



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Coordenadoria de Contratos

SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - Trecho III - CEP 70095-900 - Brasília - DF - www.stj.jus.br

E-mail: contratos@stj.jus.br

Telefone (61) 3319.9506

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA N. 92/2018

Atestamos que a empresa **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 12.130.013/0001-64, estabelecida na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, Conjunto 910, 9º andar, Shopping Service - Alphaville, Santana do Parnaíba - SP presta serviços ao **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, com sede no SAFS Quadra 06 Lote 01, Brasília – DF, CEP 70095-900, inscrito no CNPJ/MF sob o n. **00.488.478/0001-02**, nos termos abaixo:

- **Processo:** STJ n. 10127/2015;
- **Pregão Eletrônico:** STJ n. 026/2016;
- **Contrato:** STJ n. 01/2017;
- **Vigência inicial do contrato:** 01/02/2017 a 31/01/2018;
- **Prorrogação pelo 1º Termo Aditivo:** 01/02/2018/ a 31/01/2019;

- **Objeto:** Prestação de serviços de infraestrutura de tecnologia da informação, com prestação de suporte tecnológico proativo, preventivo, corretivo e reativo ao ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução.

- **Fases já recebidas, liquidadas e concluídas em relação ao cronograma global do contrato:**

Acompanhamento de Qualidade Mensal Executada no Contrato 001/2017								
Período: 01/02/2017 a 31/01/2018								
Mês/Ano	Efetivamente Executado		Desconsiderado		Glosado		Aprovado e Atestado pela Gestão	
	Qtde de UST	%	Qtde de UST	%	Qtde de UST	%	Qtde de UST	%
fev/17	10.917,87	54,36%	228,38	2,09%	54,64	0,50%	10.634,86	97,41%
mar/17	14.413,67	71,77%	308,75	2,14%	15,50	0,11%	14.089,42	97,75%
abr/17	11.830,05	58,90%	120,75	1,02%	73,51	0,62%	11.635,79	98,36%

mai/17	12.610,50	62,79%	323,00	2,56%	60,66	0,48%	12.226,84	96,96%
jun/17	12.392,70	61,71%	891,00	7,19%	169,95	1,37%	11.331,75	91,44%
jul/17	12.417,70	61,83%	160,88	1,30%	3,00	0,02%	12.253,83	98,68%
ago/17	13.142,16	65,44%	225,00	1,71%	3,50	0,03%	12.913,66	98,26%
set/17	12.588,76	62,68%	347,00	2,76%	5,00	0,04%	12.236,76	97,20%
out/17	13.036,73	64,91%	373,00	2,86%	45,94	0,35%	12.617,79	96,79%
nov/17	11.000,90	54,78%	319,00	2,90%	1,00	0,01%	10.680,90	97,09%
dez/17	13.294,92	66,20%	254,00	1,91%	148,80	1,12%	12.892,12	96,97%
jan/18	13.194,07	65,70%	131,00	0,99%	97,97	0,74%	12.965,10	98,26%
Total	150.840,01	62,59%	3.681,75	2,44%	679,47	0,45%	146.478,79	97,11

Os resultados entregues foram consolidados mensalmente e atestados em acordo com aprovação das áreas demandantes.

- Percentual executado do contrato:

Informação	1ª Vigência	2ª Vigência	Média Final
Média final executada	62,59%	58,65%	61,60%
Percentual não considerado como resultado válido	1,53%	1,97%	1,64%
Percentual glosado por não atender o padrão de qualidade	0,37%	1,96%	0,73%
Percentual atestado e liquidado	60,69%	55,03%	59,28%

fornechos: - Descrio dos servios realizados ou Discriminao exata dos itens at ento

de Servios: - Tarefas operacionais abaixo relacionadas, demandadas pela STI por meio de Ordens

TAREFA	TIPO	TAREFA
R-001	Rotineira	Monitorao e Operao do Ambiente de Infraestrutura Interno e Integrado
R-002	Rotineira	Disponibilidade das solues de proteo de dados (Archiving, Backup e Restore)
R-003	Rotineira	Proteo e Segurana Contra Infeco es nas Estaes e Servidores
R-004	Rotineira	Disponibilidade de correlacionadores de eventos e anlise de falhas
R-005	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos
R-006	Rotineira	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede
R-007	Rotineira	Disponibilidade e manuteno do servio de Correio Eletrnico Corporativo (Mensageria)
R-008	Rotineira	Disponibilidade dos Servios de Infraestrutura para Aplicao es WEB
R-009	Rotineira	Disponibilidade dos servios corporativos de colaborao, de acesso remoto a aplica es e de comunicao integrada com VOIP
R-010	Rotineira	Disponibilidade de Sistemas Operacionais Windows
R-011	Rotineira	Disponibilidade de Sistemas Operacionais Linux
R-012	Rotineira	Disponibilidade de servidores AIX com PureScale
R-013	Rotineira	Disponibilidade e Administrao do Ambiente virtualizado
R-014	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas e equipamentos de arquivamento, armazenagem e controle de documentao
P-001	Produo	Resoluo dos chamados de suporte a usu rios

P-002	Produção	Geração de Consultas, Inventários e Relatórios Estatísticos
P-003	Produção	Manutenção de grupos de usuários
P-004	Produção	Instalação ou Alteração Local de Agentes ou “Scripts” de Ferramentas Corporativas
P-005	Produção	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS
P-006	Produção	Atualização de software e/ou firmwares de controladoras de comunicação
P-007	Produção	Conexão de host à SAN
P-008	Produção	Criação ou Modificação de Templates e Formulários Diversos
P-009	Produção	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos
D-001	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa complexidade
D-002	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de média complexidade
D-003	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de alta complexidade
D-004	Demanda	Remoção de softwares
D-005	Demanda	Alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade
D-006	Demanda	Alteração de configuração ou migração de software de média complexidade
D-007	Demanda	Alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade
D-008	Demanda	Análise de Desempenho de Ambiente
D-009	Demanda	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança
D-010	Demanda	Instalar um servidor AIX com PureScale

D-011	Demanda	Análise de Causa Raiz
D-012	Demanda	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado
D-013	Demanda	Modelagem de proposta de processo de Gerência/Gestão de Governança de TIC
D-014	Demanda	Diagnóstico do ambiente para implementação de gerência/gestão de TIC

- Descrição dos serviços realizados:

Item 7.1 do Anexo I do Contrato:

A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com a tabela de tarefas:

a. Executar, durante o período de vigência do contrato, serviços de manutenção corretiva, preventiva e proativa para estabilidade, funcionalidade e funcionamento dos ativos físicos e lógicos de infraestrutura de TIC, mantendo a disponibilidade de todos os recursos dentro das metas e índices mínimos exigidos pelo CONTRATANTE.

b. Executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura de TIC, para as seguintes atividades:

c. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede de dados e de comunicação;

d. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;

e. Suporte a sistemas operacionais e sistemas auxiliares de infraestrutura;

f. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;

g. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;

h. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;

i. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

j. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade, o desempenho e a “performance” das aplicações;

k. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas;

l. Integração de informações, administração de bases de dados;

m. Realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados e das ferramentas de transferência entre os bancos;

n. Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional de TIC, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;

o. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;

p. Detecção, análise e resolução de falhas de transmissão de processos entre os bancos de dados e respectivos aplicativos de transferência;

q. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

r. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;

s. Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;

t. Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;

u. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

v. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

w. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas e de aplicações de análises estatísticas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;

x. Configuração e administração de equipamentos de infraestrutura de redes, links e meios auxiliares de integração, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, soluções de nuvem, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE

y. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados e voz, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pelo STJ;

z. Execução de manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas das ferramentas de desenvolvimento de sistemas de informações, compreendendo os serviços e atividades inerentes, incluindo conversão de plataforma, considerando todo *software* aplicativo existente ou a ser implantado no ambiente corporativo da CONTRATANTE, devendo atender os procedimentos recomendados pelo “Rational Unified Process” – RUP, usando a UML (*Unified Modelling Language*).

aa. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (*hardware e software*), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de *back-up*, com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* em vários níveis em uso e demais acessórios e meios integradores de infraestrutura, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

bb. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseados tanto em Bancos de Dados Corporativos como Auxiliares (DB2, SQL, PostgreSQL e MySQL), atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

cc. Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências da CONTRATANTE quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da CONTRATANTE para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e para aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

dd. Prestar suporte às áreas de Projetos, Controle de Qualidade, Metodologia de Processos e demais áreas de TIC que atuam nas especificações de procedimentos, compreendendo os serviços e atividades inerentes à manutenção das ferramentas, desenvolvimento e implantação das Metodologias de Modelagem de Projeto (MMP), de Gerenciamento de Projeto (MGP) e de Avaliação de Projeto (MAP), de manutenção e implantação das ferramentas de Gerenciamento de Projeto, criação e manutenção dos processos de subsídios às tomadas de decisões estratégicas e manutenção e administração do portfólio de

projetos da CONTRATANTE, todos baseados no modelo do PMI (*Project Management Institute*), podendo ser modificado a qualquer tempo a critério da CONTRATANTE. Compreende, também, as atividades de manutenção dos processos de relacionamentos internos e externos das atividades de informática e de manutenção dos ambientes *web* (internet, extranet e intranet) da CONTRATANTE.

ee. Prestar suporte às áreas envolvidas para implantação de processos de trabalho, no tocante à análise de situação, proposição de práticas, níveis de gerenciamento, gestão de recursos, mediante definição de processos de governança, adequação dos procedimentos, alinhamento dos serviços e fluxo em equivalência aos modelos, diretrizes e práticas adotados e/ou definidos pelo Planejamento Estratégico e demais Planejamentos de TIC da CONTRATANTE, Resoluções e Normas dos Controles Externos para TIC, planos de gerenciamentos baseados em COBIT (Control Objectives for Information and related Tecnology) e ITIL (Information Technology Infrastructure Library), assim como de melhores práticas adotadas pelo mercado nacional.

ff. Disponibilizar, adaptar, treinar a equipe interna, e adequar a operacionalização aos procedimentos internos, aplicativo que permita gerenciamento do contrato, fluxo de demandas, controle de execução das atividades operacionais, fiscalização dos resultados e de entregas e emissão dos documentos autorizados, em conformidade com os procedimentos e processos de trabalhos adotados pela CONTRATANTE.

Resumo das Principais Atividades Realizadas:

1. Descrição Geral dos Serviços Prestados

Os serviços objeto deste contrato incluem as atividades de suporte tecnológico ao ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução (suporte presencial/on site necessárias para manutenção de recursos de infraestrutura tecnológica operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção que são realizadas nas dependências do STJ e quando necessário nas dependências da CONTRATADA às 24 horas X 7 dias da semana X 365 dias no ano), por meio de Acordo de Níveis de Serviços (SLA's), entrega de resultados em conformidade com as metas técnicas fixadas nas tarefas e com medição de qualidade utilizando métricas conforme definido no ANEXO VI do Termo de Referência, compreendendo:

a. Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, envolvendo o planejamento, implantação, administração, gerenciamento, operação e monitoração da gestão da infraestrutura de TIC (3º nível) contabilizados em Unidades de serviços Técnicos (UST) baseados em entrega de serviço/resultado. Os serviços são solicitados pelo demandante por meio de Ordens de Serviços, são realizados de forma remota ou on-site nas dependências do Superior Tribunal de Justiça - STJ, por meio de Acordo de Níveis de Serviços (SLA's), seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento.

b. Prestação de Serviços com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITILV3 (IT Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) além das normas técnicas ISO (Organização Internacional de Padronização) e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

c. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

d. Transferência de conhecimento através de documentação e reuniões.

e. Abertura e acompanhamento da execução de chamados com fornecedores (internos e externos), baseado nos acordos de nível de serviço;

2. Centro de Monitoração de Rede

Prestação de serviço de monitoramento (NOC - Network Operation Center) de maneira local e remota, ininterruptas, de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados 24x7x365, de 447 hosts e 5200 itens de monitoração, utilizando as plataformas Nagios e NRPE, Zabbix, NMIS, CiscoWorks, NIS, IBM Director Server, DELL Open Manage, MOM - Microsoft Operations Manager, Quest Spotlight, VMware VirtualCenter e VMware Vcops, executando as atividades de:

a. Configuração de SNMP e instalação e configuração de agentes nas plataformas Linux e Windows;

b. Configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail e SMS, com a disponibilização de painéis, mapas e dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente;

- c. Execução do plano de comunicação e escalonamento, assim como sua atualização.
- d. Monitoração, por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade;
- e. Preenchimento de relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos;
- f. Evolução do checklist executado diariamente, pela manhã e à noite e da documentação das atividades operacionais correlacionadas com o serviço.
- g. Serviços de Operação e Monitoração em regime de 24 horas x 7 dias na semana, em ambiente de Datacenter, constituído por solução de monitoramento de ativos de redes, links de redes e servidores corporativos suportados pela ferramenta Zabbix e Nagios, por meio da instalação e configuração de agentes para as plataformas LINUX e WINDOWS, prevendo a configuração de alertas de forma integrada e escalonada por e-mail, abertura automatizada de Tickets na ferramenta de Service Desk, painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente.

Monitoração dos componentes:

1. Rede local (LAN), rede sem fio (WLAN), rede de longa distância (WAN) com mais de 257 ativos de redes (switches/router), mais de 413 Access Points, 2 links de internet, 05 links WAN (MPLS) e mais de 7.500 usuários de rede;
2. Ambiente de virtualização VMWare 6.0 com mais de 440 servidores;
3. Sistemas operacionais Red Hat Enterprise Linux Server 7, Windows Server Windows Server 2016 (Web, Standard, Enterprise e R2), IBM AIX 7.1;
4. Serviços corporativos de rede (Windows e Linux);
5. Serviço de correio eletrônico;
6. Ambiente de segurança da informação incluindo firewall, antivírus, antispam, filtro de conteúdo e Gateway de e-mail;
7. Ambiente de armazenamento de dados high-end, storages NetApp 6290 e IBM DS 8870 e EMC Centera em modo NAS e SAN e cópias de segurança (backups);
8. Servidores corporativos de banco de dados: IBM DB2 10.5, em cluster, MS-SQL Server 2017, em cluster, BRS (BR/Search) 7.3; PostGreSQL 10.x, MySQL 5.7;
9. Servidores de aplicações e WEB: IIS (Internet Information Server) 10, Apache 2.4, TomCat 7, Red Hat JBoss Enterprise Application Platform 7.1.
10. Prestação de serviços críticos comerciais, armazenagem, pesquisa e gravação, solucionando falhas em caso de sinistros, tanto nos ambientes operacionais virtualizados, clusterizados e replicados, aos diversos meios de comunicação utilizados a suas conexões de dados.
11. Suporte a redes e monitoramento de infraestrutura de TI com nível mínimo aceitável de 99,70% de disponibilidade, com aprovação de 156.900 Unidades de Serviço Técnico (UST).

3. Gestão da infraestrutura de TIC

Prestação de serviços técnicos especializados em suporte e gestão da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação - TIC (3º nível), por meio de Acordo de Níveis de Serviços (SLA's), contabilizados em Unidades de Serviço Técnico (UST) baseados em entrega de serviço/resultado, realizados de forma remota ou on-site nas dependências do STJ, seguindo as políticas de segurança da informação (POSIC), as normas ISO/IEC 9000, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000, e as melhores práticas ITILv3 – Information Technology Infrastructure Library, conforme o detalhamento abaixo:

3.1 Infraestrutura de Rede

- a. Serviço de detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, de configuração e de parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços;
- b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.
- c. Administração e suporte da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do STJ (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), com mais de 7.300 nós entre estações de trabalho, servidores, impressoras e elementos ativos de rede.

d. Instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração de serviços de rede de comunicação de dados: LAN's (IPv4 e IPv6), rede sem fio (WiFi), WAN's e links corporativos de acesso à Web.

e. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de infraestrutura de rede conforme detalhamento:

- Mais de 250 (duzentos e cinquenta) switches de acesso Cisco;
- 16 (dezesesseis) switches de datacenter (core, topo de rack e fiber channel);
- 04 (quatro) switches de distribuição;
- Mais de 410 (quatrocentos e dez) Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11;
- 01 (um) controlador wireless Cisco;
- Rede segmentada em Vlan's; Arquitetura física composta de 11.000 pontos físicos e mais 5.400 estações ativas, implantada em cabeamento de par trançado categoria 5, 6A e cabeamento óptico e backbone em fibra óptica, interligando os pontos mais distantes por meio de tecnologia gigabit ethernet a 10000 Mbps por par de fibra;

f. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico proativo e reativo, a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN), composta de 08 switches Fiber Channell de 48 portas, da marca Brocade, com dois fabrics, total de 192 portas ativas, 100 nós, com 02 HBA's redundantes e multipath com velocidade de 16 GB.

g. Instalação, configuração, manutenção e remanejamento de equipamentos do Data Center.

h. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede de comunicação de dados.

i. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

j. Administração técnico-operacional de solução de WI-FI Corporativa, utilizando protocolo 802.1X, integrado ao AD (Active Directory), nesta data com 413 (quatrocentos) Access Points configurados;

3.2 Infraestrutura de Segurança

a. Instalação, configuração, manutenção e apoio auxiliar na administração de serviços de segurança da informação, compreendendo gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação, os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do STJ (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de segurança corporativa (física e lógica) de antimalware e antivírus.

b. Administração técnico-operacional em ferramenta Endpoint Antivírus, utilizando console centralizada para administração, controle e extração de relatórios gerenciais em ambiente com mais de 4.000(mil) hosts.

3.3 Infraestrutura de Banco de Dados

a. Serviço de detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

c. Instalação, configuração, manutenção e administração de 30 (trinta) servidores de banco de dados e mais de 400 (quatrocentas) bases de bancos de dados corporativos: Microsoft SQL Server 2017, MySQL 5.7, BRS 7.3, IBM DB2 10.5, DSPACE, MUMPS, Oracle 10G e PostgreSQL 10.x, configurados em cluster, com alta disponibilidade e tolerância a falhas.

d. Análise proativa dos bancos de dados corporativos para garantir o desempenho, aplicação de correções, configuração de políticas e backup, tuning e backup/restore com tecnologia baseada em agentes;

e. Suporte à integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;

f. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem e controle das bases de dados corporativas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade,

disponibilidade e segurança das informações, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente

g. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

h. Suporte e aplicações que fazem uso de recursos de ETL através da utilização da ferramenta ODI, configurados em ambientes operacionais Windows e Linux, integrando dados entre bancos de dados MS-SQL, DB2, MySql e PostGreSQL com trâmite de mais de 20 mil documentos mensais;

3.4 Infraestrutura de Virtualização

a. Serviço de detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

c. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado da solução de virtualização VMware vSphere 6.0 contemplando os produtos e serviços: vSphere Enterprise Plus, vCenter Server, vSphere HA Cluster, vSphere Distributed Resource Scheduler (DRS), vSphere Data Protection, VMware SRM – Site Recovery Manager, com 12 servidores (hypervisors), 400 servidores virtuais.

d. Realização de análise de desempenho e de planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.

e. Administração do uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado.

f. Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares de virtualização, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede e de storage.

g. Conversão de servidores físicos em máquinas virtuais e migração de máquinas virtuais.

h. Criação e atualização de templates para os sistemas operacionais.

i. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

j. Instalação e configuração ou suporte e administração em solução de virtualização do fabricante VMware na versão 6.0, incluindo soluções de gestão do ambiente do próprio fabricante, sendo: vSphere with VMware Operations Manager e VMware vRealize Orchestrator.

3.5 Infraestrutura de Armazenamento

a. Serviço de detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

c. Instalação, configuração, sustentação, manutenção e administração da infraestrutura de armazenamento de dados high-end com capacidade de 732 TB distribuídos em 02 (dois) storages NetApp 6290 de 275 TB cada configurados com a funcionalidade de MetroCluster de replicação de dados de forma síncrona, e mais 02 (dois) storages IBM DS 8870 91 TB cada, total de 182 TB, por meio de protocolos CIFS e NFS em modo NAS e SAN e 200 LUN's criadas, em alta disponibilidade (cluster) de controladoras.

d. Criação de LUN's, Storage Groups, RaidGroups e VolumeGroups.

e. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

f. Serviços de suporte e configuração com no mínimo, um Cluster de armazenamento de dados unificado, do tipo storage em alta disponibilidade, com replicação síncrona e assíncrona de dados a nível de bloco, com integração de 2(duas) Bibliotecas de Fitas conectadas para comunicação por meio de redes SAN e/ou LAN.

g. Administração técnico-operacional de volume de dados armazenados: “storages” (1.100 TB); “appliances” de backup (600 TB); mídias LTO-5 (mais de 6.500 cartuchos gravados com capacidade de 3/6 TB cada); e LTO-7 mais (mais de 600 cartuchos gravados com capacidade de 6/15 TB cada).

3.6 Infraestrutura de Backup

a. Serviço de detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

c. Administração da infraestrutura corporativa de Backup com 3.5 PB de dados protegidos utilizando as ferramentas corporativas Veritas Netbackup Enterprise, Enterprise Vault, archiving e deduplicação, estruturada com 2 Fitotecas marca Quantum, modelo Scalar i500, composta por 10 drives tipo LTO 5, com capacidade para 400 fitas e conexão via fiber channel, 1 master server, 6 medias servers e 2 appliances Symantec Netbackup para backup em disco totalizando 150TB;

d. Administração de mais de 360 clientes de backup e mais de 90 políticas de backup;

e. Análise e acompanhamento diário dos backups;

f. Testes de restore para garantir a integridade do Backup.

g. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

h. Administração técnico-operacional e suporte da ferramenta de backup Netbackup, versão 8.1.

3.7 Infraestrutura de Sistemas Operacionais

a. Serviço de detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

c. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, atualização, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico (remoto e presencial) especializado em sistemas operacionais conforme detalhamento:

- Mais 130 servidores Red Hat Enterprise Linux Server, nas versões v.7;
- Mais de 270 servidores Windows Server Windows Server 2016 (Web, Standard, Enterprise e R2);
- 18 servidores IBM AIX, versão 7.1;

d. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado em ambiente de missão crítica e alta disponibilidade conforme detalhamento:

o Clusterização Windows em 2 e 3 nós, configurados em ativo x ativo x passivo;

o Clusterização AIX em HACMP, configurados em ativo x ativo;

o Clusterização Red Hat Linux, configurados em ativo x passivo;

e. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;

f. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado de ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Windows 2016 com 03 controladores de domínio, mais 1400 unidades organizacionais, e mais de 4000 estações de trabalho ativas, DHCP, NTP e DNS.

g. Configuração de usuários, grupos dinâmicos, autorização de acesso, redundância e replicação, e resolução de problemas;

h. Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) que automatizem a instalação, liberação ou restrição de recursos nos servidores de rede e nas estações de trabalho.

i. Instalação, administração e manutenção dos serviços de impressão, compartilhamento de arquivos, resolução de nomes (DNS e WINS), distribuição de endereços IP (DHCP) e horário de rede

(NTP)

- j. Administração dos servidores físicos e virtuais que compõem o parque computacional.
- k. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- l. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.
- m. Serviços de Gerenciamento e Suporte a Servidores e Redes estruturadas em ambiente computacional, constituído de switches gerenciados core e de borda, com: 267 (duzentos e sessenta e sete) switches gerenciáveis ativos; mais de 8.000 (oito mil) portas de rede ativas; 139 (cento e trinta e nove) Vlan's gerenciadas; 28 (vinte e oito) servidores de rede físicos; 461 (quatrocentos e sessenta e um) servidores virtuais; mais de 4.334 (quatro mil trezentas e trinta e quatro) estações de trabalho conectadas.

3.8 Infraestrutura de Aplicação e ambiente Web

- a. Serviço de detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.
- b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.
- c. Prestação de serviço de instalação, configuração, suporte, administração e manutenção dos ambientes de sistemas de aplicação WEB: MS-IIS (Internet Information Services) 10; Apache 2.4; TomCat 7; JBoss Enterprise Application Platform 7.1.
- d. Instalação, configuração e administração dos servidores e das ferramentas de aplicação do ambiente web em suas respectivas tecnologias, que compõem o parque computacional.
- e. Deploy das atualizações das aplicações web;
- f. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
- g. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

3.9 Infraestrutura de Mensageria e Colaboração

- a. Serviço de detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.
- b. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.
- c. Gerenciamento operacional, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado em ambiente de colaboração de 04 servidores em alta disponibilidade de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013, mais de 6.500 caixas postais, implementado em cluster DAG (Database Availability Group) para mailbox server na plataforma Windows Server 2012 com implementação de balanceamento de carga para os serviços HUB/CAS utilizando NLB (Network Load Balance) com tecnologia de acesso as caixas postais através de Outlook Anywhere, OWA, MAPI e ActiveSync para telefonia móvel;
- d. Gerenciamento, administração, monitoramento, sustentação, instalação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado em ambiente de colaboração, PostFix, SharePoint Server 2016 e Project Server 2013.
- e. Alteração e configuração de parâmetros dos serviços corporativos.
- f. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.
- g. Administração técnico-operacional e suporte no ambiente Microsoft Exchange Server versão 2013, configurado em alta disponibilidade, com cerca de 6.200 caixas postais.

3.10 Operação e gestão de ativos

- a. Serviço de operação de infraestrutura de TIC e gestão operacional de ativos de TIC, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços.

- a. Registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento.
- b. Controle de itens de configuração (mídias, softwares, manuais, licenças equipamentos, documentações, insumos de TI);
- c. Manutenção e atualização da base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços de TI entregues/disponibilizados aos usuários;
- d. Revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços de TI disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- e. Controle de acesso ao DataCenter, sala de concentradores e ambientes controlados, em conformidade com as normas de segurança estipuladas pelo CONTRATANTE, acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura, efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades.
- f. Realização de Check-list diário do Datacenter;
- g. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.
- h. Administração técnico-operacional, suporte e implantação das ferramentas que compõem o System Center da Microsoft SCCM e SCOM versões 2016.
- i. Movimentação física (move) de equipamentos entre os datacenters.

4. Ambiente de Infraestrutura

4.1 Plataforma de Software

- a. Sistemas Operacionais
 - Servidores: Windows Server (Web, Standard, Enterprise e R2), Red Hat Enterprise Linux, AIX e VMware Infrastructure;
 - Estações Clientes: Windows e Linux;
 - Dispositivos Móveis: Apple IOS e Android.
- b. Servidores e Clientes Web: IIS (Internet Information Server), Apache, TomCat, Red Hat JBoss Enterprise Application Platform, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opentext Vignette Content Management.
- c. SGBD's (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados): IBM DB2, Microsoft SQL Server, BRS (BR/Search), PostgreSQL, Dspace, MySQL, Mumps.
- d. Serviços de Mensageria e Colaboração: IBM Lotus Domino Enterprise Server, MS Exchange Server com MS Outlook, Protocolo SMTP, Microsoft Skype for Business, SharePoint Server, PostFix.
- e. Monitores de TP/Protocolos: Ethernet e TCP/IP.
- f. Linguagens de Desenvolvimento: Visual Basic, Java, JavaScript, HTML, ASP, Delphi, VBScript, C, C++ e Visual Age.
- g. Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento: MS Office, System Architect, MS Project, Backoffice, Crystal Reports, Power Designer, MS Reporting Service, MS System Center.
- h. Ferramentas de Backup: Symantec Netbackup com appliance, Ferramentas de archiving e deduplicação (Enterprise Vault), Ferramentas nativas do sistema operacional AIX, Ferramentas nativas dos bancos de dados, Ferramentas nativas dos storages NetApp (SnapManagers e SnapCreator), Ferramentas de Snapshots, Vmware.
- i. Ferramentas de Monitoramento: Nagios e NRPE, Zabbix, NMIS, CiscoWorks, NIS, IBM Director Server, DELL Open Manage, MOM - Microsoft Operations Manager, Quest Spotlight, VMware VirtualCenter, Vmware Vcops.
- j. Gerência de Armazenamento: Ferramentas de Gerência de Storages e SAN: EMC Control Center, IBM TPC for Disk, Netapp Data Ontap 8 e Superiores, Brocade Fabric Manager, Ferramentas de Administração de Fitotecas, Ferramentas de deduplicação e archiving.
- k. Solução de Antivírus e AntiSpyware.

l. Outros Softwares ou Serviços: Serviços de Streaming (Windows Media Services), Citrix XenApp Enterprise 4.5 (Secure Gateway e Presentation Server), Ferramentas para espelhamento de serviços e hardwares, Ferramentas de documentação (Drupal, SharePoint).

m. IBM HACMP XD, VMware SRM – Site Recovery Manager, ODI como ferramenta de ETL, Microsoft System Center, Ferramenta da CA para distribuição de Softwares, Netapp Data Ontap System Manager, Red Hat Satellite, CitSmart.

4.2 Plataforma de Hardware

a. Arquitetura de servidores: Placas de Rede de 100, 1Gbps e 10 Gbps; HBA's de 2, 4 e 8 Gbps, Placas CNA (Converged Network Adapter) de 10Gbps (ethernet e FC), Tecnologia em Fiber Channel para ligações entre CPD's, Tecnologia em Fiber Channel para ligações entre storages.

b. Equipamentos de Rede: Switches de núcleo, distribuição e acesso do fabricante Cisco, Infraestrutura de rede sem fio baseada em Wlan Controllers do fabricante Cisco.

c. Servidores: Cisc 32/64 Bits ISA/PCI/PCI-X/PCI Express, Risc PowerPC 6 64 bits, Risc Power 7 64 bits.

d. Silos de Armazenagem: Storages IBM DS8300 Netapp v3270 e v6390 espelhados, Bibliotecas de Fitas QUANTUM Scalar i500, configuradas com drives LTO 5, Appliances Symantec Netbackup para backup em disco, Storages de conteúdo fixo EMC Centera espelhados, Cofres certificados para mídias tipo LTO e mídias originais de softwares.

4.3 Rede

a. Arquitetura: Ethernet 10BaseT, 100BaseT, 1000BaseT e 10000BaseT, Protocolo TCP/IP, SAN FC, FCoE, NAS.

- **Penalidades ou ressalvas durante a execução do contrato:** Não houve penalidades administrativas aplicadas durante a primeira vigência do contrato.

Luiz de Jesus Ferreira da Silva
Coordenador de Contratos

Francisco Carlos Alves Diniz
Chefe da Seção de Operação e Controle de Serviços



Documento assinado eletronicamente por **Francisco Carlos Alves Diniz, Chefe da Seção de Operação e Controle de Serviços**, em 22/11/2018, às 14:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luiz de Jesus Ferreira da Silva, Coordenador de Contratos**, em 22/11/2018, às 17:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.stj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1422518** e o código CRC **8A9CCC73**.