

Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração

Departamento de Operações Comerciais

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos que a empresa **CONNECTCOM TELEINFORMÁTICA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA**, com sua matriz sediada em São Paulo / Capital na Av. Bernardino de Campos, nº 98, 9º andar - Paraíso - São Paulo/SP, e filiais em São Paulo/SP, Bauru/SP, Campinas/SP, Rio de Janeiro/RJ e Brasília/DF, inscrita no CNPJ nº 00.308.141/0001-76, prestou para o **INSTITUTO DE TECNOLOGIA EM FÁRMACOS - FARMANGUINHOS**, Unidade da **FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCRUZ**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.781.055/0001-35, os serviços conforme abaixo:

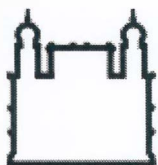
1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação emergencial de Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de gestão e manutenção do parque tecnológico e computacional do Instituto de Tecnologia em Fármacos - FARMANGUINHOS - FIOCRUZ, englobando todas as soluções tecnológicas, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas no edital.

ITEM	DESCRIÇÃO	UST ESTIMADA
1	UNIDADE DE SERVIÇOS TÉCNICOS	18.800

- I. **Central de Atendimento de 1º nível:** Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados a TI, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TI. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.
- II. **Suporte Técnico a Usuários:** Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Atendimento de 1º nível, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.
- III. **Supervisão de Atendimento a Usuários:** Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pela Central de Atendimento e pelo Suporte Técnico aos Usuários, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.

18



Ministério da Saúde

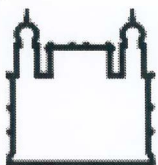
FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração

Departamento de Operações Comerciais

- IV. Suporte a Banco de Dados:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas.
- V. Suporte à Administração de Rede:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede LAN e SAN com switch iSCSI.
- VI. Suporte à Comunicações Unificadas:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos ao suporte administrativo e operacional dos serviços e soluções de comunicação unificada.
- VII. Suporte à Colaboração Administrativa:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções e softwares de colaboração e de escritório a serem utilizados na infraestrutura de TI.
- VIII. Suporte a Armazenamento de Dados:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (Storage) e para continuidade de negócios (backup e restore) por meio dos protocolos CIFS e NFS.
- IX. Suporte a Ambiente de Produção:** Responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização de soluções de monitoração e gerência lógica de componentes da infraestrutura de TI, de sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais.
- X. Supervisão a Rede Corporativa:** Coordenará a perfeita execução de todos os serviços corporativos, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.
- XI. Suporte à Segurança da Informação:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de segurança da informação, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração

Departamento de Operações Comerciais

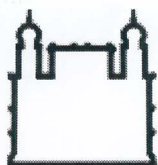
planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação.

- XII. Supervisão a Segurança da Informação:** Coordenará a perfeita execução dos serviços de segurança da informação, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação, e supervisionando os acessos a sala dos servidores.
- XIII. Suporte a Processos de Gerenciamento:** Terá como responsabilidade o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, baseado na biblioteca ITIL.
- XIV. Suporte a Projetos de TI:** Terá como responsabilidade o desenho, a documentação, a implantação de melhorias e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de projetos baseado no modelo PMBook, incluindo ainda, mas não se limitando, ao gerenciamento de programas e portfólio de projetos de TI.
- XV. Coordenação de Equipes e Atividades:** Coordenação de pessoal da CONTRATADA, orientada para a garantia da perfeita execução de todas as atividades de todos os serviços especificados neste Projeto Básico, gerindo estrategicamente as supervisões dos serviços executados pela CONTRATADA, consolidando todos os relatórios gerenciais, incluindo ainda o fomento à melhoria constante dos processos e o aumento na qualidade dos serviços através de auditorias constantes, suportada pelos indicadores de performance referentes à todos os serviços contratados.
- XVI. Suporte WEB:** Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de segurança da informação, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento do Portal Internet, Intranet e de aplicações WEB.

Referência contratual

Dados do contrato	Resposta
Contrato / Cliente	
Número do Contrato	49/2018 – 26/12/2018 à 26/04/2019 (emergencial) + 1º Termo Aditivo até 23/06/2019
Nome do cliente	Instituto de Tecnologia em Fármacos – FARMANGUINHOS – FIOCRUZ
Escopo do contrato	
Descritivo do objeto do contrato	Contratação emergencial de Unidades de Serviços Técnicos – UST para prestação de serviços de gestão e manutenção do parque tecnológico e computacional

18



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

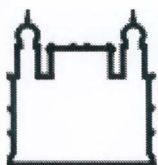
Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração

Departamento de Operações Comerciais

Descritivo dos serviços	Alocação de profissionais de TI para execução dos seguintes Tipos de Serviço: Central de Atendimento de 1º Nível, Suporte Técnico a usuários, Supervisão de atendimento a usuários, suporte a banco de dados, suporte a administração de rede, suporte a comunicação unificadas, suporte à colaboração administrativa, suporte a armazenamento de dados, suporte à ambiente de produção, supervisão a rede corporativa, suporte à segurança da informação, supervisão a segurança da informação, suporte a processos de gerenciamento, suporte a projetos de TI, coordenação de equipes e atividades, suporte Web.
Formação acadêmica / Certificações exigidas	
Mínimo de certificações	ITIL Foundation V3, MCP Microsoft Certified Professional Windows 7, Microsoft Servidor Windows Server 2008 (MCSA), CISCO CCNA Routing and Switching, CISCO CCNA VOICE, LPIC-1, RED HAT, Microsoft SQL Server Database e Administrador, Microsoft Servidor Windows Server 2008 ou superior (MCSE), MCTS - Microsoft Exchange Server, CISCO CCNP Routing and Switching, LPIC-2, Cobit, MCTS - Microsoft Exchange Server, PMP.
Horário de Atendimento	
Regime de atuação do Monitoramento	24x7
Regime de atuação dos demais serviços	Segunda a sexta das 07:00 às 19:00
Vigência do Contrato	
Início contrato	26 de dezembro de 2018
Quantas renovações possíveis?	Renovação por mais 2 meses.
Quantidade de Profissionais alocados no contrato	
N1	1
N2	1
N3	2
Gestão	1
Dados do cliente	
Nome do cliente	Ivan Gomes de Araújo
Telefone	21 3348-5064

18



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

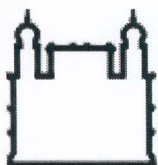
Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração

Departamento de Operações Comerciais

Arquitetura Tecnológica	
Virtualização	
Quantos servidores virtuais em produção?	46
Quantos servidores virtuais no ambiente como um todo?	60
Hyper-V	
Possui ambiente virtualizado com Hyper-V?	Sim
Quais as versões em produção do Hyper-V?	2012
Vmware	
Possui ambiente virtualizado com Vmware?	Sim
Quais as versões em produção do Vmware?	6.5
XenServer	
Possui ambiente virtualizado com XenServer?	Sim
Quais as versões em produção do XenServer?	6.5 e 7.2
Windows Server	
Quais versões de Windows Server há instaladas no ambiente?	2003,2008,2012
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2003 R2?	6
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008?	3
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2008 R2?	9
Quantos servidores físicos e/ou virtuais são Windows Server 2012 R2?	54
Quantos servidores de banco de dados?	34
Linux	
Quais versões de CentOS há instaladas no ambiente?	CentOS 6 e CentOS 7
Quantos servidores físicos e/ou virtuais CentOS estão instalados no ambiente?	27
Microsoft SQL Server	
Total de base de dados SQL Server	98
Possui SQL Server em produção?	Sim. 12 Servidores
Possui SQL Server em Desenvolvimento/Qualidade?	20 Instâncias - 2012 1 Instância - 2008 R2 1 Instância - 2008
Quais versões?	2000 Enterprise Edition / 2008 Enterprise Edition / 2012 Enterprise Edition
Quantas instâncias?	34 Instâncias
Qual o volume em MB (somatório)?	2.629 GB
MySQL	
Possui MySQL Instalado em produção?	Sim
Quais versões?	Ver 14.14
Quantas instâncias?	14
Qual o volume em MB (somatório)?	285,83 Gb

16



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

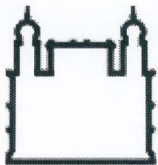
Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração

Departamento de Operações Comerciais

Servidor Microsoft Internet Information Server (IIS)	
Administra ambiente MS IIS?	9
Quais as versões em produção?	IIS 6, Server 2008 e 2012
Servidor Apache / TomCat	
Administra ambiente Apache / TomCat?	Sim
Quais as versões em produção?	Apache/2.2.15, Apache/2.4.6, apache-tomcat/7.0.52
Mensageria	
Administra serviço de mensageria/correio eletrônico?	2
Qual a tecnologia (i.e.: MS Exchange; IBM Notes; etc.)?	SendMail, Exchange Server
Qual a versão em produção?	2013
Quantas caixas postais?	1.456
Solução SAN	
Possui solução SAN em produção?	Sim
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Dell
Qual o volume útil (em MB)?	18 TB
Quantos equipamentos físicos?	4
Qual o volume total (em MB)?	20 TB
Solução VoIP	
Sistema utilizado	Cisco Unified Communication Manager 9.1
Licenciamento	Enterprise License Manager 9.1
Roteadores de voz	Cisco 2958
Appliance Cisco	UCS 200 M2 (Vmware ESXi)
Quantidade de aparelhos VoIP	526
Modelos	Cisco VoIP 7821, 7912, 7942
Serviço de voicemail	Cisco Unity Connection 8.6
Solução de Backup	
Possui solução automatizada de backup? Qual?	Sim
Qual (is) produto (s) /fabricante (s) possui em produção?	Bacula
Possui FITOTECA?	Sim
Quantas FITAS são armazenadas na FITOTECA	100
Quantas FITAS são utilizadas diariamente para o Backup	10
Quantas FITAS são utilizadas para o backup MENSAL	10
Possui Comunicação SAN e LAN?	Sim
Monitoração - NOC	
Efetua monitoração da infraestrutura do ambiente?	Sim
Qual solução de monitoração?	Zabbix
Quantos ICs /nós são monitorados?	215
Qual o tipo de monitoração é efetuado?	SNMP

14



Ministério da Saúde

FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz

Coordenação-Geral de Administração
Departamento de Operações Comerciais

Monitoração - SOC	
Quantos firewalls são administrados por esse contrato?	2 Firewalls Cisco ASA 5585
Quantos servidores proxy são administrados por esse contrato?	2 Squid Proxy
Quantos servidores VPN são administrados por esse contrato?	1 OpenVPN e 1 VPN Cisco
Administra o serviço antivírus?	Sim
Qual a tecnologia (i.e.: McAfee, Norton, etc.)?	TrendMicro OfficeScan Server XG
Quantidade de EndPoint protegidos?	930
LAN	
Switches Layer 2	Catalyst 2960x
Switches Layer 3	Catalyst 3560, 6500-E, Nexus 5548
Demais informações	
Qual a quantidade de ativos de rede?	1.768
Quantidade de switches Layer 2	60 switches
Quantidade de switches Layer 3	4 switches
Possui controlador wireless? Quantos?	Sim. 2 Controllers Wireless Cisco WiSM2
Possui Access Point? Quantos?	25 Access Points
Volumetria do contrato	
Quantidade de funcionários	1.754
Quantidade de Acessos a Rede (Login)	2.148
Quantidade global de equipamentos conectados na rede?	1.768
Quantidade de chamados atendidos por mês?	400

Atestamos, ainda, que os serviços foram prestados de forma satisfatória e que, até o momento, **NADA CONSTA** em nossos registros que desabone a conduta da empresa.

REGISTRO Nº 107/CAD/2019.

Rio de Janeiro, 06 de Agosto de 2019.


Paulo Roberto Barcelos da Silva
Matrícula 0463904-0

Chefe da Seção de Cadastro de Fornecedores
Tel: (021) 3836-2152 / 3836-2026 Email: paulo.barcelos@fiocruz.br

Paulo Roberto B. da Silva
Chefe da Seção de
Cadastro de Fornecedores / DIRAD
Matrícula SIAPE: 04635040

18