

ANEXO I

Matriz de Abrangência da Solução

Este anexo apresenta, de forma resumida e organizada, os principais grupos de serviços abrangidos pela solução descrita no item 6 deste Estudo Técnico Preliminar, possuindo caráter meramente explicativo e não limitando o escopo da contratação.

Grupo de serviços	Descrição resumida
Suporte ao usuário	Atendimento presencial, diagnóstico, resolução de incidentes, orientação aos usuários e suporte técnico aos recursos de tecnologia da informação.
Equipamentos de informática	Instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, atualização, recuperação, migração de dados, substituição de componentes e preparação de computadores, notebooks e periféricos.
Sistemas operacionais	Suporte aos sistemas operacionais utilizados pela Universidade, incluindo instalação, configuração, atualização, recuperação e migração.
Softwares	Instalação, configuração e suporte a softwares administrativos, acadêmicos, científicos, laboratoriais, corporativos e demais aplicações utilizadas pela Unidade.
Hardware	Diagnóstico, manutenção, especificação técnica e substituição de componentes e identificação dos materiais necessários à recuperação dos equipamentos.
Laboratórios de informática	Padronização, clonagem de imagens, implantação e atualização periódica dos ambientes computacionais.
Impressão	Instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva, limpeza, diagnóstico e especificação de componentes para equipamentos de impressão.
Redes	Apoio técnico à infraestrutura básica de redes cabeadas e sem fio, testes de conectividade, cabeamento de pequena complexidade e conectores RJ-45.

Comunicação	Suporte básico à telefonia IP, videoconferência, dispositivos móveis institucionais e recursos audiovisuais.
Videomonitoramento	Instalação física, configuração básica e suporte inicial aos equipamentos de CFTV.
Documentação	Inventários, registros técnicos, documentação de configurações, procedimentos operacionais e histórico de manutenções.
Gestão contratual	Gestão da equipe técnica pela Contratada, incluindo substituições e manutenção da capacidade operacional.

Recursos Humanos

- Disponibilização de 2 (dois) profissionais de suporte técnico em informática.
- Jornada de 40 (quarenta) horas semanais por profissional.
- Atendimento presencial.
- Substituição de profissionais pela Contratada quando necessária.

Abrangência

A solução atenderá todos os ambientes da Unidade que possuam recursos de tecnologia da informação, incluindo departamentos, seções administrativas, laboratórios, salas de aula, bibliotecas, auditórios, centros de pesquisa e demais dependências.

Principais resultados esperados

- Maior disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação.
- Redução do tempo de atendimento e de indisponibilidade dos equipamentos.
- Padronização dos ambientes computacionais.
- Preservação do patrimônio público.
- Aumento da vida útil dos ativos.
- Maior eficiência na gestão da infraestrutura de tecnologia da informação.
- Suporte contínuo às atividades acadêmicas e administrativas.