestão de mudanças.

h) Servidores Web e de Aplicação

1. Configurar e manter servidores Apache, Nginx, Tomcat, IIS, entre outros, implementando:
2. failover e clusterização,
3. balanceamento de carga,
4. replicação e redundância,
5. aplicação de patches e atualizações de segurança.

i) Certificados e Segurança

1. Gerenciar certificados digitais (SSL/TLS), renovar chaves, configurar cadeias de certificação e adequar ambientes às diretrizes de segurança e LGPD.

ANEXO A

2. Auxiliar na mitigação de vulnerabilidades e na política de hardening de aplicações.

j) Integração Contínua

1. Configurar e operar pipelines CI/CD, repositórios Git/SVN, ferramentas de automação (Jenkins, Maven, Ansible) e ferramentas de inspeção de qualidade (SonarQube).
2. Garantir versionamento, rastreabilidade e automação.

k) Ambientes DevOps e Contêineres

1. Suportar e administrar clusters Kubernetes, Docker, OpenShift, Rancher e soluções de orquestração.
2. Provisionar ambientes, monitorar pods/serviços e otimizar uso de recursos.

l) Automação de Rotinas

1. Desenvolver scripts em Shell, Python, PowerShell, entre outros, para automação de:
 - deploys,
 - monitoramento,
 - coleta de logs,
 - manutenção preventiva,
 - processos de integração.

m) Apoio ao Desenvolvimento

1. Trabalhar com equipes de desenvolvimento para:
 - analisar código problemático,
 - revisar arquitetura de sistemas,
 - propor melhorias de desempenho e segurança,
 - orientar boas práticas DevSecOps.

n) Prospecção Tecnológica

1. Realizar provas de conceito (PoC), avaliar soluções emergentes, propor novas arquiteturas e apoiar iniciativas de modernização de sistemas e portais.

o) Gestão e Manutenção de Portais

1. Administrar portais internos e externos, incluindo:
 - permissões de edição,
 - gestão de usuários e perfis de acesso;
 - otimização de performance,
 - observância de padrões internacionais de usabilidade e acessibilidade (WCAG),
 - políticas de segurança, cache e proteção contra vulnerabilidades..
2. Gerenciar ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de portais.
3. Integrar portais a sistemas corporativos, APIs, serviços de autenticação e barramentos de serviços.
4. Planejar e executar atualizações de plataformas, bibliotecas, plugins e frameworks utilizados nos portais, com procedimentos de teste e rollback.

ANEXO A

5. Produzir e manter documentação técnica dos portais, incluindo arquitetura, fluxos de publicação e procedimentos operacionais.

p) Projetos Web

1. Planejar e executar projetos web e portais, incluindo requisitos de negócio, documentação, APIs, integrações e automações.

q) Monitoramento e Observabilidade

1. Executar monitoramento contínuo de desempenho e disponibilidade por meio de Zabbix, Grafana, Kibana, Prometheus, entre outros.
2. Realizar testes de carga, estresse e benchmarking para otimizar experiência do usuário e escalabilidade.

5.2.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 4

5.2.3.1. **DESENVOLVEDOR DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SÊNIOR (DESTEC-03)**

a) Formação Acadêmica

1. Graduação em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC; **ou**
2. Graduação em qualquer área, acrescida de **pós-graduação em Tecnologia da Informação**, com carga mínima de **360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Desenvolvedor de Sistemas de TI – Sênior será responsável por:

1. Liderar tecnicamente atividades de levantamento de requisitos, análise, projeto, codificação, documentação, testes, implantação e manutenção de sistemas corporativos de alta complexidade;
2. Atuar de forma autônoma em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, executando procedimentos operacionais críticos;
3. Projetar, implementar e manter soluções de **integração contínua, entrega contínua e automação de processos (CI/CD)**;
4. Desenvolver e manter aplicações utilizando linguagens como **Java, PHP, Python e JavaScript**, adotando padrões de arquitetura e boas práticas;
5. Administrar sistemas operacionais **GNU/Linux** e servidores de aplicação **Tomcat, JBoss ou WildFly**, bem como servidores web **Apache e MS-IIS**;
6. Implantar, administrar e otimizar ambientes de **containerização e orquestração** com **Docker e Kubernetes**;
7. Definir padrões, revisar códigos, orientar desenvolvedores plenos e juniores e apoiar decisões técnicas estratégicas;
8. Aplicar práticas **DevOps** e metodologias ágeis para assegurar a entrega contínua e a alta disponibilidade dos serviços;
9. Garantir níveis elevados de qualidade, desempenho, segurança e confiabilidade das aplicações sob sua responsabilidade;

ANEXO A

10. Atuar na análise de causa-raiz de incidentes críticos de sistemas e apoiar processos de gestão de mudanças;
11. Produzir e manter documentação técnica, manuais, diagramas de arquitetura e procedimentos operacionais;
12. Colaborar ativamente com equipes de infraestrutura, redes, segurança, operações e suporte.

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar:

1. **Experiência mínima de 5 (cinco) anos** em administração de sistemas GNU/Linux, servidores de aplicação Java (Tomcat, JBoss ou WildFly) e servidores web (Apache, MS-IIS);
2. **Experiência mínima de 5 (cinco) anos** em desenvolvimento e implantação de sistemas corporativos, abrangendo análise, codificação, documentação, testes, implantação e manutenção;
3. **Experiência mínima de 3 (três) anos** em ambientes de **containerização e orquestração** com Docker e Kubernetes, bem como em pipelines **CI/CD**;
4. Experiência consolidada na aplicação de práticas **DevOps** e metodologias ágeis em ambientes de missão crítica.

d) Conhecimentos Técnicos

O profissional deverá demonstrar domínio avançado em:

1. Sistemas operacionais **GNU/Linux**;
2. Programação nas linguagens **Java, PHP, Python e JavaScript**;
3. Arquiteturas de sistemas corporativos e integração entre aplicações;
4. Automação de processos, **shell scripting** e pipelines **CI/CD**;
5. Containerização e orquestração com **Docker e Kubernetes**;
6. Administração de servidores de aplicação e web;
7. Práticas de **DevOps**, integração contínua e entrega contínua;
8. Boas práticas de segurança da informação aplicadas ao desenvolvimento de sistemas.

e) Competências Comportamentais

1. Atuação com elevado grau de autonomia e responsabilidade técnica;
2. Capacidade de liderança técnica e orientação de outros desenvolvedores;
3. Proatividade, senso crítico e foco em resultados;
4. Capacidade de tomada de decisão em ambientes críticos;
5. Organização, comprometimento e habilidade para trabalho colaborativo.

f) Certificações e Treinamentos (desejável)

1. Certificações ou treinamentos em **Java, PHP, Python ou JavaScript**;
2. Certificação em **ITIL, COBIT, PMBOK ou metodologias ágeis**;
3. Certificações em **Docker, Kubernetes ou ferramentas CI/CD**.

g) Habilidades de Comunicação

1. Capacidade de comunicar soluções técnicas complexas de forma clara a públicos técnicos e não técnicos;

ANEXO A

2. Elaboração de documentação técnica, relatórios, pareceres e procedimentos operacionais;
3. Participação ativa em reuniões de planejamento, apresentação de soluções e alinhamento com stakeholders.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial, híbrida ou remota**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais ou incidentes críticos, assegurando a continuidade operacional dos sistemas.

5.2.3.2. DESENVOLVEDOR DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PLENO – (DESTEC-02) (Profissional 1)

a) Formação Acadêmica:

1. Graduação em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, emitida por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; ou
2. Graduação em qualquer área, acrescida de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação, com carga mínima de 360 horas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Desenvolvedor Pleno será responsável por:

1. **Levantamento de requisitos, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas corporativos;**
2. Atuar em ambientes de **homologação e produção**, incluindo execução de procedimentos operacionais, integração contínua, automação de processos e gerenciamento de containers;
3. Desenvolver e manter aplicações utilizando linguagens de programação como Java, PHP, Python e JavaScript;
4. Administrar sistemas operacionais GNU/Linux e servidores de aplicação (Tomcat, JBoss ou WildFly) e web (Apache, MS-IIS);
5. Implantar soluções de containerização e orquestração com Docker e Kubernetes;
6. Trabalhar com pipelines CI/CD e ambientes de integração contínua;
7. Aplicar metodologias ágeis e **DevOps** para entrega contínua de serviços;
8. Garantir qualidade, segurança e eficiência operacional dos sistemas sob sua responsabilidade;
9. Colaborar com equipes multidisciplinares de desenvolvimento, operações e suporte.

c) Experiência Profissional:

O profissional deverá comprovar:

1. Experiência mínima de 3 (três) anos em administração de sistemas operacionais Linux, servidores de aplicação Java (Tomcat, JBoss ou WildFly), servidores web (Apache, MS-IIS) e linguagens de programação como PHP e Python;
2. Experiência mínima de 3 (três) anos em desenvolvimento e implantação de sistemas corporativos, incluindo análise, codificação, documentação, testes, implantação e manutenção;

ANEXO A

3. Experiência em containerização e orquestração de aplicações (Docker, Kubernetes) e administração de ambientes de integração contínua e pipelines CI/CD;
4. Atuação comprovada em metodologias ágil e **DevOps**, com entrega contínua de serviços.

d) Conhecimentos Técnicos:

O Desenvolvedor Pleno deverá demonstrar domínio avançado em:

1. Sistemas operacionais: GNU/Linux (Ubuntu ou equivalentes);
2. Redes e infraestrutura: Redes de computadores, arquitetura de computadores, protocolos de comunicação e configuração de serviços;
3. Programação e scripting: Lógica de programação, shell scripting e automação de tarefas;
4. Desenvolvimento e implantação de sistemas corporativos, incluindo integração contínua e automação de processos;
5. Metodologias ágil e DevOps aplicadas ao desenvolvimento de software.

e) Competências Comportamentais:

1. Capacidade de trabalho em equipe multidisciplinar;
2. Colaboração com equipes de operações, desenvolvimento e suporte;
3. Boa comunicação escrita e verbal, clareza e objetividade na transmissão de informações;
4. Organização, atenção a detalhes e proatividade na identificação de problemas e oportunidades de melhoria;
5. Capacidade de autonomia e responsabilidade na execução de tarefas complexas de desenvolvimento.

f) Certificações e Treinamentos

Desejável, mas não obrigatório:

1. Treinamentos ou certificações em linguagens de programação (Java, PHP, Python, JavaScript);
2. Certificação em **ITIL, PMBOK, COBIT ou métodos ágeis** aplicados a gestão de projetos e serviços de TI;
3. Certificação em **Docker, Kubernetes** ou ferramentas de integração contínua (CI/CD).

g) Habilidades de Comunicação

1. Capacidade de comunicar soluções técnicas complexas para equipes técnicas e não técnicas;
2. Redação de documentação técnica clara e objetiva, incluindo relatórios, pareceres e procedimentos operacionais;
3. Participação em reuniões de planejamento, apresentação de sistemas e alinhamento com stakeholders.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial, híbrida ou remota**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais ou incidentes críticos, garantindo continuidade dos sistemas.

ANEXO A

5.2.3.3. DESENVOLVEDOR DE SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PLENO – (DESTEC-02) (Profissional 2)

a) Formação Acadêmica

O Desenvolvedor de Sistemas de Tecnologia da Informação – Pleno (Profissional 2) atuará na **execução técnica especializada** das atividades de **sustentação, manutenção e evolução controlada de aplicações, sistemas e portais institucionais, observando padrões, arquiteturas e diretrizes técnicas previamente definidos**, deverá possuir, no mínimo, uma das seguintes formações:

1. Graduação em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas, emitida por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; ou
2. Graduação em qualquer área, acrescida de pós-graduação em Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

Compete ao profissional:

1. Executar atividades de levantamento técnico, análise, codificação, documentação, implantação, manutenção corretiva e evolutiva de sistemas corporativos e portais institucionais;
2. Atuar nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, realizando procedimentos operacionais, correções, ajustes de configuração, atualizações e rollback, conforme normas e janelas de manutenção estabelecidas;
3. Desenvolver, customizar e manter aplicações e portais utilizando linguagens e tecnologias como Java, PHP, Python e JavaScript;
4. Administrar operacionalmente sistemas operacionais GNU/Linux e servidores web e de aplicação (Apache, Nginx, Tomcat, JBoss/WildFly ou MS-IIS), seguindo padrões técnicos definidos;
5. Implantar, configurar e operar soluções de containerização e orquestração de aplicações e portais, utilizando Docker e Kubernetes, conforme arquiteturas aprovadas;
6. Operar pipelines de integração contínua e entrega contínua (CI/CD), automação de deploys, versionamento e atualização de aplicações e portais;
7. Executar atividades de sustentação de aplicações e portais, tratando incidentes e problemas **de média complexidade**, com escalonamento dos casos críticos ao nível sênior;
8. Apoiar a aplicação de controles de segurança, desempenho, acessibilidade, usabilidade e interoperabilidade, conforme diretrizes institucionais e boas práticas estabelecidas;
9. Apoiar a integração de portais institucionais com sistemas corporativos, APIs, serviços de autenticação e barramentos de serviços;
10. Elaborar, atualizar e manter documentação técnica e operacional, incluindo manuais, procedimentos, registros de incidentes e fluxos de implantação;
11. Atuar de forma colaborativa com equipes de desenvolvimento, infraestrutura, segurança, operações e suporte, respeitando a governança técnica definida.

ANEXO A

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar, no mínimo:

1. Experiência mínima de 3 (três) anos em administração operacional de sistemas operacionais GNU/Linux e servidores web e de aplicação utilizados em ambientes corporativos;
2. Experiência mínima de 3 (três) anos em desenvolvimento, implantação, manutenção e sustentação de sistemas corporativos e/ou portais institucionais;
3. Experiência prática em containerização e orquestração de aplicações (Docker e Kubernetes) e em ambientes de integração contínua e entrega contínua (CI/CD);
4. Atuação em ambientes que adotem práticas DevOps e metodologias ágeis para sustentação e evolução de sistemas.

d) Conhecimentos Técnicos

O Desenvolvedor de Sistemas de TI – Pleno deverá demonstrar conhecimentos compatíveis com as atividades executadas, incluindo:

1. Sistemas operacionais GNU/Linux (Ubuntu ou equivalentes);
2. Administração operacional de servidores web e de aplicação;
3. Desenvolvimento de aplicações e portais web, lógica de programação e scripting;
4. Automação de tarefas, versionamento de código e pipelines CI/CD;
5. Conceitos de integração entre sistemas, APIs e serviços web;
6. Boas práticas de segurança da informação aplicadas a aplicações e portais.

e) Competências Comportamentais

1. Capacidade de atuação colaborativa em equipes multidisciplinares;
2. Organização, responsabilidade e atenção a detalhes na execução de atividades técnicas;
3. Proatividade na identificação de falhas e oportunidades de melhoria;
4. Capacidade de atuar com autonomia técnica **sob orientação e diretrizes estabelecidas**;
5. Comunicação clara e objetiva com equipes técnicas e áreas demandantes.

f) Certificações e Treinamentos (Desejável)

Sem caráter obrigatório, serão considerados diferenciais:

1. Treinamentos ou certificações em desenvolvimento de aplicações e portais web;
2. Certificações ou treinamentos em DevOps, metodologias ágeis ou ITIL;
3. Certificações ou treinamentos em Docker, Kubernetes ou ferramentas de CI/CD.

g) Habilidades de Comunicação

1. Capacidade de comunicar informações técnicas de forma clara e objetiva;
2. Elaboração de documentação técnica e operacional;
3. Participação em reuniões técnicas, de alinhamento e planejamento.

ANEXO A

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial, híbrida ou remota**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
 2. Disponibilidade para atendimento a incidentes e demandas emergenciais, conforme escalonamento definido.
-

ANEXO A

6. EQUIPE ESPECIALIZADA 5 – SUPORTE ESPECIALIZADO À ANÁLISE, GESTÃO E SUSTENTAÇÃO DE DADOS

6.1. Descrição da Área:

A **Área de Análise, Gestão e Sustentação de Dados (Nível 3)** é responsável pela administração, manutenção e suporte de **bancos de dados relacionais** (PostgreSQL, MySQL, SQL Server) e **não relacionais** (MongoDB, Elasticsearch), além de ferramentas de **Business Intelligence (BI)** e **Data Warehouse** do Arquivo Nacional (AN).

A equipe garante **disponibilidade, desempenho, segurança e integridade dos dados**, gerenciando ambientes corporativos como **Exadata, ExaCC e Zero Data Loss**, implementando práticas de **ETL, modelagem multidimensional e governança de dados**, em conformidade com **ITIL v3/v4** e os **SLAs** definidos pelo contratante.

6.2. Requisitos para a Equipe Especializada 5:

6.2.1. Canais de acesso ao Atendimento:

- O atendimento será prestado mediante encaminhamento do chamado pela **central de serviços** ou pelas **chefias das unidades técnicas** do Contratante. Técnicos podem atuar **remotamente** ou deslocar-se ao local do incidente, em qualquer um dos sítios do Rio de Janeiro e Brasília.
- Os chamados e demandas, previamente classificados pela coordenação ou central de serviços, serão atendidos conforme **nível de prioridade**, definido pelo impacto e urgência da solicitação.

6.2.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

a) Gestão de SGBDs:

- Instalar, configurar, manter e aplicar patches em **SGBDs relacionais e não relacionais**, garantindo estabilidade, desempenho e conformidade com normas do AN.

b) Ambientes:

- Gerenciar ambientes produtivos e não produtivos (homologação, desenvolvimento, testes), incluindo **Exadata, ExaCC**, data warehouses, data lakes e configurações de armazenamento (tablespaces, datafiles, volumes).

c) Alta Disponibilidade e Resiliência:

- Implementar e manter **clusters, balanceamento de carga, replicação e tolerância a falhas** para serviços críticos.

d) Migração e Carga de Dados:

- Executar migrações entre SGBDs, cargas de dados em produção/homologação e rotinas de **ETL** para ferramentas de BI, garantindo qualidade, integridade e consistência dos dados.

e) Otimização de Performance:

- Analisar e otimizar **consultas SQL/DML**, planos de execução, índices, consultas paralelas e esquemas OLTP/OLAP.

f) Monitoramento:

- Implementar ferramentas de monitoramento de desempenho, recursos e logs (ex.: **ADDM, Zabbix, Grafana**), definindo alertas críticos e indicadores de SLA.

ANEXO A

g) Logs e Auditoria:

- Analisar logs de acesso, alterações e transações, realizar auditorias forenses quando solicitado e garantir rastreabilidade de todas as operações.

h) Gestão de BI:

- Instalar, configurar e manter ferramentas de **BI, ETL e OLAP**, monitorando desempenho e consistência de dados.

i) Modelagem de Dados e ETL:

- Apoiar definição de arquiteturas de dados, implementar **ETL**, modelagem multidimensional e propor melhorias em processos de carga de dados.

j) Data Lakes e Data Warehouses:

- Gerenciar ambientes de **data warehouse e data lakes**, otimizando queries, procedures e relatórios para análise de negócios.

k) Segurança de Dados:

- Configurar políticas de acesso, adicionar/remover usuários, implementar boas práticas de segurança e proteger dados contra vulnerabilidades e desastres.

l) Processos ITIL:

- Observar processos de **Gestão de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberação, Acesso, Ativos, Configuração, Base de Conhecimento, Níveis de Serviço, Capacidade, Disponibilidade e Continuidade**.

m) Documentação e Base de Conhecimento:

- Atualizar scripts, soluções, erros conhecidos e documentação de procedimentos operacionais.

n) Diagnóstico e Resolução:

- Diagnosticar e resolver incidentes complexos, coordenando com equipes de **desenvolvimento, administração de dados e infraestrutura**.

o) Integração de Usuários e Perfis:

- Apoiar integração de perfis de usuários e permissões de acesso aos SGBDs e ferramentas de BI.

p) Relatórios e Indicadores:

- Gerar relatórios de **desempenho, integridade e capacidade**, subsidiando decisões do AN na aquisição e atualização de SGBDs e ferramentas de BI.

q) Prospecção Tecnológica:

- Propor melhorias em arquiteturas, segurança e processos, participando do planejamento de projetos para otimização dos serviços.

r) Tecnologias:

- Trabalhar com diversos SGBDs: **PostgreSQL, MySQL, SQL Server, MongoDB, Elasticsearch**.
- Trabalhar com ambientes de dados: **Exadata, ExaCC, Zero Data Loss, Data Warehouse, Data Lakes**.

ANEXO A

s) SLAs e Qualidade:

- Todos os serviços devem atender aos **SLAs definidos pelo contratante**, alinhados às práticas ITIL v3/v4 e normas de segurança do AN.

t) Comunicação e Colaboração:

- Garantir **documentação atualizada**, comunicação clara e colaboração efetiva com outras áreas para assegurar a continuidade e qualidade dos serviços.

6.2.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 5:

6.2.3.1. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS – SÊNIOR (ABD-03)

a) Formação Acadêmica

O profissional deverá possuir:

1. Graduação em Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC; **ou**
2. Graduação em qualquer área, acrescida de **pós-graduação em Tecnologia da Informação**, com carga mínima de **360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Administrador de Banco de Dados – Sênior será responsável por:

1. Planejar, administrar, sustentar e otimizar bancos de dados relacionais e não relacionais em ambientes corporativos críticos e de alto volume de transações;
2. Atuar com autonomia técnica, sendo referência para equipes de sustentação, desenvolvimento e BI;
3. Projetar e implementar arquiteturas de alta disponibilidade, escalabilidade e recuperação de desastres;
4. Configurar, manter e otimizar desempenho, gestão de usuários, permissões e políticas de segurança;
5. Planejar e executar backups, restaurações, migrações, atualizações de versão e integrações em ambientes on-premises, híbridos e em nuvem, incluindo Exadata, ExaCC, Data Warehouse e Data Lakes;
6. Conduzir análise de causa-raiz de incidentes críticos, propondo ações corretivas e preventivas;
7. Garantir a integridade, consistência, confidencialidade e disponibilidade dos dados corporativos;
8. Definir padrões técnicos, revisar rotinas, orientar DBAs plenos/júniors e apoiar decisões estratégicas;
9. Produzir e manter documentação técnica, políticas de backup, planos de DR, manuais e procedimentos operacionais;
10. Colaborar com equipes de desenvolvimento, infraestrutura, segurança da informação e áreas de negócio;
11. Apoiar auditorias internas e externas, ações de conformidade e governança de dados;

ANEXO A

12. Aplicar boas práticas de governança de TI, ITIL v3/v4 e metodologias ágeis no ciclo de vida dos bancos de dados.

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar:

1. Experiência mínima de 5 (cinco) anos na administração de bancos de dados relacionais e não relacionais;
2. Experiência consolidada em ambientes corporativos de alto volume de transações, múltiplos usuários e missão crítica;
3. Vivência em resolução de incidentes complexos, análise de desempenho, tuning avançado e escalabilidade;
4. Experiência em automação, integração contínua e monitoramento de ambientes de dados;
5. Atuação em projetos de alta disponibilidade, recuperação de desastres e migração de ambientes.

d) Conhecimentos Técnicos

O profissional deverá demonstrar domínio avançado em:

1. Bancos de dados relacionais: Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL;
2. Bancos de dados NoSQL: MongoDB, Elasticsearch;
3. SQL avançado, procedures, triggers, rotinas ETL e automação;
4. Arquiteturas de Data Warehouse, Data Lakes e ambientes analíticos;
5. Ambientes híbridos e em nuvem, incluindo Exadata e ExaCC;
6. Ferramentas de monitoramento, alta disponibilidade, replicação e DR;
7. Práticas de segurança da informação aplicadas a banco de dados.

e) Competências Comportamentais

1. Capacidade de tomada de decisão técnica em ambientes críticos;
2. Liderança técnica e orientação de equipes;
3. Proatividade, senso analítico e foco em melhoria contínua;
4. Organização, disciplina e comprometimento com resultados;
5. Atuação sob pressão e com elevado grau de responsabilidade.

f) Certificações e Treinamentos (desejável)

1. Certificações em Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MongoDB ou Elasticsearch;
2. Certificação em ITIL, COBIT, PMBOK ou métodos ágeis;
3. Treinamentos em segurança de dados, alta disponibilidade e recuperação de desastres.

g) Habilidades de Comunicação

1. Comunicação clara e objetiva com equipes técnicas, gestores e áreas de negócio;
2. Elaboração de relatórios técnicos, pareceres, procedimentos operacionais e políticas de segurança;

ANEXO A

3. Capacidade de traduzir conceitos técnicos complexos para públicos não técnicos.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial, híbrida ou remota**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais ou incidentes críticos, assegurando a continuidade operacional dos serviços de dados.

6.2.3.2. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS - PLENO - ABD-02

a) Formação Acadêmica:

O profissional deverá possuir:

1. **Graduação em Tecnologia da Informação ou áreas correlatas**, emitida por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; **ou**
2. **Graduação em qualquer curso de nível superior**, acrescida de **pós-graduação na área de Tecnologia da Informação**, com carga mínima de 360 horas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Administrador de Banco de Dados Pleno será responsável por:

1. Administração, operação e monitoramento de bancos de dados relacionais e não relacionais em ambientes corporativos com alto volume de transações;
2. Configuração, manutenção, otimização de desempenho, gestão de usuários e permissões de acesso;
3. Planejamento de alta disponibilidade e recuperação de desastres;
4. Execução de backups, migrações, atualizações e integração de bancos de dados em ambientes híbridos ou em nuvem, incluindo Exadata, ExaCC, Data Warehouse e Data Lakes;
5. Monitoramento de incidentes, análise de problemas e proposição de melhorias para escalabilidade e performance;
6. Garantir consistência, integridade e segurança dos dados corporativos;
7. Documentação de procedimentos operacionais, estratégias de backup, políticas de segurança e soluções de incidentes;
8. Colaboração com equipes multidisciplinares de desenvolvimento, operações e BI, garantindo alinhamento com objetivos de negócio;
9. Aplicação de boas práticas de governança e métodos ágeis em operações de banco de dados.

c) Experiência Profissional:

O profissional deverá comprovar:

1. Experiência mínima de 2 (dois) anos para o perfil Pleno (5 anos para o perfil Sênior) em administração de bancos de dados relacionais e não relacionais;
2. Experiência em ambientes corporativos de alto volume de transações e múltiplos usuários;

ANEXO A

3. Experiência na resolução de incidentes complexos, diagnóstico e proposição de melhorias de desempenho, segurança e escalabilidade;
4. Atuação em integração contínua, automação e monitoramento de dados

d) Conhecimentos Técnicos:

O Administrador Pleno deverá demonstrar domínio em:

1. Bancos de dados relacionais: Oracle, SQL Server, MySQL, PostgreSQL;
2. Bancos de dados não relacionais (NoSQL): MongoDB, Elasticsearch;
3. SQL avançado, scripts de automação, procedures, triggers e rotinas de ETL;
4. Ferramentas de BI e Data Warehouse, garantindo consistência e integridade de dados;
5. Configuração e otimização de ambientes híbridos ou em nuvem (Exadata, ExaCC, Data Lakes);
6. Monitoramento de desempenho, incidentes, alta disponibilidade e recuperação de desastres.

e) Competências Comportamentais:

1. Capacidade de diagnosticar e resolver incidentes complexos, propondo melhorias de desempenho e escalabilidade.
2. Habilidade para trabalhar em equipe e comunicar informações técnicas de forma clara para gestores e áreas de negócio.
3. Organização, atenção a detalhes, proatividade na melhoria contínua de processos e sistemas;
4. Autonomia e responsabilidade na gestão de ambientes críticos de banco de dados.

f) Certificações e Treinamentos

Desejável, mas não obrigatório:

1. Certificações em bancos de dados relacionais (Oracle, SQL Server, PostgreSQL) ou NoSQL (MongoDB, Elasticsearch);
2. Certificações em **ITIL, PMBOK, COBIT ou métodos ágeis** aplicados à gestão de bancos de dados;
3. Treinamentos em **segurança de dados, alta disponibilidade e recuperação de desastres**.

g) Habilidades de Comunicação

1. Comunicação clara e objetiva com **equipes técnicas, gestores e áreas de negócio**;
2. Capacidade de documentar **procedimentos, políticas de segurança, relatórios técnicos e estratégias operacionais**;
3. Capacidade de transmitir informações técnicas de forma compreensível para **públicos técnicos e não técnicos**.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial, híbrida ou remota**, conforme necessidade do CONTRATANTE;

ANEXO A

2. Disponibilidade para atendimento **em situações emergenciais ou incidentes críticos**, garantindo continuidade operacional.
-

ANEXO A

7. EQUIPE ESPECIALIZADA 6 – SUPORTE ESPECIALIZADO À GESTÃO DOS SERVIÇOS DE BACKUP E ARMAZENAMENTO DE DADOS

7.1. *Descrição da Área:*

A Área de **Suporte Especializado à Gestão de Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (Nível 3)** do Arquivo Nacional (AN) é responsável pela **administração, operação e sustentação** dos ambientes de backup, armazenamento de dados e rede de armazenamento (SAN), utilizando soluções como **Commvault** e outras ferramentas que venham a ser adotadas.

A equipe garante **alta disponibilidade, integridade, segurança e desempenho dos dados**, gerencia políticas de backup e restore, monitora e otimiza o desempenho de storages e da rede SAN, e assegura conformidade com as boas práticas **ITIL v3/v4** e os **níveis de serviço (SLAs)** definidos pelo contratante.

A área de Suporte Especializado à Gestão de Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (Nível 3) é responsável pela administração, operação e sustentação dos ambientes de backup, armazenamento de dados e rede de armazenamento (SAN) do Arquivo Nacional (AN), utilizando soluções como Commvault e outras que venham a ser adotadas. A equipe garante a disponibilidade, integridade e segurança dos dados, gerencia políticas de backup e restore, monitora e otimiza o desempenho do storage e da rede SAN, e assegura conformidade com as boas práticas ITIL v3/v4 e os níveis de serviço (SLAs) definidos pelo contratante.

7.2. *Requisitos para a Equipe Especializada 6:*

7.2.1. Canais de Atendimento:

- a) O atendimento será prestado a partir do **encaminhamento do chamado pela central de serviços** ou atribuído pelas chefias das unidades técnicas do Contratante. Com base nas informações registradas no chamado, os técnicos podem atuar **remotamente** ou se deslocar ao local do incidente, em qualquer um dos sítios do **Rio de Janeiro e Brasília**.
- b) Chamados e demandas previamente classificados pela coordenação ou chefias das equipes de gestão de aplicações e/ou pela central de serviços e escalados para a equipe especializada 6 serão atendidos conforme o **nível de prioridade**, determinado pelo impacto e urgência da solicitação.

7.2.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

a) **Plano de Backup:**

- Criar, atualizar e executar o **Plano de Backup do AN**, considerando janela de backup, versionamento, tempo de retenção, arquivamento, descarte, tempo de restauração e capacidade de armazenamento.

b) **Operação de Backup:**

- Configurar, administrar e monitorar **rotinas diárias de backup**, incluindo criação, edição e remoção de políticas, utilizando Commvault ou outras soluções adotadas.

c) **Restauração de Dados:**

- Executar **restaurações de dados e sistemas**, conforme solicitações formais, detalhando sistemas, arquivos, datas e locais de recuperação.

d) **Testes Periódicos:**

- Realizar testes **anuais de restauração para todos os sistemas e trimestrais para sistemas críticos**, documentando tipo de sistema, data, tempo de restore e resultados.

ANEXO A

e) Documentação:

- Manter **manuals de contingência e procedimentos de backup e restore** atualizados, seguindo os padrões do AN.

f) Administração de Storage:

- Configurar e manter equipamentos de armazenamento, incluindo **storages, switches, rede SAN e VSAN**, criando e gerenciando LUNs, volumes, agregações, zones, snapshots e checkpoints.

g) Monitoramento e Otimização:

- Analisar **desempenho e capacidade de armazenamento**, corrigir erros de discos e volumetria, e propor melhorias de eficiência.
- Gerar **relatórios mensais de utilização**, com estatísticas em tempo real e recomendações de otimização.

h) Segurança e Proteção de Dados:

- Garantir a **proteção física e lógica dos dados**, implementando medidas contra desastres e monitoramento ininterrupto (24/7/365).

i) Base de Conhecimento:

- Atualizar a base com **soluções de problemas, histórico de ocorrências e scripts de backup/restore**.

j) Plano de Recuperação:

- Colaborar com a COTIN na elaboração de **Planos de Recuperação de Desastres e Incidentes**, definindo **RPO** (Recovery Point Objective) e **RTO** (Recovery Time Objective).

k) Requisitos de Backup por Área de Negócio:

- Trabalhar com áreas de negócio para definir **políticas de backup e retenção** de novos sistemas ou serviços, incluindo níveis de sigilo e tolerância a downtime.

l) Melhoria Contínua:

- Propor e implementar **melhorias na infraestrutura de backup e rotinas de teste**, em conjunto com a COTIN.

m) Integração com Ambientes de Aplicação:

- Instalar e configurar soluções de backup em **servidores de aplicações e ambientes de virtualização**, garantindo funcionamento conforme as melhores práticas.

n) SLAs e Conformidade:

- Todos os serviços devem atender aos **SLAs definidos pelo contratante**, em conformidade com **ITIL v3/v4** e normas de segurança do AN.

7.2.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 6:

7.2.3.1. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL – SÊNIOR – (ASUPCOMP-03)

O Analista de Suporte Computacional deve atender aos seguintes requisitos:

ANEXO A

a) Formação acadêmica:

O profissional deverá possuir:

1. **Graduação em Tecnologia da Informação** ou em qualquer curso de nível superior reconhecido pelo MEC;
2. **Para graduados em áreas distintas de TI, é exigida pós-graduação na área de Tecnologia da Informação**, com carga mínima de 360 horas, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Atribuições e Responsabilidades

O Analista de Suporte Computacional Sênior será responsável por:

1. **Suporte computacional avançado**, incluindo configuração, manutenção e administração de hardware, software, redes e ambientes de TI;
2. Gestão de **soluções de backup e armazenamento**, com destaque para Commvault e storages EMC (VNX, VPLEX, Unity, Isilon);
3. Diagnóstico e resolução de **incidentes críticos** em sistemas e ambientes de TI;
4. Monitoramento de desempenho e **planejamento de capacidade** de sistemas, armazenamento e infraestrutura;
5. Implementação de **soluções de alta disponibilidade e recuperação de desastres**;
6. Gestão de procedimentos operacionais de backup, incluindo:
 - ✓ Criação e atualização de planos de backup;
 - ✓ Execução de rotinas de backup/restore;
 - ✓ Testes periódicos de restauração;
 - ✓ Configuração de políticas de retenção/versionamento;
 - ✓ Gerenciamento de LUNs, volumes, snapshots e replicações em redes SAN/VSAN.

c) Experiência profissional:

O profissional deverá comprovar:

1. Mínimo de **5 (cinco) anos** em suporte computacional avançado, atuando com hardware, software, redes e administração de ambientes de TI;
2. Experiência consolidada em soluções de backup e armazenamento corporativo, incluindo Commvault e EMC Storage;
3. Vivência em planejamento de capacidade, monitoramento de desempenho e recuperação de desastres;
4. Experiência em gestão de rotinas críticas e automação de processos operacionais.

d) Conhecimentos Técnicos

O Analista Sênior deverá demonstrar domínio avançado em:

1. **Sistemas operacionais:** Windows e Linux;
2. **Redes de computadores**, incluindo SAN/VSAN;
3. **Arquitetura de computadores** e lógica de programação;
4. **Scripting e automação** (preferencialmente Shell Script ou equivalente);

ANEXO A

5. Administração de **bancos de dados**: SQL Server, PostgreSQL e MySQL;
6. Monitoramento e otimização de **armazenamento, performance e disponibilidade de sistemas**.

e) Competências Comportamentais

1. Capacidade de **diagnosticar e resolver incidentes críticos** com autonomia;
2. Organização, atenção a detalhes e **proatividade na identificação de problemas e oportunidades de melhoria**;
3. Habilidade para trabalhar em **equipes multidisciplinares** de operações, desenvolvimento e suporte;
4. Capacidade de tomar **decisões técnicas sob pressão** e orientar outros profissionais em ambientes críticos de TI.

f) Certificações e Treinamentos

Desejável:

1. Certificações e treinamentos em **Commvault, EMC Storage, VMware e Zabbix**;
2. Certificações recomendadas: **Commvault Certified Professional, EMC Proven Professional** ou equivalentes reconhecidas pelo mercado;
3. Treinamentos avançados em **backup, storage, alta disponibilidade e recuperação de desastres**.

g) Habilidades de Comunicação

1. Comunicação clara, objetiva e tecnicamente precisa;
2. Capacidade de elaborar **relatórios de capacidade, desempenho e incidentes**;
3. Habilidade para **documentar procedimentos operacionais, políticas de backup e automações críticas**;
4. Capacidade de interagir com equipes técnicas e gestores de forma assertiva.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação **presencial**, conforme necessidade do CONTRATANTE;
2. Disponibilidade para atendimento **em situações emergenciais ou críticas**, garantindo continuidade operacional.

7.2.3.2. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL – PLENO (ASUPCOMP-02)

a) Formação Acadêmica

O profissional deverá possuir:

1. Graduação em Tecnologia da Informação ou em qualquer curso de nível superior reconhecido pelo MEC;
2. Para graduados em áreas distintas de TI, exige-se pós-graduação na área de Tecnologia da Informação, com carga mínima de **360 horas**, emitida por instituição reconhecida pelo MEC.

ANEXO A

b) Atribuições e Responsabilidades

O Analista de Suporte Computacional – Pleno será responsável por:

1. Executar atividades de **suporte computacional de média complexidade**, envolvendo configuração, manutenção e administração de hardware, software, redes e ambientes de TI;
2. Apoiar a gestão de soluções de **backup e armazenamento**, incluindo Commvault e storages EMC (VNX, Unity, Isilon ou equivalentes);
3. Atuar no diagnóstico e resolução de **incidentes recorrentes**, escalando casos críticos quando necessário;
4. Realizar **monitoramento de desempenho** e apoiar atividades de planejamento de capacidade de sistemas e infraestrutura;
5. Apoiar a implementação de soluções de **alta disponibilidade e recuperação de desastres**;
6. Executar procedimentos operacionais de backup, incluindo:
 - ✓ Execução de rotinas de backup e restore;
 - ✓ Testes periódicos de restauração;
 - ✓ Configuração de políticas básicas de retenção;
 - ✓ Apoio no gerenciamento de LUNs, volumes, snapshots e replicações em ambientes SAN/VSAN;
7. Atualizar e manter documentação técnica e procedimentos operacionais.

c) Experiência Profissional

O profissional deverá comprovar:

1. **Experiência mínima de 3 (três) anos** em suporte computacional, atuando com hardware, software, redes e ambientes de TI;
2. Vivência em soluções de **backup e armazenamento corporativo**, preferencialmente com Commvault ou storages EMC;
3. Experiência em monitoramento de ambientes, execução de rotinas de backup e suporte a ambientes de produção;
4. Participação em atividades de automação ou melhoria de processos operacionais.

d) Conhecimentos Técnicos

O Analista Pleno deverá demonstrar domínio em:

1. Sistemas operacionais **Windows e Linux**;
2. Conceitos de redes de computadores, incluindo fundamentos de **SAN/VSAN**;
3. Arquitetura de computadores e lógica de programação;
4. Noções de **scripting e automação** (Shell Script ou equivalente);
5. Conceitos básicos de administração de bancos de dados: **SQL Server, PostgreSQL e MySQL**;
6. Ferramentas de monitoramento e fundamentos de gestão de desempenho e disponibilidade.

ANEXO A

e) Competências Comportamentais

1. Capacidade de executar atividades com autonomia moderada e orientação técnica quando necessário;
2. Organização, atenção a detalhes e postura proativa;
3. Habilidade para atuar em equipes multidisciplinares de operações, desenvolvimento e suporte;
4. Boa capacidade de análise e resolução de problemas.

f) Certificações e Treinamentos (desejável)

1. Treinamentos ou certificações em **Commvault, EMC Storage, VMware ou Zabbix**;
2. Cursos em backup, storage, virtualização ou monitoramento de ambientes de TI.

g) Habilidades de Comunicação

1. Comunicação clara e objetiva com equipes técnicas e gestores;
2. Capacidade de registrar chamados, relatórios técnicos e procedimentos operacionais;
3. Habilidade para documentar rotinas de backup, incidentes e atividades de suporte.

h) Disponibilidade

1. Disponibilidade para atuação presencial, conforme necessidade do CONTRATANTE;
 2. Disponibilidade para atendimento em situações emergenciais ou incidentes críticos, quando demandado.
-

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

ITC-A2 – MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA

1. A solução, contratada por valor mensal fixo (itens 1 a 6) e composta por perfis profissionais específicos, tem seu valor estimado fundamentado na pesquisa de preços realizada conforme o **Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC no âmbito do SISP**, conforme demonstrado na tabela a seguir:

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	VALOR SALARIAL (A)	FATOR-K (B)	QTD (C)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL D = (A X B)	CUSTO TOTAL MENSAL POR PERFIL E = (CXD)
TECSUP-03	Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,00	4	R\$ 6.433,74	R\$ 25.734,96
TECSUP-02	Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno	R\$ 2.326,82	2,00	1	R\$ 4.624,38	R\$ 4.624,38
ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	R\$ 15.056,97	1,95	1	R\$ 29.361,09	R\$ 29.361,09
ARED-03	Analista de Redes de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.333,33	1,98	1	R\$ 20.459,99	R\$ 20.459,99
ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno	R\$ 9.716,67	1,99	1	R\$ 19.336,17	R\$ 19.336,17
ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99	1	R\$ 18.990,41	R\$ 18.990,41
ASO-02	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	R\$ 6.404,69	2,06	1	R\$ 13.193,66	R\$ 13.193,66
GERINF	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	R\$ 17.851,64	1,94	1	R\$ 34.632,18	R\$ 34.632,18
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 15.025,93	1,95	2	R\$ 29.300,56	R\$ 58.601,13
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 11.000,00	1,98	2	R\$ 21.780,00	R\$ 43.560,00
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.800,36	1,98	1	R\$ 21.384,71	R\$ 21.384,71
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.700,63	2,05	1	R\$ 13.736,29	R\$ 13.736,29
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03	2	R\$ 15.198,71	R\$ 30.397,42
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.075,52	2,12	1	R\$ 10.760,10	R\$ 10.760,10
Quantidade de equipe				20	Total Mensal ...	R\$ 344.772,51

ANEXO A

2. Na hipótese de todas as propostas superarem o orçamento estimado, o valor do custo estimado da contratação será tornado público ao final da fase de lances, para fins de transparência e continuidade do certame.
 3. A estimativa de custo referida fundamenta-se no **item 1 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**, com redação e valores atualizados pela **Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025**, o qual analisou os riscos envolvidos na contratação e estabeleceu sua distribuição entre Contratante e Contratada, nos termos da matriz de riscos integrante do Contrato.
-

ANEXO A

ITC-B - SISTEMAS E RECURSOS DE TI

ITC-B1 – PARQUE DE ATIVOS

O parque de ativos de TIC do AN cabe à Contratada prover a configuração e infraestrutura de rede para funcionamento destes. Isso é composto de equipamentos de rede e infraestrutura por Fabricante e Equipamento:

CATEGORIA	FABRICANTE	MODELO/VERSÃO	LOCALIDADE	QTD	PRIORIDADE
APPLIANCE DE SEGURANÇA	F5	BIG IP 10800	Rio de Janeiro	4	1
	Checkpoint	Incident Response	Rio de Janeiro	2	2
		Appliance 9000	Rio de Janeiro	1	2
		Appliance 6000	Brasília	2	2
ATIVOS DE REDE	Cisco	Nexus 9300	Rio de Janeiro	2	1
		Nexus 3172	Rio de Janeiro	1	1
		2811	Rio de Janeiro	1	1
		WAP300N	Rio de Janeiro / Brasília	4	1
		2960	Rio de Janeiro	2	1
		Aironet 1250	Rio de Janeiro	2	1
		Catalyst 2600	Rio de Janeiro	4	1
		Access Point	Rio de Janeiro	20	3
	HP	A5120-EI	Rio de Janeiro	1	1
		A5120	Rio de Janeiro / Brasília	9	1
		7506	Rio de Janeiro	1	1
		A 7500	Rio de Janeiro	7	1
		V1910	Rio de Janeiro	2	1
		1920	Rio de Janeiro	1	2
		v1910	Rio de Janeiro	9	2
	3Com	2948-SFP	Rio de Janeiro / Brasília	23	1

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

CATEGORIA	FABRICANTE	MODELO/VERSÃO	LOCALIDADE	QTD	PRIORIDADE
	SuperMicro	SSE-G48-TG4	Rio de Janeiro	2	1
	Dell	Brocade 5100	Rio de Janeiro	2	1
		Brocade 6510	Rio de Janeiro	2	1
		Brocade 6505 B	Rio de Janeiro / Brasília	4	1
	EMC	DS-300B	Rio de Janeiro	2	1
	Aruba	Access Point	Rio de Janeiro	18	3
HOSTS FÍSICOS NO DATACENTER	Dell	2950	Rio de Janeiro / Brasília	9	2
		R610	Rio de Janeiro / Brasília	16	2
		R710	Rio de Janeiro / Brasília	8	2
		R720	Rio de Janeiro / Brasília	2	2
	HP	DL 360	Rio de Janeiro	8	1
	IBM	X3550 M2	Rio de Janeiro	3	3
		X3650 M4	Rio de Janeiro	2	3
	XFUSION	2288h v7	Rio de Janeiro	3	1
SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES	Linux	CentOS 6 64 bits	Rio de Janeiro	1	3
		CentOS 7 64 bits	Rio de Janeiro	16	3
		DEBIAN 6 64 bits	Rio de Janeiro	3	3
		DEBIAN 7 64 bits	Rio de Janeiro	8	3
		DEBIAN 8 64 bits	Rio de Janeiro	21	3
		DEBIAN 9 64 bits	Rio de Janeiro	22	3
		Ubuntu Linux 14.04 LTS	Rio de Janeiro	4	3
		Ubuntu Linux 16.04 LTS	Rio de Janeiro	3	3
		Red Hat Enterprise Linux 6 64 bits	Rio de Janeiro	2	3
		SUSE Linux Enterprise 11 64 bits	Rio de Janeiro	2	3
	Windows	Windows Server 2000 32 bits	Rio de Janeiro	1	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

CATEGORIA	FABRICANTE	MODELO/VERSÃO	LOCALIDADE	QTD	PRIORIDADE
		Windows Server 2003 64 bits	Rio de Janeiro	3	3
		Windows Server 2008 32 bits	Rio de Janeiro	1	3
		Windows Server 2008 64 bits	Rio de Janeiro	1	3
		Windows Server 2008 R2 64 bits	Rio de Janeiro	4	3
		Windows Server 2012 64 bits	Rio de Janeiro / Brasília	53	3
		MicrosoG Windows 7 32 bits	Rio de Janeiro	1	3
		MicrosoG Windows 7 64 bits	Rio de Janeiro / Brasília	4	3
		Windows 8x 64 bits	Rio de Janeiro / Brasília	9	3
	Symantec	Symantec Messaging Gateway	Rio de Janeiro	2	2
	Vmware	VMWare Photon OS 64 bits	Rio de Janeiro / Brasília	4	1
ARMAZENAMENTO	Storage	EMC CX3	Brasília	1	1
		EMC CX4	Brasília	1	1
		EMC VNX 5300	Rio de Janeiro	1	1
		EMC VNX 5701	Rio de Janeiro	1	1
		EMC UNITY 300	Rio de Janeiro	2	1
		EMC ISILON NL 400	Rio de Janeiro	1	1
		EMC Data Domain 670	Rio de Janeiro	1	1
	Virtualizador	EMC VPLEX	Rio de Janeiro	1	1
		Commvault	Rio de Janeiro / Brasília	3	1
	Tape Library	Quantum SCALAR i6000	Rio de Janeiro	1	1
		Tape Library Dell MD6000	Brasília	1	1
ESTAÇÕES DE TRABALHO	Desktops	Apple	Rio de Janeiro	1	4
		Dell	Rio de Janeiro	1	4
		Lenovo	Rio de Janeiro / Brasília	266	4
		HP	Rio de Janeiro	300	4

Termo de Referência

Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

CATEGORIA	FABRICANTE	MODELO/VERSÃO	LOCALIDADE	QTD	PRIORIDADE
		SIM	Rio de Janeiro	1	4
		Space	Rio de Janeiro	1	4
		Positivo	Brasília	4	4
		Não especificados	Brasília	12	4
	Notebooks	Apple	Rio de Janeiro	12	4
		Dell	Rio de Janeiro	95	4
		Lenovo	Rio de Janeiro / Brasília	280	4

Quadro ITC-B1: Parque Atual de Ativos de TI

ANEXO A

ITC-B2 – PLATAFORMAS DE VIRTUALIZAÇÃO

Atualmente, o ambiente de virtualização do AN é baseado no virtualizador VMWare. Segue abaixo a tabela de virtualizadores:

LOCALIDADE	SOLUÇÃO DE VIRTUALIZAÇÃO	TECNOLOGIAS	QUANTIDADE
Rio de Janeiro	Vmware ESX 6.7	Vmware Vsphere 6.7	1
Brasília	Vmware ESX 6.7	Vmware Vsphere 6.7	1

Quadro ITC-B2: Plataformas de Virtualização

ANEXO A

ITC-C - SISTEMAS E RECURSOS DE TI

O AN conta com um parque de sistemas e recursos de TI que prestam serviços interno e para sociedade. Nesse sentido, todos os sistemas e recursos disponíveis no AN são monitorados pela COTIN, cabendo a esta Coordenação prover a sustentação para que esses ativos prestem os serviços a que se propõem.

Cabe ressaltar, com base em critérios técnicos, que esses sistemas e recurso foram divididos em categoria, urgência e impacto. Segue abaixo, tabela com os sistemas e recursos de TI do AN.

APLICAÇÃO	TIPO	SERVIDOR DE APLICAÇÃO	SGBD	PRIORIDADE
Arquivo Nacional	Portal	Apache	MySQL	1
Memórias Reveladas	Portal	Apache	MySQL	1
eSIGA	Portal	Apache	MySQL	1
Base Memórias Reveladas	Sistema	IIS	SQL Server	1
Pesquisa Memórias Reveladas	Sistema	IIS	SQL Server	1
Sistema Eletrônico de Informações (SEI)	Sistema	Apache	MySQL	1
SIAN Interno	Sistema	IIS	SQL Server	1
SIAN Externo	Sistema	IIS	SQL Server	1
Atendimento à Distância	Sistema	IIS	SQL Server	1
DNS Externo	Recurso	Windows	N/A	1
DNS Interno	Recurso	Windows	N/A	1
DHCP	Recurso	SO SW	N/A	1
Active Directory	Recurso	Windows	N/A	1
Antivírus	Recurso	Windows	N/A	1
Virtual Server Infrastructure (VSI)	Recurso	Windows	N/A	1
DFS	Recurso	Windows	N/A	1
E-mail	Recurso	Windows	N/A	1
Servidor de arquivos	Recurso	Windows	N/A	1
Semana Nacional de Arquivos	Portal	Apache	MySQL	2
Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (Portal SIGA)	Portal	Apache	MySQL	2
Vitrine	Portal	Apache	MySQL	2
Revista Acervo	Portal	Apache	MySQL	2

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)	Portal	Apache	MySQL	2
ANDrive	Sistema	Apache	MySQL	2
Comunicação Interna (Intranet)	Portal	Apache	MySQL	2
Sistema de Gerenciamento de Atendimento	Sistema	Apache	PostgresSQL	2
Comissão Nacional da Verdade	Portal	Apache	SQL Server	2
Diretório Brasil de Arquivos	Sistema	Nginx	MySQL	2
Archivematica	Sistema	Nginx	MySQL	2
Monitoramento (Zabbix)	Sistema	Apache	MySQL	2
Almoxarifado	Sistema	IIS	SQL Server	2
Patrimônio	Sistema	IIS	SQL Server	2
Compras	Sistema	IIS	SQL Server	2
Suporte Técnico TI (GLPI)	Sistema	Apache	MySQL	2
Sistema de Orientações Técnicas	Sistema	IIS	SQL Server	2
Tabela Judiciário	Sistema	IIS	SQL Server	2
Base DocJud	Sistema	IIS	SQL Server	2
Base RVBNDES (Entrada de estrangeiros)	Sistema	IIS	SQL Server	2
Virtual Desktop Infrastructure (VDI)	Recurso	Windows	N/A	2
Logística COLOG (GLPI)	Sistema	Apache	MySQL	3
Sistema de Gestão de Certificados Eletrônicos	Sistema	Nginx	PostgresSQL	3
Gitlab	Sistema	Apache	MySQL	3
Jenkins	Sistema	Apache	MySQL	3
NTP	Recurso	Linux	N/A	3
Rede Wireless	Recursos	SO ACC	N/A	3
Rede Cabeada	Recursos	N/A	N/A	3
RDP	Recurso	Windows	N/A	3
VPN	Recurso	Windows	N/A	3
Videoconferência	Recurso	N/A	N/A	3
Brasil Republicano	Portal	Apache	MySQL	4
História Luso	Portal	Apache	MySQL	4
Memória da Administração Pública Brasileira	Portal	Apache	MySQL	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

Repositório Digital (Archivematica)	Sistema	Linux	MySQL	1
Suporte e sistema>Sistema de Gerenciamento de Atendimento	Sistema	Linux	Atendimento	3
Biblioteca – Sistema de Bibliotecas (Koha)	Sistema	Linux	MySQL	3
Biblioteca – Biblioteca Digital (dspace)	Sistema	Linux	MySQL	3
Loja AN	Sistema	Linux	MySQL	1
Sistema Hipatia	Sistema	Linux	MySQL	1
Sistema Sig-siga	Sistema	Linux	SQL Serve	1
Comitê Nacional do Brasil do Programa Memória do Mundo da Unesco	Portal	Apache	MySQL	4
Centro de Informação de Acervos dos Presidentes da República	Portal	Apache	MySQL	4
Brasil Republicano	Portal	Apache	MySQL	4
Exposições Virtuais	Portal	Apache	MySQL	4
História Luso	Portal	Apache	MySQL	4
Escola Virtual do Conarq	Sistema	Apache	MySQL	4
Roteiro de Fontes	Portal	IIS	SQL Server	4
Estação de trabalho do Usuário	Recurso	Windows/MAC	N/A	4
Instalação/Configuração de hardware e software	Recurso	Windows/MAC	N/A	4
Controle de Visitantes	Sistema	Apache	MySQL	5
ANWiki	Sistema	Apache	MySQL	5
Retratos Modernos	Portal	IIS	SQL Server	5

Quadro ITC-C: Sistemas e Recursos de TI do AN

Os sistemas e recursos de TI descritos na tabela acima não são fixos, podendo variar em relação a quantidade, categoria, urgência e impacto. Trata-se de variação a depender do cenário e requisitos necessários para melhoria e otimização dos recursos do AN.

A categoria dos sistemas ou recursos de TI diz respeito ao nível de serviço a ser alcançado de acordo com a sua disponibilidade. Já a urgência e impacto refere-se à prioridade requerida pelos sistemas ou recurso de TI em relação ao tempo máximo para solução de um incidente ou requisição envolvendo aquele sistema ou recurso de TI.

ANEXO A

ITC-D – CATÁLOGOS DE SERVIÇOS DE TIC

ITC-D1 – ATIVIDADES DE MONITORAMENTO (Prestação Contínua)

CATEGORIAS	ATIVIDADES
MONITORAMENTO DE REDES	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA	Monitoramento da infraestrutura física (ar-condicionado, hosts, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).
MONITORAMENTO DE STORAGE E BACKUP	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
MONITORAMENTO DE SEGURANÇA	Monitoramento de Eventos/incidentes de Segurança Monitoramento de Aplicações 24h/7dias
MONITORAMENTO DE APLICAÇÕES	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações
	Monitoramento de desempenho de banco de dados
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas
	Monitoramento da experiência do usuário
MONITORAMENTO COMPLEMENTAR	Monitoramento de acesso, acesso em tempo real e comportamento do usuário
	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI
	Monitoramento de Certificados Digitais
	Monitoramento de ordens de serviço externas

Quadro ITC-D1: Atividades de Monitoramento

ANEXO A

ITC-E – CATÁLOGOS DE SERVIÇOS DE TIC

O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação é um instrumento que contém todos os serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação–COTIN, no âmbito do Arquivo Nacional. Este catálogo é um instrumento "vivo" que pode ser alterado a qualquer momento com a inclusão ou exclusão de novos serviços, desde que reflitam as realidades atuais dos planos de gestão.

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
Acesso à internet	Serviço relacionado ao acesso à rede internet e acesso a rede cabeada e sem fio do AN	Liberar acesso para usuários;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Suporte de conectividade à rede WI-FI;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Suporte de conectividade à rede cabeada;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Análise de tráfego-Internet	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar e corrigir falha de comunicação e abrir chamados com as prestadoras de serviço (link) quando necessário.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Analisar e monitorar acesso ou bloqueio de usuário.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
Acesso à rede corporativa	Serviço relacionado à concessão de acesso aos usuários à rede corporativa	Criar, alterar, excluir de usuários;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Redefinição de senha de usuário;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Desbloquear senha;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Criar, alterar, excluir grupo de usuários;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Criar, alterar, excluir unidades organizacionais (OUs);	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Suporte de conectividade à VPN;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Conceder acesso a pasta;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Erro de acesso à VPN	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Mover login de usuário entre unidades organizacionais;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Excluir ou Desativar Contas de Rede;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
Videoconferência	Serviço relacionado à preparação de reuniões de videoconferência	Realizar checklist da sessão	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
Antivírus	Serviço relacionado à proteção da rede corporativa e das informações do	Ajustar e atualizar as configurações da ferramenta de antivírus;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Configurar regras e filtros da ferramenta de antivírus e antispam;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
	AN contra ameaças e vulnerabilidades		da informação	
		Verificar e remover vírus;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Verificação de bloqueios ou liberação de arquivos;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Reportar/Tratar erros/falhas da ferramenta de antivírus e antispam;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Abertura de chamado para o fornecedor/fabricante da ferramenta de antivírus e antispam.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
Armazenamento de dados	Serviço relacionado a administração de armazenamento de dados do AN	Criar, alterar, excluir de quotas para armazenamento em discos;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Criar, alterar, excluir controle de acesso a diretórios;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Criar, alterar, excluir diretórios;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Criar, alterar e excluir LUN;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Otimização de Performance em Storage;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Realocação de espaço físico em Storage;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Instalação, configuração e monitoramento de Storage;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Criar ou remover snapshot;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Monitoramento de armazenamento;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Montar e Configurar um Cluster;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Efetuar a correção ou melhoria dos clusters;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Reiniciar serviço de cluster;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Expansão de área em Disco;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Criar ou excluir arquivos ou pastas;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Reportar/Tratar ocorrência de erro/falha;	6 - Suporte especializado à gestão	2

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			dos serviços de backup e armazenamento de dados	
		Concessão/Revogação de acesso;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Gerar relatório com capacidade total de armazenamento, capacidade alocada, reservada e disponível;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Mapeamentos de volume;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Recuperação de arquivos deletados pelo usuário;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Esclarecer dúvida quanto à utilização/serviço;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Instalação de um novo ambiente de virtualização Windows	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Instalação de um novo ambiente de virtualização vmware	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Verificar execução do backup do vcenter	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			armazenamento de dados	
		Criação de novo dvport (vlan) no switch virtual	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Instalar atualizações nos servidores	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
Atualização do ambiente de TI	Serviço relacionado à atualização do ambiente de TI do AN	Atualizar servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Atualizar software aplicativos (Estações de trabalho);	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Atualizar software aplicativos (Servidores)	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Homologar novas atualizações;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Atualização de certificado digital nos servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Atualização de Patches, Hotfixes, Service Pack;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Conduzir estudos de viabilidade com levantamentos de necessidade, análise de processo, análise técnica, pesquisa de mercado, entre outros, produzindo especificações e projetos técnicos;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Prospectar soluções e solicitar propostas para fornecedores qualificados à entrega de tecnologias e serviços adequados aos estudos de viabilidade aprovados;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Acompanhamento mensal do Portfólio de Projetos e Melhorias com apresentação do cronograma e follow up das entregas;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Conduzir a implantação de projetos segundo metodologia baseada em PMI;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Realizar pesquisa e desenvolvimento de novas soluções em atendimento às oportunidades de melhorias nos processos e sistemas existentes e atenção às tendências do mercado para o planejamento da evolução;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Manter uma equipe de projetos dimensionada para a implantação das soluções demandadas e acordadas com a COTIN em relação a escopo, prazo e custo, tanto para soluções não planejadas (demandas ao longo do ano pela CONTRATANTE) quanto para soluções planejadas (previamente informadas pela CONTRATANTE com prazo estabelecido).	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Atualização do processo de Gestão de Demandas, contento as seguintes diretrizes: -Recebimento e Avaliação das Demandas; -Análise Técnica; -Apresentação de estimativa/estudo para composição do Business Case que originou a Nova Demanda; -Distribuição e Acompanhamento da Solicitação de Serviço; -Implementação e Teste; -Inspeção e Controle de Qualidade; -Disponibilização e Handover; -Homologação	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Implementar e operar controles e medidas para gestão da capacidade de gerenciar incidentes de interrupção;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
Backup de dados	Serviço relacionado à cópia de segurança dos sistemas e informações do AN	Criar, alterar, excluir job de backup/restore	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Criar, alterar, excluir scripts	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Testar backups	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Restaurar arquivos	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	2
		Verificar log de backup	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Criar, alterar, excluir scripts	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			backup e armazenamento de dados	
		Restaurar diretórios	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Backup/restauração de serviços da infraestrutura de TI;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Inclusão, Alteração, Exclusão/Restauração de Rotinas de Backup;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Reportar/Tratar Indisponibilidade de Rotinas de Backup;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Realocação de Espaço Físico em Backup;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			dados	
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Aplicações;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Restauração de Dados de Usuários;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Restauração de Dados de Bancos de Dados;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Reportar/Tratar Job_Com_Erro, Job_Enfileirado, Job_Erro_Janela	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Reportar/Tratar Alerta, Erro_Falha Tape Library;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Realizar backup de arquivos de forma preventiva e corretiva, resguardando todos os documentos pessoais;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Realização de backup e extração de dump em banco de dados;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Implantação e configuração das rotinas de backup dos ativos/aplicações;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Verificar status da aplicação de backup e estimar impacto de perda dados (janela);	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
		Identificar fitas cujos dados em questão foram afetados;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Mapear blocos a serem recuperados;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Estimar volume de dados a serem recuperados, tempo de recuperação dos dados e possíveis perdas operacionais;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Atestar retorno do funcionamento do ambiente principal com os supervisores das áreas;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Teste de aplicação de backup após desastre;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	2
		Validar policies implementadas;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	3
		Prover recovery dos dados às aplicações	6 - Suporte especializado à gestão	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			dos serviços de backup e armazenamento de dados	
		Manter atualizada a política de backup e armazenagem conforme normas vigentes;	6 - Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	4
Banco de dados	Serviço relacionado ao armazenamento de informações em bancos de dados corporativos do AN	Criar, excluir e alterar recursos do banco de dados (triggers, stored, procedures e functions)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Analisar e logs do banco de dados	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	3
		Importar e exporta base de dados	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Instalar/configuração de banco de dados	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	3
		Analisar modelagem de banco de dados	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	3
		Definição de dados (create,drop,alter,truncate)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Manipulação de dados (insert,update,delete)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Controle de dados (grant, revoke)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Manutenção (segurança, performance,upgrades,monitoramento)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Modelagem de banco de dados (levantamento, análise, categorização e exploração de dados)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Análise de dados (BI)	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Criação de Bancos de Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Remoção de Banco de Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Operações DML e DDL nos banco de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Gestão dos acessos aos arquivos compartilhados dos servidores de arquivos;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Executar manutenção em bancos de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Solicitar backup de banco de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Solicitar restauração de bancos de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Criar objetos em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			análise, gestão e sustentação de dados	
		Alterar objetos em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	3
		Criar scripts em banco de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	3
		Executar scripts em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Reportar erro ou falha em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	2
		Permissão em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Consultar em bancos de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Gerar relatórios bancos de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		ETL (extração, transformação, carregamento de dados) em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Auxílio em Serviços de B.I. (painéis de visualização de dados) em bancos de dados de sistemas;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Criação, exclusão, alteração, manutenção, restauração, consultas, execução de scripts de banco de dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Reportar/Tratar Alerta, Falha/Erro, Lentidão, Indisponibilidade Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	2
		Gerenciamento e manutenção do ambiente de Homologação/Produção Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Atualização Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Permissão De Acesso Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Deploy Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Rman Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
		Criar, alterar, excluir Script Banco De Dados;	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	3
		Extração de dados Banco de Dados	5 - Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	4
Correio Eletrônico	Serviço relacionado à troca de mensagens através do correio eletrônico (e-mail).	Criar, alterar e excluir conta de email;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Criar, alterar e excluir de grupo de email;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Configurar email no celular;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Criar, alterar e excluir catálogo de endereço;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Administração do servidor de correio eletrônico;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	2
		Realizar/Restaurar backup de	4 - Suporte	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		conta de e-mail;	especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	
		Administração do servidor de correio eletrônico	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Gerenciamento de usuários e listas de distribuição no e-mail institucional.	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	2
		Suporte técnico na utilização do serviço.	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	2
		Reportar/Tratar falha no envio/recebimento de e-mails;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Reportar/Tratar falha em anexos no e-mail;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Reportar/Tratar recebimento de envio ou recebimento de spam através do e-mail;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Desativação/Reativação de conta;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Redefinição de quota de armazenamento;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
Manutenção de sistemas	Serviço relacionados a customização, manutenção e suporte aos sistemas legados do AN	Implantar sistema	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Customizar	4 - Suporte	

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		sistema/aplicações/portais	especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Avaliar sistema	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Suportar sistema	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Mudança de plataforma	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Migração de dados	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Gerenciamento de componentes / módulos reutilizáveis	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Suporte a sistema	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Configuração e parametrização de sistemas e aplicativos;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Manutenção corretiva e evolutiva sistema/aplicação/portais	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Criação/alteração de estrutura de pasta;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Deploy de Aplicação;	4 - Suporte	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Monitoramento de desempenho de aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Remoção de Servidor de Aplicação;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Configuração, Deploy, Permissão De Acesso – Aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Provisionamento De Ambiente De Homologação – Aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Provisionamento De Ambiente De Produção – Aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Provisionamento De Site/Url -	4 - Suporte	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Aplicações Relatório;	especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	
		Geração de relatório – Aplicação;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Auxílio na utilização remoto/presencial - Aplicações	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Criação/alteração de estrutura de pasta;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Concessão de perfil acesso a área administrativa de portais para postagem de conteúdo.	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Orientações de uso Aplicações	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Permissão de Acesso Aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Reportar/Tratar – Lentidão, Falha, Indisponibilidade Aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Reportar/Tratar – Indisponibilidade de Senhas Aplicações;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Instalação, atualização, desativação de componentes ou plugins em portais ou em sistemas de terceiros;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Evolução módulos do sitio	4 - Suporte	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		institucional	especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	
		Instalação de bibliotecas necessárias ao correto funcionamento da aplicação instalada em ambiente de homologação/produção;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Atualização dos sistemas em produção já homologadas pelo gestor do sistema;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Resolução de incidentes que ocorrer com os sistemas institucionais, ou desenvolvido por terceiros, contempla correções de bugs apresentados pelos Sistemas;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Tratamento de incidentes que ocorrer com os portais de responsabilidade do AN;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Manutenções evolutivas e adaptativas;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Testar, coordenar/atuar na homologação e atualizar novas versões de sistemas e aplicativos, seguindo os conceitos de Gestão de Mudanças (ITIL).	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
Segurança	Serviço relacionado à utilização da segurança interna e externa no AN	Bloquear e liberar site	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Criar, alterar, excluir e checar antispam	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	2
		Criar, alterar e excluir filtros de conteúdo	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Criar, alterar e excluir VPN;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Inclusão, alteração, exclusão de Políticas de Domínio	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Plano de contingência	2 - Suporte à serviços	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			de gestão segurança da informação	
		Correlação de logs – siem	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Relatório - Tráfego VPN RIO	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Gerenciamento de patches	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Aprovar / desaprovar atualizações no WSUS	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Gerenciamento de Política de Grupo	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Verificar Logs	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Relatório - Sumário Firewall	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Gerenciamento – WAF	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Analisar ataques e acessos não autorizados;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Permissão de acesso VPN	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Reportar/Tratar Indisponibilidade, Lentidão VPN	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Bloqueio/liberação de porta;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Criacao, Inclusão, Modificação/ Atualização, Exclusao de Regras de Firewall/IPS	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Gerenciamento/Manutenção de firewalls;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Reportar/Tratar Erro Falha, Indisponibilidade, Lentidão de	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		Firewall;	da informação	
		Criação, Alteracao Nat Firewall;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Criação, alteração Rota Firewall	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Monitoramento, prevenção e correção de incidentes e vulnerabilidades que possam violar o uso da rede interna e de seus recursos;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Gerenciamento de listas de controle de acesso;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Avaliação de restrição de acesso a páginas web;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Varredura de rede, sistemas de detecção e prevenção de intrusos (IDS/IPS).	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Resolução de dúvida quanto à utilização/serviço;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Reportar e tratar ocorrência de falha ou incidente de segurança.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Distribuição e gerenciamento de tokens e certificados digitais fornecidos por empresa contratada.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Renovação de Certificado Digital;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Gerenciamento de permissões de contas de acesso a computadores exclusivamente institucionais.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Criação, Atualização, Desativação de usuário;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
		Redefinição de senha.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			da informação	
		Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Gerenciamento das informações de acesso LDAP, relacionadas à disponibilidade e confidencialidade das informações;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Modificação nos Perfis e Atributos do IDM;	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Liberação Acesso, Permissão, Bloqueio Internet/Proxy	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	4
		Publicação de serviços nos proxies Internet/intranet.	2 - Suporte à serviços de gestão segurança da informação	3
Impressão corporativa	Serviço relacionado à disponibilização de impressão corporativa	Instalar e configurar impressora;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Conceder acesso de impressora a usuário;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Limpar fila de impressão;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Trocar toner de impressora;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Disponibilizar CHIP/PIN de acesso ao usuário da rede;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			níveis	
		Manutenção nas impressoras de rede - Acionar empresa contratada	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Esclarecer dúvidas quanto à utilização de impressoras utilizadas no AN;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	2
		Reportar e tratar erro, lentidão ou indisponibilidade no serviço de impressão do AN;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Reportar e tratar atolamento de papel em impressora do AN;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Configuração na rede (endereço IP e portas)	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Configuração nas estações de trabalho (portas)	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
Infraestrutura de rede	Serviço relacionado à infraestrutura de rede corporativa (cabeadas e sem fio)	Criação e configuração VLAN;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Gerenciamento de DFS	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Teste de conexão da rede nos blocos do AN	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Instabilidade da Rede	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Solicitação de IP	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Monitoramento dos equipamentos de redes da sala cofre	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Identificação pontos de rede	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Configuração de porta do Switch	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Backup configurações dos Switches	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Gerenciar licenças de software para o parque tecnológico;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Instalação, ativação e manutenção de ponto de rede;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Manutenção para restabelecimento de link de Internet	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Instalação, configuração, substituição, reconfiguração e recolhimento de ativo de rede: switch, servidor, firewall, access point	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Manutenção de rede WiFi	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Monitorar link de dados;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Restabelecimento de Interrupção do Serviço;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Abertura de chamado para fornecedor;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Manutenção de Rack	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Criação, alteração e exclusão conta de usuário;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Criação, alteração, exclusão permissões de acesso;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Recuperação de arquivos deletados pelo usuário	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Resetar senha (senha padrão)	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Liberação de perfil de acesso a rede mundial de computadores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Liberação de url específica;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Bloqueio e liberação de endereço IP;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Criação de pasta;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Alteração acesso a pastas de rede;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Restauração de dados em pastas de rede;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar falha, indisponibilidade e demais incidentes relacionados a conectividade física e de enlace;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Criação, configuração, alteração, exclusão registro DNS;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar/corrigir erros falhas, e indisponibilidade serviços de DNS	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Criar\Editar apontamentos no servidor de DNS.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Atribuição, alteração, exclusão de IP externo serviço;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Criação/installação/desligamento e exclusão de servidor virtual;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Provisionamento para instalação de ativos em datacenter;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Manutenção da infraestrutura de serviços;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar/corrigir alertas, erros falhos, e indisponibilidade Storage.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar falha, indisponibilidade e demais incidentes relacionados a publicação de serviços;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Criação, Modificação do Active Directory	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Manutenção (reportar/corrigir Erro Falha) do Active Directory	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Criação e Configuração Servidores de Gpo.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar/corrigir erro falha servidores de GPO	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Configuração Servidores de Impressão.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Configuração Servidores Linux;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Provisionamento De Ambiente De Homologação e de Ambiente De Produção Servidores Linux;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Permissão De Acesso Servidores Linux;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar/corrigir Alerta, Erro Falha, conta comprometida, Indisponibilidade Servidores Linux;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Inclusão, Modificação e Exclusão De Registro DNS Externo Servidores Linux;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Permissão De Acesso Servidores Windows;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Reportar/corrigir Erro Falha, Conta Comprometida, Indisponibilidade Servidores Windows;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Provisionamento De Ambiente De Homologação Servidores, Provisionamento De Ambiente De Produção Servidores Windows;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Manutenção preventiva e corretiva das estruturas passivas que compõem a rede logica;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Gestão do acesso dos usuários à rede de dados;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Instalação e configuração de programas específicos e homologados pela COTIN;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Gestão dos links de dados.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
Servidor de rede	Serviços de Servidores corporativos	Analisar log de servidor;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Monitoramento dos equipamentos climatização da sala Cofre;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Monitoramento de Storage da sala Cofre;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Acionamento garantia;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Acompanhamento de serviços de terceiros;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Gerenciamento de Política de Grupo;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Instalação Física de Servidores	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Instalação lógica de Sistema Operacional, Formatação, configuração e ativação em Servidores Físicos e/ou Virtuais	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Restore de servidor físicos/virtuais	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Atualização de servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Auxílio na utilização remoto/presencial	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Desinstalação de servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Remoção de Servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Dúvida quanto à utilização/serviço;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Informação/solicitação de licença;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Tratamento de ocorrência de falha.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Gerenciamento de patches	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			tecnológica	
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Reportar/Tratar alerta, erro_falha e indisponibilidade Servidor Físico/Servidor Virtual	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Atualização do Sistema Operacional das máquinas servidores que suportam as aplicações homologadas e disponibilizadas em ambiente de produção;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
		Mudança na configuração do hardware das máquinas servidores que suportam as aplicações homologadas e disponibilizadas em ambiente de produção;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	4
Suporte a portais	Serviço relacionado à sustentação dos portais da internet e intranet	Criar, alterar, e excluir portais;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Criar, alterar e excluir informações em portais;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Conceder ou revogar acesso a portal;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Instalar e configurar serviço de publicação web;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Portal Único - Arquivo Nacional	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Portal Único - CONARQ	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			aplicações e sistemas de informação	
		Arquivo Nacional	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		SIG-SIGA	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Brasil Republicano	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		História Luso	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Memória da Administração Pública Brasileira	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Memórias Reveladas	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Centro de Informação de Acervos dos Presidentes da República	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Semana Nacional de Arquivos	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Sistema de Gestão de Documentos de Arquivo (Portal SIGA)	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Exposições Virtuais	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			aplicações e sistemas de informação	
		Comitê Nacional do Brasil do Programa Memória do Mundo da Unesco	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Revista Acervo	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ)	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Comunicação Interna (Intranet)	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Guia de Fontes	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Comissão Nacional da Verdade	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	4
		Esclarecimento de dúvidas;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Alteração de conteúdo/layout;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Criação de estrutura de pasta;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Dúvida quanto à utilização/serviço;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
Suporte a sistemas e recursos de TIC	Serviço relacionado à sustentação de sistemas e aplicativos corporativos do AN		aplicações e sistemas de informação	
		Tratamento de ocorrência de Erro/Falha;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Realização de treinamento;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Sugestão de melhoria/nova funcionalidade;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Manutenção de portais;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		(vide Quadro ITC-C acima)	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	-
Suporte a hardware	Serviço relacionado ao suporte de equipamento de tecnologia da informação	Instalar e configurar equipment	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Substituição de equipamento	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Remanejamento de equipamento	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Instalar e configurar scanner;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Instalar e configurar projetor;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			técnico de 1º e 2º níveis	
		Empréstimo de Equipamento;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Instalar, configurar monitores;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Atendimento presencial para solução de dúvidas ou problemas no uso dos serviços suportados pela TI, pelos usuários internos;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Conexão de microcomputadores, impressoras e outros dispositivos à rede local do AN;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Instalar, configurar, movimentação, substituição e reinstalação notebook;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Instalar, configurar, movimentação, substituição e reinstalação computadores;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Manutenção Corretiva e Preventiva;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Instalação física em local requisitado de No-break;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Configuração nas estações de trabalho (portas) impressora;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Apoio Técnico as atividades de assessoramento e monitoramento de evento ou reunião, quando aplicável,	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte	3

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
		prover a correção de falhas, suporte à conexão de participantes internos e externos;	técnico de 1º e 2º níveis	
		Controle de Entrada e Saída de Equipamentos e periféricos	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
Telefonia Corporativa	Telefonia fixa institucional que utiliza Voice over IP (VoIP).	Instalar e configurar aparelhos;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Instalar e configurar ramais SIP;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Criar, alterar e excluir regra na central;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Devolução de aparelho;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
		Ocorrência de falha;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Reconfiguração de ramal VoIP;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Solicitação de aparelho VoIP;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Solicitação de ramal VoIP;	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	3
		Dúvida quanto à utilização/serviço;	3 - Suporte especializado à gestão	2

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			de sustentação da infraestrutura tecnológica	
		Solicitação de relatório de ligações.	3 - Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	2
Cloud Computing	Serviços relacionados ao suporte dos serviços de nuvens contratados pelo AN	Inclusão de TIMES;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Exclusão e edição de TIMES;	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
		Gerenciamento de permissões	4 - Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	3
Suporte a Software	Serviço relacionado ao suporte de instalação e configuração programas da tecnologia da informação	Instalar, configurar, atualizar e desinstalar programas - u;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Instalar e configurar antivírus – usuário;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Atualizar programas - Sistema Operacional – usuário;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Backup - Institucional e pessoal – usuário;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4
		Acesso Remoto - Instalação e configuração do Globalprotec e Anydesk – usuário;	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	3
		Pacote Office - Suporte ao Pacote Office 365 e Teams.	1 - Operação e gestão da Central de	4

Termo de Referência
Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

ANEXO A

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	ATIVIDADES	ÁREA RESPONSÁVEL	PRIORID.
			Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	
		Suportar tecnicamente dificuldades e dúvidas dos usuários e clientes, incluindo suporte de 1º, 2º e 3º níveis	1 - Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4