

# PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Seguem os esclarecimentos acerca do pregão 062017.

## Service Desk

- Por gentileza nos disponibilizar o número de chamados hoje no ambiente para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) separados por níveis de atendimento: atendimento remoto, atendimento presencial, sustentação de infraestrutura.
- Poderiam informar os top10 chamados mensais para cada nível de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)
- Qual o volume mensal de ligações para o Service Desk para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC).
- Poderiam nos enviar relatório com a curva de atendimento com detalhes da volumetria de chamados hora a hora para cada um dos órgão participantes (ICMBio, MP e ANAC)?
- Poderiam informar quais os dias de maior movimento na semana para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)?
- Qual a distribuição de chamados abertos por canal de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? (ex. Telefone, E-mail, Web)
- Poderiam confirmar se a Central de Atendimento deverá estar localizada dentro das dependências do ICMBio ou se poderá estar nas dependências da Contratada? Caso fique no ambiente do ICMBio, a ferramenta de telefonia capaz de gerenciar as ligações e os níveis de serviços será provida pelo ICMBio? Para o caso dos órgãos participantes, ANAC e MP a central de atendimento deverá estar localizada em seu ambiente?
- Para a gestão das demandas e das Ordens de Serviços todos os órgãos utilizaram a ferramenta CITISMART? A customização, parametrização e sustentação da ferramenta será responsabilidade da Contratada? A ferramenta já está preparada para cálculo de níveis de serviços e de fatores de volumetria constantes no Anexo I-A do edital?

## Suporte Presencial

- Qual a quantidade de usuários ou equipamentos ou chamados para cada localidade a ser atendida pelo atendimento presencial no ICMBio, constantes no Anexo XV-A - Locais de prestação dos serviços.
- Para os órgãos participantes: ANAC e MP, por gentileza nos fornecer os locais de atendimento para prestação dos serviços, bem como o número de usuários ou equipamentos ou chamados de cada uma dessas localidades.
- Qual a quantidade de usuários VIP por localidades para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Ha algum tipo de SLA diferenciado para este público?
- Poderiam fornecer um inventario atualizado do parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Caso negativo, no mínimo:
  - Quais os tipos de equipamentos a serem atendidos para o serviço presencial
  - Qual a distribuição de equipamentos por localidade?
  - Qual o % de equipamentos em garantia

## Sustentação a Infraestrutura

- Detalhar o parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) para o serviço de sustentação ao ambiente de estrutura:
  - Quantidade de servidores físicos;

- Quantidade de servidores virtuais;
- Quantidade de servidores com sistema operacional Windows;
- Quantidade de servidores com sistema operacional Linux/Unix;
- Quantidade de switches;
- Quantidade de roteadores;
- Quantidade de Instancias de Banco de Dados por tecnologia (Oracle, SQL Server, My SQL, Postgre etc);
- Quantidade de soluções de segurança por tecnologia;
- Quantidade de aplicações por tecnologia;
- Quantidade de Storages e marca e modelo;
- Tamanho da base de dados atual do Storage;
- Quantidade de caixas de emails de usuários a serem gerenciadas;
- Detalhar todos os softwares/tecnologias utilizadas no ambiente de infraestrutura;
- Quantidade média de eventos a serem tratados mensalmente pela equipe de monitoração.

# RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

## ANEXO I INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE – ICMBIO

### Service Desk

- Por gentileza nos disponibilizar o número de chamados hoje no ambiente para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) separados por níveis de atendimento: atendimento remoto, atendimento presencial, sustentação de infraestrutura.

R: Atendimento remoto - 529;

Atendimento presencial - 484;

Infraestrutura - 188.

- Poderiam informar os top10 chamados mensais para cada nível de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)

R:

1º Nível:

CORREIO ELETRÔNICO.E-MAIL.REINICIAR SENHA: 128.

SEGURANÇA.WIRELESS.VISITANTE.RENOVAR: 91.

SISTEMAS.SICA-E.REINICIAR SENHA: 81.

CORREIO ELETRÔNICO.E-MAIL.CRIAR: 48.

INFRAESTRUTURA.USUÁRIO.ALTERAR SENHA: 48.

INFRAESTRUTURA.USUÁRIO.CRIAR: 45.

SOFTWARE.ATUALIZAR: 18.

SOFTWARE.CONFIGURAR:18.

SEGURANÇA.WIRELESS.VISITANTE.CADASTRAR.USUÁRIO: 10.

INFRAESTRUTURA.PASTA CORPORATIVA.CONFIGURAR: 8.

2º Nível:

HARDWARE.DESKTOP.REMANEJAMENTO: 51.

TELEFONIA.TELEFONE.DIGITAL.CONFIGURAR: 27.

SOFTWARE.INSTALAR: 22.

HARDWARE.DESKTOP.FALHA.INOPERANTE: 21.

HARDWARE.NOTEBOOK.EMPRESTIMO: 21.

TELEFONIA.TELEFONE.DIGITAL.FALHA: 21.

SOFTWARE.CONFIGURAR: 19.

HARDWARE.TOKEN.INSTALAR: 15.

HARDWARE.DESKTOP.FALHA.OPERANTE: 14.

HARDWARE.IMPRESSORA.CONFIGURAR: 14.

### 3º Nível:

BANCO DE DADOS.SAD.EXECUTAR SCRIPT: 33.  
INFRAESTRUTURA.PASTA CORPORATIVA.CONFIGURAR: 27.  
SEGURANÇA.FILTRO DE CONTEÚDO.LIBERAÇÃO.URL: 11.  
SISTEMAS.Sites e Subsites.ATUALIZAR: 10.  
BANCO DE DADOS.SAD.CONCEDER PERFIL: 8.  
CORREIO ELETRÔNICO.E-MAIL.CONFIGURAR: 7.  
TELEFONIA.TELEFONE.DIGITAL.CONFIGURAR: 7.  
TELEFONIA.TELEFONE.LISTA DE RAMAIS.ATUALIZAR: 6.  
TELEFONIA.TELEFONE.VOIP.CONFIGURAR: 4.  
INFRAESTRUTURA.USUÁRIO.CRIAR: 4.

- Qual o volume mensal de ligações para o Service Desk para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC).

R: 1975 atendidas.

- Poderiam nos enviar relatório com a curva de atendimento com detalhes da volumetria de chamados hora a hora para cada um dos órgão participantes (ICMBio, MP e ANAC)?

R: Não temos esta informação no formato solicitado.

- Poderiam informar quais os dias de maior movimento na semana para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)?

R: Segunda-feira e quarta-feira.

- Qual a distribuição de chamados abertos por canal de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? (ex. Telefone, E-mail, Web)

R: Seguem percentuais por média mensal:

Telefone - 47%

E-mail - 38 %

Outros meios (Portal e Ronda) - 15%

- Poderiam confirmar se a Central de Atendimento deverá estar localizada dentro das dependências do ICMBio ou se poderá estar nas dependências da Contratada? Caso fique no ambiente do ICMBio, a ferramenta de telefonia capaz de gerenciar as ligações e os níveis de serviços será provida pelo ICMBio? Para o caso dos órgãos participantes, ANAC e MP a central de atendimento deverá estar localizada em seu ambiente?

R: SIM, a Central de Atendimento deverá estar localizada nas dependências do ICMBio/SEDE; Existe ferramenta de telefonia capaz de gerenciar as ligações e os Níveis de Serviços.

- Para a gestão das demandas e das Ordens de Serviços todos os órgãos utilizaram a ferramenta CITISMART? A customização, parametrização e sustentação da ferramenta será responsabilidade da Contratada? A ferramenta já está preparada para cálculo de níveis de serviços e de fatores de volumetria constantes no Anexo I-A do edital?

R: O ICMBio utiliza o CITISMART para demandas. De todo modo, a responsabilidade de customização, caso haja necessidade, será da Contratada.

Quanto ao cálculo dos níveis de serviço, utilizamos o CITSmart e outras ferramentas para mensuração.

### Suporte Presencial

- Qual a quantidade de usuários ou equipamentos ou chamados para cada localidade a ser atendida pelo atendimento presencial no ICMBio, constantes no Anexo XV-A - Locais de prestação dos serviços.

R: ICMBio/Sede - 734

ACADEBio - 87

PARNA Brasília - 50

FLONA Brasília - 20

CECAVE - 18

CBC - 15

- Para os órgãos participantes: ANAC e MP, por gentileza nos fornecer os locais de atendimento para prestação dos serviços, bem como o número de usuários ou equipamentos ou chamados de cada uma dessas localidades.

R: Não se aplica. Pergunta direcionada aos órgãos participantes.

- Qual a quantidade de usuários VIP por localidades para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Ha algum tipo de SLA diferenciado para este público?

R: Aproximadamente 70 usuários VIPs com SLA de atendimento de 02 horas.

- Poderiam fornecer um inventario atualizado do parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Caso negativo, no mínimo:

- Quais os tipos de equipamentos a serem atendidos para o serviço presencial

R: Estações de trabalho, impressoras, scanners, mobile, projetor, telefones, notebooks.

- Qual a distribuição de equipamentos por localidade?

R: ICMBio/Sede - 734

ACADEBio - 87

PARNA Brasília - 50

FLONA Brasília - 20

CECAVE - 18

CBC - 15

- Qual o % de equipamentos em garantia

R: 20%

### Sustentação a Infraestrutura

- Detalhar o parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) para o serviço de sustentação ao ambiente de estrutura:

- Quantidade de servidores físicos;

R: 20.

- Quantidade de servidores virtuais;

R: 143.

- Quantidade de servidores com sistema operacional Windows;

R: 16.

- Quantidade de servidores com sistema operacional Linux/Unix;

R: 134.

- Quantidade de servidores com sistema operacional FreeBSD;

R: 7.

- Quantidade de servidores com sistema operacional ESX;

R: 6.

- Quantidade de switches;

R: ICMBio/SEDE: 82;

Demais Unidades: Aproximadamente 18.

- Quantidade de roteadores;

R: Wifi ICMBio/Sede - 16;

Wifi ACADEBio - 3;

MPLS Embratel - 248 aproximadamente.

- Quantidade de Instancias de Banco de Dados por tecnologia (Oracle, SQL Server, My SQL, Postgre etc);

R: PostgreSQL - 9;

SQLServer - 13;

MySQL - 3;  
Percona - 2;  
MariaDB - 80;  
Oracle - 1.

○ Quantidade de soluções de segurança por tecnologia;

R: Proxy reverso - 2;  
Filtro de conteúdo - 1;  
Proxy - 1;  
DHCP - 1;  
Firewall - 1;  
IDS - 1.

○ Quantidade de aplicações por tecnologia;

R: Php - 113;  
Java - 8;  
.Net - 2;  
Python - 2.

○ Quantidade de Storages e marca e modelo;

R: Dell MD3200i - 1;  
EMC VNX 5500 - 1;  
IBM DS4700 - 1.

○ Tamanho da base de dados atual do Storage;

R: Dell MD3200i - 27,83 TB;  
EMC VNX 5500 - 33,67 TB;  
IBM DS4700 - 1,39 TB.

○ Quantidade de caixas de emails de usuários a serem gerenciadas;

R: Não se aplica. Serviço provido pelo SERPRO, por meio da solução ExpressoBR.

○ Detalhar todos os softwares/tecnologias utilizadas no ambiente de infraestrutura;

R: Samba4, Nginx, Solr, Apache, Jboss, Php, Python, Nagios, DNS Bind, DHCP, Free radius, PfSense, Tomcat, Puppet, Bareos, Snort, PostgreSQL, SQLServer, Oracle, MariaDB, Percona, MySQL, MapProxy, Geonetwork, i3Geo, MapServer, Mx-One, Asterisk, Snep, Asternic, FOP2, Elastix, VMWare, WLC, XenServer, PGPool2, Proj4, Geos, PostGIS, Captive Portal, Joomla, DSpace, Moodle, Xtrabackup, Revista Eletrônica, Sophia, MemCache, APC Cache, FTP, IPv6, Mac Authentication, Spanning Tree Protocol, Keep Alived, Zabbix, ENVI, ArcGIS, ERDAS, RiskManager.

○ Quantidade média de eventos a serem tratados mensalmente pela equipe de monitoração.

R: 38.

## ANEXO II: INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC DA ANAC

### Sumário

1. Listagem de todos os Equipamentos, Recursos e Serviços de TI que compõe o CPD .....	9
1.1. CPD: Sede Brasília e Representação Regional do Rio de Janeiro .....	9
1.1.1. Servidores Físicos.....	9
1.1.2. Servidores Virtuais .....	9
1.1.3. Servidores de Virtualização.....	10
1.1.4. Armazenamento de Dados (SAN – Storage Area Network) .....	10
1.1.5. Equipamentos de Rede e Telecom (Data Center) .....	10
1.1.6. Equipamentos de Rede e Telecom (das salas técnicas).....	11
1.1.7. Outros (incluindo Appliance) .....	11
1.1.8. Recursos de Software instalados nos Data Centers .....	12
1.1.9. Facilities .....	14
1.2. CPD: Demais localidades.....	14
1.2.1. Servidores Físicos.....	15
2. Outras informações de Infraestrutura .....	15
2.1. Links de comunicação.....	15
2.1.1. Redes/Telecom/MPLS – Localidades .....	16
3. Informações e quantitativos relativos a atendimentos ao usuário de TI .....	18
3.1. Usuários .....	18
3.2. Equipamentos (revisar com base SCCM) .....	18
3.3. Salas de Reunião/Videoconferências/Auditórios (responsável: G&P) .....	19
3.4. Recursos de Software disponíveis (incluindo softwares homologados e contratados) .....	19
3.5. Localidades com salas de provas.....	20
3.6. Total de chamados abertos em 2016.....	21
3.7. Classificação dos chamados abertos em 2016 .....	21
3.8. Volumetria de chamados atendidos registrados por Torre de Serviço.....	21
3.9. Volumetria de atendimentos telefônicos (URA) (responsável: G&P) .....	22
4. Lista de serviços de TI .....	22
5. Lista de Sistemas com classificação de criticidade (incluindo sistemas “departamentais”) .....	22
6. Listagem de contratos vigentes no contexto da STI (inclui bens e serviços).....	25



## 1. Listagem de todos os Equipamentos, Recursos e Serviços de TI que compõe o CPD

Parque tecnológico de Data Centers: servidores (S.O., aplicações, BD, etc), switches, redes, vlans, firewalls, storages, links de comunicação, fornecedores/contratos, backup, rede SAN.

### 1.1. CPD: Sede Brasília e Representação Regional do Rio de Janeiro

#### 1.1.1. Servidores Físicos

Fabricante	Modelo	Observação	Qtde	Site
Cisco	Chassi Cisco UCS 5108	Capacidade para 8 blades half-size 2 unidade IOM (XP-2104/XP-2204)	3	RJ
Cisco	Server Cisco UCS B200 M3	Proprietário Cisco 2 processadores/8-core 128 GB memória RAM Conectividade: CNA (Cisco MK-81R)	8	RJ
Cisco	Server Cisco UCS B230 M2	Proprietário Cisco 2 processadores/10-core 128 GB memória RAM Conectividade: CNA (Cisco MK-81R)	12	RJ
Dell	Power Edge 2950	-	5	RJ
Dell	Power Edge 2850	-	5	RJ
Dell	Power Edge 2650	-	1	RJ
Dell	Power Edge 6850	-	4	RJ
Dell	Power Edge R620	-	1	RJ
Dell	Power Edge R900	-	1	RJ
Cisco	Chassi Cisco UCS 5108	Capacidade para 8 blades half-size 2 unidade IOM (XP-2104/XP-2204)	3	DF
Cisco	Server Cisco UCS B200 M3	Proprietário Cisco 2 processadores 8-core 128 GB memória RAM Conectividade: CNA (Cisco MK-81R)	8	DF
Cisco	Server Cisco UCS B230 M2	Proprietário Cisco 2 processadores 10-core 128 GB memória RAM Conectividade: CNA (Cisco MK-81R)	12	DF
DELL	Power Edge 2950	Linux Red Hat 5.5	1	DF
DELL	Power Edge 2950	Windows Server 2008 Enterprise	1	DF
DELL	Power Edge R620	Windows Server 2008 R2	1	DF
DELL	Power Edge 2850	Linux Red Hat 5.3	1	DF
Lenovo	Think Centre	UNIX Pfsense	1	DF
HP	Proliant	Windows Server 2012	1	DF

#### 1.1.2. Servidores Virtuais

Hypervisor	Sistema Operacional	Qtde	Site
Hyper-V	Windows Server	112	DF
Hyper-V	Linux	107	DF
Hyper-V	Uknown/other	8	DF
Hyper-V	Windows Server	124	RJ
Hyper-V	Linux	73	RJ

Hyper-V	Windows 10	2	RJ
Hyper-V	Windows 7	1	RJ
Oracle VM	Oracle VM Server 3.3.1	2	RJ
Oracle VM	Oracle VM Server 3.3.1	4	DF

### 1.1.3. Servidores de Virtualização

Hypervisor*	Sistema Operacional	Qtde	Site
Hyper-V	Windows Server 2012 R2	16	DF
Hyper-V	Windows Server 2012 R2	17	RJ
Oracle VM	Oracle VM (Oracle Linux)	1	DF
Oracle VM	Oracle VM (Oracle Linux)	1	RJ

\* Todos os hypervisors são instalado na solução de Cisco UCS.

### 1.1.4. Armazenamento de Dados (SAN – Storage Area Network)

Tipo	Fabricante/Modelo	Qtde	Site
Switch SAN	Cisco MDS 9148 (32 portas 4Gbps)	2	RJ
Switch SAN	Cisco MDS 9506 (48 portas 8Gbps)	1	RJ
Storage	EMC/Vmax 100K - 71 TB Total - 58 TB usados - 53 LUNs	1	RJ
Storage	EMC DataDomain DD4200 (Armazenamento de backup com deduplicação) - 97 TB Total - 45 TB usados	1	RJ
Tape Library	Quantum Scalar i80 (com 2 Drivers LTO-6)	1	RJ
Switch SAN	Cisco MDS 9148 (32 portas 4Gbps)	2	DF
Switch SAN	Cisco MDS 9506 (48 portas 8Gbps)	1	DF
Storage	EMC/Vmax 100K - 71 TB Total - 46 TB usados - 39 LUNs	1	DF
Storage	EMC DataDomain DD4200 (Armazenamento de backup com deduplicação) - 97 TB Total - 63 TB usados	1	DF
Tape Library	Quantum Scalar i80 (com 2 Drivers LTO-6)	1	DF
Tape Library	Dell TL 2000 (com 1 Driver LTO-4)	1	DF

### 1.1.5. Equipamentos de Rede e Telecom (Data Center)

(incluindo link equipamento de terceiros, por exemplo operadoras de Telecom)

Tipo	Fabricante/Modelo	Qtde	Site
Roteador	Cisco 3900 – Link WAN (MPLS) (Operadora OI Móvel)	1	RJ
Roteador	Cisco 2900 – Link de Replicação/Contingência (Operadora OI Móvel)	1	RJ
Roteador	Switch Core / Cisco Catalyst 6509-E - 2 supervisoras - 1 módulo de 48 portas 10/100/1000 UTP - 1 módulo de 24 portas GigabitEthernet - SFP	1	RJ
Switch	Hp Power Curve 4208 / - 2 módulos de 24 portas 10/100/1000 UTP	1	RJ
Switch	Cisco Catalyst 3750 (48 portas)	4	RJ

Switch Fabric	Cisco Interconnect UCS 6248UP	2	RJ
Gateway voz	Cisco 3800 Series / Roteador – Cisco	2	RJ
Call Manager	Cisco MCS 7800	2	RJ
Roteador	Router board – Operadora Data Corpore (atende link Internet)	1	RJ
Switch	Hp Power Curve 4208 / - 2 módulos de 24 portas 10/100/1000 UTP	1	DF
Switch Fabric	Cisco Interconnect UCS 6248UP	2	DF
Switch	Cisco Catalyst 3560	2	DF
Switch	Switch Core / Cisco Catalyst 6509-E - 2 supervisoras - 1 módulo de 48 portas 10/100/1000 UTP - 1 módulo de 24 portas GigabitEthernet - SFP	1	DF
Switch	Switch Cisco Catalyst 3750 24P	1	DF
Gateway voz	Cisco 3800 Series / Roteador – Cisco	2	DF
Call Manager	Cisco MCS 7800	1	DF
Roteador	Cisco 3900 – Link WAN (MPLS) (Operadora OI Móvel)	1	DF
Roteador	3COM 5232 – Link dedicado (Central IT) (Operadora Algar)	1	DF
Roteador / Conversor	Cisco ME 3400	1	DF
Roteador	Cisco 2900 – Link de Replicação/Contingência (Operadora OI Móvel)	1	DF
Roteador	Mikrotik RB201 – Link Internet (Operadora Data Corpore)	1	DF
MCU	Polycom RMX 1000 – Videoconferência	1	DF
Conversor optico/UTP	-	2	DF
Modem	-	3	DF
Modem/Router	-	1	DF

### 1.1.6. Equipamentos de Rede e Telecom (das salas técnicas)

Tipo	Fabricante/Modelo	Qtde	Site
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3560/3750 (switches de acesso)	31	RJ
Switch camada 2	Cisco Catalyst WS-C2950-24 (switches de acesso)	1	DF
Switch camada 2	Cisco Catalyst WS-C2960-48TT-L (switches de acesso)	1	DF
Switch camada 3	Cisco Catalyst WS-C3560-48PS (switches de acesso)	9	DF
Switch camada 3	Cisco Catalyst WS-C3750-24P (switches de acesso)	39	DF
Switch camada 3	Cisco Catalyst WS-C3750-48P (switches de acesso)	2	DF

### 1.1.7. Outros (incluindo Appliance)

Função	Fabricante/Modelo	Qtde	Site
Firewall	Cisco ASA 5500	2	RJ
Roteadores Wi-Fi	Cisco Aironet 1130 AG	2	RJ
Roteadores Wi-Fi	Linksys WRT 54G	4	RJ
Roteadores Wi-Fi	TP-Link TL	4	RJ
Solução de archive	Hitachi Content Platform (UCP)	1	DF

/ NAS	(composta por 4 servidores)		
Cisco ACS 1113	Authentication, Authorization e Accounting (AAA)	1	DF
Firewall	Cisco ASA 5500	1	DF
Firewall	Cisco PIX 535	2	DF
Roteadores Wi-Fi	D-Link DAP-2360	4	DF
Roteadores Wi-Fi	HP - MSM430	6	DF
Roteadores Wi-Fi	TP-Link 300M	1	DF
Roteadores Wi-Fi	CISCO Lynksys	1	DF

### 1.1.8. Recursos de Software instalados nos Data Centers

Categoria	Produto	Qtd e	Site
Banco de Dados	Oracle Enterprise 11g	4	DF
	Oracle Enterprise 11g	3	RJ
	Microsoft SQL Server (versões 2014, 2012, 2008, 2005)	23	DF
	PostgreSQL	8	DF
	PostgreSQL	7	RJ
	MySQL	3	DF
Servidor de Aplicação			
	Microsoft IIS	15	RJ
	Microsoft IIS	8	DF
	Application Server Wildfly (Jboss/Java)	2	RJ
	Application Server Wildfly (Jboss/Java)	2	DF
	WebSphere 6.1	2	RJ/DF
	Apache/PHP	8	RJ
	Apache/PHP	3	DF
	Apache/memcached	2	RJ
	Varnish	1	RJ
	SEI - Sistema Eletrônico de Informações		
	Pergamum (gerenciamento de biblioteca)	1	RJ
	Sistema OpenUpload	1	RJ
Servidor de Correio Eletrônico	Microsoft Exchange	5	DF
	Microsoft Exchange	8	RJ
	Postfix (relay SMTP)	2	RJ/DF
Gerenciador de Backup	EMC NetWorker Server	2	RJ/DF
	EMC NetWorker Storage Node	2	RJ/DF
	EMC - DPA - Data Protection Advisor (App)	1	RJ
	EMC - DPA - Data Protection Advisor (BD)	1	RJ
	EMC - Secure Remote Services (ESRSVE) - CallHome EMC	2	RJ/DF
	System Center Data Protection Manager 2012 R2	2	RJ/DF
Serviço de Diretório	Microsoft Active Directory 2012 R2	4	DF
	Microsoft Active Directory 2012 R2	4	RJ
Infraestrutura de redes	Bind (DNS Externo)	4	RJ/DF
	Cisco Nexus 1000v (virtual appliance)	4	RJ/DF
	Free TACACS+ server	1	DF
	Microsoft Active Directory 2012 R2	8	RJ/DF
	Microsoft DHCP	8	RJ/DF
	Microsoft DNS	8	RJ/DF
	Microsoft Certification Authority	2	RJ
	Microsoft IAS - Internet Authentication Service (Radius)	1	DF
	Microsoft NPS - Network Policy Server (Radius)	1	RJ

Infraestrutura e serviços de redes	Microsoft TMG - Forefront Threat Management Gateway	4	RJ/DF
	Microsoft UAG - Unified Access Gateway	2	RJ/DF
	SFTP	1	RJ
	Squid	10	RJ/DF
	DansGuardian	10	RJ/DF
	Clamav	10	RJ/DF
Gerenciador de Conteúdo	Microsoft SharePoint 2013	6	DF
Ferramentas e Serviços de Colaboração	Adobe Connect Pro	1	RJ
	File Server (atende a Sistemas)	1	RJ
	File Server (atende a Usuários)	2	RJ
	File Server (atende a Usuários)	2	DF
	MediaWiki	1	RJ
	Microsoft DFS - Distributed File System	5	-
	Microsoft Lync Server 2013 (Director, Edge, Front End, Office Web Apps)	4	RJ
	Microsoft NFS	1	RJ
	Microsoft Printer Server	1	RJ
	Microsoft Printer Server	2	DF
	Microsoft Project Server 2013 (SharePoint)	3	RJ
	Microsoft Project Server 2013 (SharePoint)	3	DF
	OCR Server <a href="https://softwarepublico.gov.br/gitlab/anatel/ocr-server/wikis/home">https://softwarepublico.gov.br/gitlab/anatel/ocr-server/wikis/home</a>	2	DF
Office 365 - DirSync	1	RJ	
Container e Microserviço	Docker	12	RJ/DF
	Kubernetes	6	RJ/DF
	Cattle	6	RJ/DF
	Rancher	2	RJ/DF
	Microservice - Kafka	1	DF
	Microservice - Keycloak	1	DF
	Microservice - Swagger	1	DF
Sistema Operacional (Clientes)	Windows 10	1500	RJ/DF
	Windows 7	1150	RJ/DF
	Windows 8	6	RJ/DF
	Windows XP	24	RJ/DF
Sistema Operacional (Servidores)	Windows Server 2003	21	RJ/DF
	Windows Server 2008	235	RJ/DF
	Windows Server 2008 R2	58	RJ/DF
	Windows Server 2012	18	RJ/DF
	Windows Server 2012 R2	145	RJ/DF
	Linux Fisicos / Virtuais	184	RJ/DF
Tratamento e Visualização de dados	SAP Bussiness Object	2	RJ/DF
	Qlik Sense	1	RJ
	Microsoft Datazen	6	RJ
	Microsoft Datazen	3	DF
	Informática PowerCenter	1	RJ
	Talend	1	RJ
Gerenciamento de Configuração / Automação / Orquestração	Microsoft Team Foundation Server 2015 (App Server, Builder Server) (Infra de ALM)	1	DF
	Puppet - Dashboard	1	DF
	Puppet Server (master)	1	RJ
	Scripts de automação (PowerShell, VBS) - diversos	1	RJ
	SonarQube (Infra de ALM)	1	DF
	Subversion (SVN)	1	DF
	Sybase - PowerDesigner	1	DF
	RANCID (Really Awesome New Cisco confIg Differ)	1	DF

Servidor de Portal (ou similar)	Zope Plone - CMS	2	DF
Ferramentas de administração / monitoramento	Nagios	1	RJ
	Nagios - Centrium	1	RJ
	dynaTrace App Mon (APM)	1	RJ
	Oracle Enterprise Manager	2	RJ
	Oracle VM Manager	2	RJ
	CITSmart 7.0 - ITSM	1	RJ
	Gepnet (software público)	1	RJ
	GLPI - ferramenta de ITSM	1	RJ
	ELK - ElasticSearch, Logstash, Kibana	2	DF
	EMC Unisphere (VMAX administration)	2	RJ/DF
	Observium (www.observium.org)	1	RJ
	OCS Inventory NG	1	DF
	PaperCut e FleetAdmin (Bilhetagem Impressões)	1	DF
	System Center Configuration Manager 2012 R2 - CAS	1	RJ
	System Center Configuration Manager 2012 R2 - Secondary Site	1	DF
	System Center Configuration Manager 2012 R2 - WSUS	1	RJ
	System Center Operations Manager 2012 R2		
	System Center Virtual Machine Manager 2012R2	1	RJ
	System Center Virtual Machine Manager 2012R2	1	DF
WebView (Flow Network)	1	DF	
Específicos - Aviação Civil	Aviation Environmental Design Tool - AEDT	1	RJ
	Folder245 OACI	1	RJ
	PDC SCORE - Online Coordination System (OCS)	1	RJ
	PDC SCORE (airport slot coordination system)	1	RJ
	PZRNet - Plano de Zoneamento de Ruído na Internet (i3GEO)	1	RJ
	Sistema ECCAIRS	1	RJ
	SunServer (Aplicação OACI)	1	RJ
Outros	AutoCad	1	RJ
	Autodesk Autocad (license server)	1	DF
	Dicionario Web (DICMAXI)	1	RJ

### 1.1.9. Facilities

York	Ar - Condicionado - 120.000 Btu/h	2	RJ
Mitsubishi	Ar - Condicionado - 120.000 Btu/h	1	RJ
	Extintor CO2	1	RJ
Atual PHFI 60000-2	Ar Condicionado	1	DF
Gree GST60-38 L/A (I)	Ar Condicionado	2	DF
Carrier R05	Ar Condicionado	1	DF
NBR 15808 (6KG)	Extintor	1	DF
NBR11716 (4KG)	Extintor	1	DF
SMS	No-Breaks - 10 KVa	4	RJ
SMS	No-Breaks - 15 KVa	1	RJ
AMPLIAMAG	No-Breaks - 20 Kva	2	RJ

Estes itens são apenas para conhecimento da contratada, já que são mantidos e gerenciados por contrato de manutenção predial e elétrica.

### 1.2. CPD: Demais localidades

- Representação Regional de São Paulo (RRSP)
- Representação Regional de São Jose dos Campos (RRSJC)
- Núcleo Regional de Aviação Civil – Recife (NURAC-REC)
- Núcleo Regional de Aviação Civil – Porto Alegre (NURAC-POA)
- Núcleo Regional de Aviação Civil – Curitiba (NURAC- CWB)

### 1.2.1. Servidores Físicos

Fabricante	Modelo	Sistema Operacional	Qtde	Site
Dell	Power Edge 1500	Windows Server	2	ANAC SP
Dell	Power Edge 2950	Windows Server	2	ANAC SP
Dell	Power Edge 2850	Windows Server	4	ANAC SP
Dell	Power Edge 2950	Windows Server	2	ANAC SJC
Dell	Power Edge 2850	Windows Server	1	ANAC SJC
Dell	Power Edge R710	Windows Server	1	ANAC SJC
Dell	Power Edge 2950	Windows Server	2	Sede Porto Alegre
Dell	Power Edge 2850	Windows Server	2	Sede Porto Alegre
Dell	Power Edge 2650	Windows Server	1	Sede Porto Alegre
Dell	Power Edge 2850	Windows Server	1	Aeroporto do Bacacheri - Curitiba
Dell	Power Edge 2650	Windows Server	2	Aeroporto do Bacacheri - Curitiba
Dell	Power Edge 2850	Windows Server	2	NURAC-REC Sede
Dell	Power Edge 2650	Windows Server	1	NURAC-REC Sede

Os servidores listados nessa localidades atende basicamente a serviços de rede local, tais como Active Directory (autenticação), DHCP, DNS e File Server.

## 2. Outras informações de Infraestrutura

### 2.1. Links de comunicação

Localidades	Operadora	Largura de Banda	Finalidade
SEDE BRASÍLIA	OI	96 Mbps	WAN
ANAC RJ	OI	96 Mbps	WAN
ANAC SP	OI	32 Mbps	WAN
ANAC SJC	OI	16 Mbps	WAN
NURAC-Porto Alegre	OI	16 Mbps	WAN
NURAC-REC Sede	OI	16 Mbps	WAN
Aeroporto Afonso Pena – Curitiba	OI	8 Mbps	WAN

Aeroporto Internacional de Manaus	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Belém	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Macapá	OI	4 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Porto Velho	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional Salgado Filho - Porto Alegre	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto do Bacacheri - Curitiba	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional Hercílio Luz	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Brasília	OI	8 Mbps	WAN
CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Campo Grande	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Cuiabá	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto de Congonhas	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Guarulhos	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Viracopos - Campinas	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto de Macaé	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional Galeão	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto Santos Dumont	OI	2 Mbps	WAN
ANAC RJ - Garagem / Almoxarifado	OI	4 Mbps	WAN
Escritório da Pampulha - Aeroporto Carlos Drummond de Andrade	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional Tancredo Neves - Confins	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto de Vitória - Goiabeiras	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Salvador	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Recife	OI	8 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Fortaleza	OI	2 Mbps	WAN
Aeroporto Internacional de Natal - Governador Aluísio Alves	OI	8 Mbps	WAN
ANAC RJ	OI	64 Mbps	Contingência
SEDE BRASÍLIA	OI	64 Mbps	Contingência
ANAC RJ	Data Corpore	128 Mbps	Internet
SEDE BRASÍLIA	Data Corpore	128 Mbps	Internet
ANAC SP	Data Corpore	32 Mbps	Internet
ANAC SJC	Data Corpore	32 Mbps	Internet
SEDE BRASÍLIA	Link Dedicado	Central IT	VPN/Parceiros
SEDE BRASÍLIA	Link Dedicado	G&P	VPN/Parceiros
SEDE BRASÍLIA	Link Dedicado	CAST	VPN/Parceiros
SEDE BRASÍLIA	Via Internet	DECEA	VPN/Parceiros

### 2.1.1. Redes/Telecom/MPLS - Localidades

Tipo	Fabricante/Modelo	Qtde	Site
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	NURAC-REC Sede
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Afonso Pena - Curitiba
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Manaus
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Belém

	OI		
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Macapá
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Porto Velho
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional Salgado Filho - Porto Alegre
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto do Bacacheri - Curitiba
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional Hercílio Luz
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Brasília
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Campo Grande
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Cuiabá
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto de Congonhas
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Guarulhos
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Viracopos - Campinas
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto de Macaé
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional Galeão
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Santos Dumont
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	ANAC RJ - Garagem / Almoxarifado
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Escritório da Pampulha - Aeroporto Carlos Drummond de Andrade
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional Tancredo Neves - Confins
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto de Vitória - Goiabeiras
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Salvador
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Recife
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Fortaleza
Roteador	Cisco 1900 - MPLS - Operadora OI	1	Aeroporto Internacional de Natal - Governador Aluísio Alves
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3750/3560 (switches de acesso)	17	ANAC SP
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3560 (switches de acesso)	4	Aeroporto Internacional Salgado Filho - Porto Alegre
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3750 (switches de acesso)	4	ANAC SJC
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3560 (switches de acesso)	3	NURAC-REC Sede
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3560 (switches de acesso)	2	Aeroporto do Bacacheri - Curitiba
Switch	Cisco Catalyst 3560 (switches de	3	CENTRO DE TREINAMENTO

camada 3	acesso)		TRAINAIR PLUS ANAC
Roteador - Wi-Fi	Access Point - D-Link DAP-2360	2	CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3560 (switches de acesso)	2	ANAC RJ - Garagem / Almoxarifado
Switch camada 3	Cisco Catalyst 3560 (switches de acesso)	1	Aeroporto Internacional de Salvador
Switch camada 2	Cisco 2900	2	Aeroporto Internacional de Belém
Switch camada 2	Cisco 2900	1	ANAC SJC
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto Internacional Galeão
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto de Macaé
Switch camada 2	Cisco 2900	2	ANAC RJ - Garagem / Almoxarifado
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Escritório da Pampulha - Aeroporto Carlos Drummond de Andrade
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto de Vitória - Goiabeiras
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto Internacional de Campo Grande
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto Internacional de Cuiabá
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto Internacional de Brasília
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto Internacional de Recife
Switch camada 2	Cisco 2900	1	Aeroporto Internacional Salgado Filho - Porto Alegre
Firewall	Cisco PIX 535	1	ANAC SJC
Firewall	Cisco PIX 535	1	ANAC SP

### 3. Informações e quantitativos relativos a atendimentos ao usuário de TI

Descreve o parque tecnológico diretamente relacionado aos usuários de TI.

#### 3.1. Usuários

Localidade	Qtde de Usuários de TI	Qtde de computadores
SEDE BRASÍLIA	1044	952
ANAC RJ	507	647
ANAC SP	117	223
ANAC SJC	211	219
NURAC-Porto Alegre	67	75
NURAC-Recife	57	72
CENTRO DE TREINAMENTO TRAINAIR PLUS ANAC	-	43
NURAC-Curitiba	32	32
Outras Localidades*	217	147
<b>TOTAL</b>	<b>2252</b>	<b>2410</b>

\* Outras localidades que podem subcontratar suporte de 2º Nível

#### 3.2. Equipamentos (revisar com base SCCM)

Categoria	Tipo	Quantidade	Localidade
-----------	------	------------	------------

Microcomputador	Positivo MASTER D570 (POS-PIQ77CL)	1800	Toda a ANAC
	Lenovo ThinkCentre M58p (6234CY8, 3063A57)	610	Toda a ANAC
Notebook	Samsung	99	Toda a ANAC
	Dell	151	
SmartPhone		50	DF
Telefone VoiP	Cisco IP Phone 7911 Cisco IP Phone 7965	*678	DF
Telefone VoiP	Cisco IP Phone 7911 Cisco IP Phone 7965	*811	RJ
EndPoint (video Conferência)	Polycom – VSX 7000A	18	Brasília / Rio de Janeiro / São Paulo / São José dos Campos / Montreal - CA

- \*Ramais registrados no Call Manager.

•

### 3.3. Salas de Reunião/Videoconferências/Auditórios (responsável: G&P)

Localidade	Quantidade
SEDE-DF (Videoconferência)	4
SEDE-DF (Sala de reunião)	35
SEDE-DF (AUDITÓRIO, Plenário e Sala Administrativa)	3
SEDE Anexo II (Sala de reunião ou Crise)	1
URRJ (Videoconferência)	5
URRJ (Sala de reunião)	29
URRJ (Auditório)	1
URSJC (Videoconferência)	1
URSJC (Sala de reunião)	10
URSP (Videoconferência)	2
URSP (Sala de reunião)	8
NURAC – POA (Videoconferência)	1
NURAC – POA (Sala de reunião)	2
NURAC – Recife (Videoconferência)	1
NURAC – Recife (Sala de reunião)	2
NURAC – Curitiba (Videoconferência)	1
NURAC – Curitiba (Sala de reunião)	1
NURAC – Curitiba (AUDITÓRIO)	1

### 3.4. Recursos de Software disponíveis (incluindo softwares homologados e contratados)

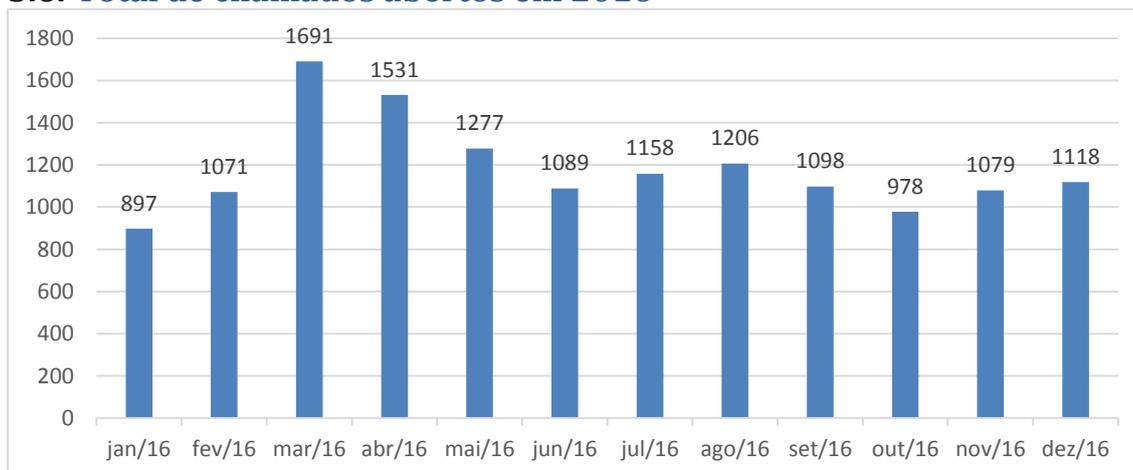
Software		
7Zip	FFSsplit	RAIS
Adobe Flash Player	Filezilla	RapidMiner
Adobe Reader	FreeMind	Receitanet
Adobe Shockwave Player	Gantt Project	RProject
CDBurnerXP	GhostMouse	Samsung Kies
Dot Net Framework	Gimp	SciLab
Google Chrome	Gretl	SEFIP
Java JRE	Google Earth	WinMerge
KLite	Google SketchUp	XMind
Mega Codec Pack	Handbrake	Eclipse

Microsoft Silverlight	Inkscape	JAVA JDK
Microsoft Lync 2013	IrfanView	MySQL
Microsoft Office 365	IRPF	MySQL workbench
Microsoft Internet Explorer	iTunes	Netbeans
Mozilla Firefox	Keepass	pgAdmin
Paint.NET	LG PC Suite	PostgreSQL
PDF Creator	Microsoft Sharepoint Designer	SQL Server Express
System Center Endpoint Protection	Módulos e tokens de bancos	Talend Open Studio
VLC media player	Notepad++	TortoiseSVN
3D XML Player	OpenOffice/LibreOffice	Visual Studio Express
Atom	PDF – SAM (Split and Merger)	Adobe Acrobat Professional 9
Audacity	Pencil Project	Adobe Acrobat Professional XI
Awesome Duplicate Photo Finder	PERDCOMP	Adobe Flash Professional
Bizagi Modeler	Picasa	Adobe Illustrator
Calibre	Pimaco	Adobe Indesign
DIRF	Power BI Desktop	Adobe Photoshop
DWGTrueView	Power Designer Viewer	Delphi 10 Seattle
DualMonitor	Privazer	Microsoft Project
WBS Chart Pro	SPSS Statistics	Microsoft Visio

### 3.5. Localidades com salas de provas

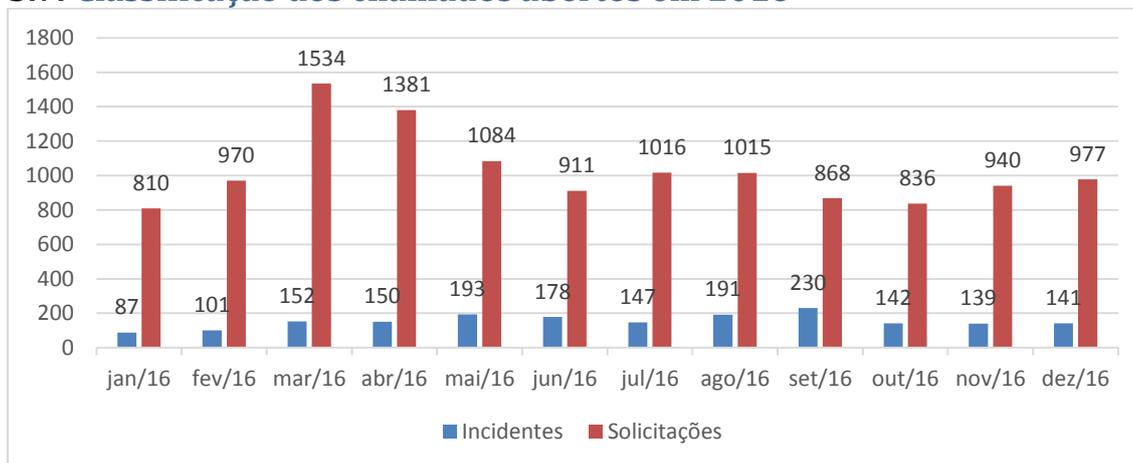
Salas de Prova	Quantidade de estações de prova
Sede – Brasília (1ºAndar)	9
Manaus	4
Porto Alegre	12
Rio de Janeiro	20
Recife	6
Belém	4
São Paulo	22
Curitiba	16
Campo Grande	6
Belo Horizonte	5
Fortaleza	2
Salvador	3
Campinas	11

### 3.6. Total de chamados abertos em 2016



Total de chamados abertos : 14.193

### 3.7. Classificação dos chamados abertos em 2016



Total de chamados abertos : 14.193

### 3.8. Volumetria de chamados atendidos registrados por Torre de Serviço

Nível/Torre de Serviço	Chamados abertos no ano de 2016.	%
Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC)	169	1,2%
Redes (LAN, WAN)	556	3,9%
Redes (Ponto de Rede, switch)	768	5,4%
Telefonia	1203	8,5%
Banco de Dados	2838	20,0%
Aplicação e Deploy	1611	11,4%
Backup e Restore	163	1,1%
Colaboração	6280	44,2%
DataCenter	605	4,3%
<b>TOTAL</b>	<b>14.193</b>	<b>100%</b>

### 3.9. Volumetria de atendimentos telefônicos (URA) (responsável: G&P)

Referência	Qtde Ligações recebidas	Total de horas (recebidas)	Quantidade Ligações Efetuadas	Total de horas (Efetuadas)
jan/16	588	15:38	Nenhuma	Nenhuma
fev/16	669	22:74	Nenhuma	Nenhuma
mar/16	891	29:70	Nenhuma	Nenhuma
abr/16	719	25:88	Nenhuma	Nenhuma
mai/16	681	17:70	Nenhuma	Nenhuma
jun/16	708	18:29	Nenhuma	Nenhuma
jul/16	668	23:05	Nenhuma	Nenhuma
ago/16	657	23:65	Nenhuma	Nenhuma
set/16	765	26:26	Nenhuma	Nenhuma
out/16	636	21:83	Nenhuma	Nenhuma
nov/16	578	20:61	Nenhuma	Nenhuma
dez/16	723	26:51	Nenhuma	Nenhuma

### 4. Lista de serviços de TI

Serviços de TI	
Correio Eletrônico	Moodle (Portal EAD)
SharePoint	Infraestrutura de ALM (Application Lifecycle Management)
Portal ANAC	Acesso Remoto e Portal Extranet (UAG)
Intranet ANAC	SFTP
Intranet SAR	Acesso a Internet (proxy e filtro de conteúdo)
Todas as aplicações corporativas (listagem em anexo)	Serviço de biblioteca (Pergamum)
Todas as aplicações departamentais (listagem em anexo)	SIGAD
Todos os micros serviços	SEI - Sistema Eletrônico de Informações
File Server	Compartilhamento de Arquivos (OpenUpload)
Lync/Skype	Informática PowerCenter
Serviço de impressão (somente print server e OCR)	Microsoft Datazen
Rede Wi-Fi	SAP Business Objects
PDC Score (software específico de Aviação Civil)	Talend
PZRnet (software específico de Aviação Civil)	Qlink Sense
Ferramenta de ITSM e Portal de Serviços ANAC (CITSmart)	Telefonia VoIP
MediaWiki	Videoconferência

### 5. Lista de Sistemas com classificação de criticidade (incluir sistemas “departamentais”)

Plataforma	Nome	Descrição	Criticidade
.net	eRIAM	Declaração de Inspeção Anual de Manutenção Eletrônica	M
ASP	SIAC	Sistema Integrado de Aviação Civil	M
ASP	SACI	Portal Saci	M

ASP	NADA CONSTA	Portal Nada Consta (SIGEC)	M
ASP	PARCELAMENTO MULTAS	Portal Parcelamento Multas (SIGEC)	A
ASP	RAB	Sistema RAB ONLINE	M
ASP.NET	SGE	Sistema de Gerenciamento de Eventos	B
ASP.NET	SICO	Sistema de Informações Corporativas	M
ASP.NET	SMI	Sistema de Multas e Infrações 3.0	A
ASP.NET	SISAD	Sistema de Avaliação de Desempenho	B
ASP.NET	AVSEC	Sistema de Segurança da Aviação Civil Brasileira	A
ASP.NET	RBAC 145	Portal Empresas RBAC 145	M
ASP.NET	eAEV	Autorização Especial De Voo	A
ASP.NET	SRCO	Sistema de Registro e Consulta de Ocorrências Aeronáuticas	A
ASP.NET	PA	Portal de Arquivos	M
ASP.NET	AGENDA	Agenda de Servidores	A
ASP.NET	SISANT (RPAS)	Sistemas de Aeronaves não Tripuladas	A
ASP.NET	SPE	Sistema de Peticionamento Eletrônico	M
ASP.NET	SISCEP	Certificação de Pessoas	M
ASP.NET	SME	Sistema Modelo Experimental	A
ASP.NET	SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos	B
ASP.NET	WEB SERVICE SIGEC	Portal Web Service (SIGEC)	
ASP.NET	AVSEC - SEGURANÇA	Sistema de Segurança da Aviação Civil Brasileira	A
ASP.NET	SISJUR	Sistema de Junta Recursal	B
ASP.NET	Aeropostos Concedidos	Sistema de monitoramento de obras de aeroportos concedidos	A
ASP.NET	CNPA	Certidão Negativa de Propriedade de Aeronaves	A
ASP.NET	Resultado Exame	Sistema Resultado dos Exames	M
ASP/SACI	SCA	Sistema de Controle de Acesso	A
ASP/SACI	SIGEC	Sistema Integrado de Gestão de Créditos	A
ASP/SACI	REGISTRO CAPACITAÇÃO	Cadastro de Inspectores da Aviação Civil	M
ASP/SACI	PEL	Processo de Emissão de Licenças	A
ASP/SACI	DADOS AERONAUTA	Atualização Cadastral de Aeronautas	A
ASP/SACI	ALTE	Sistema de Apoio ao Registro Aeronáutico Brasileiro	M
ASP/SACI	SVA	Sistema de Vistorias de Aeronaves	A
ASP/SACI	SISHAB	Sistema de Habilitação (empresas aéreas)	A
ASP/SACI	EXAMCRED	Examinador credenciado	M
ASP/SACI	DCERTA	Decolagem Certa	A
ASP/SACI	CERTIFICAÇÃO DE CENTROS	Certificação de Centros - Alunos	M
ASP/SACI	INFO	Sistema de Informações	B
ASP/SACI	EDIAM	Declaração de Inspeção Anual de Manutenção Eletrônica	M
ASP/SACI	EXAMES	Resultado de Exame DAC	M
ASP/SACI	IMPRESSAO CHT	Impressão de CHT Pela Casa da Moeda	A
ASP/SACI	RESERVA DE MARCAS	Reserva de Marcas	M

ASP/SACI	CIV	CIV (Caderneta Individual de Voo) Eletrônica	M
ASP/SACI	SIAPANAC	Sistema Integrado de Emissão e Controle de Autorização de Sobrevoos da ANAC	A
ASP/SACI	SIAPANAC-C	Siapanac - Operação Não Regular	B
ASP/SACI	SIAPANAC-N	Sistema Autorização de Sobrevoos da Anac - Aeronaves Estrangeiras	A
ASP/SACI	CONSULTA DE AERONAVES	Consulta de Aeronaves	A
ASP/SACI	STE	Superintendência de Segurança Operacional	A
ASP/SACI	SCPRAB	Sistema Consulta Processual do RAB	M
ASP/SACI	AERODROMO	Aerodromos Públicos e Privados	A
ASP/SACI	SICONFAC	Sistema Integrado de Controle e Fiscalização da Aviação Civil	A
ASP/SACI	PESQPO	Pesquisa por Proprietário ou Operador	M
ASP/SACI	SHA	Sistema de Homologação de Aeronaves	A
ASP/SACI	SISMEDCRED	Sistema de Médicos Credenciados	B
ASP/SACI	VLEE	Verificação de Licenças a Entidades Estrangeiras	A
ASP/SACI	Upload Arquivos	Habilitação - Envio de Documentos	A
ASP/SACI	GIASO	Gerenciamento de Inspeções de Aeronavegabilidade e Segurança Operacional	M
ASP/SACI	FOCUS	Registro e Acompanhamento de Demandas de Usuários da Aviação Civil	M
ASP/SACI	ECOAR	Sistema da Ouvidoria	M
HTML	AUDPUB	Audiência Pública	B
JAVA/SINTAC	HABILITAÇÃO	Gestão de Habilitações e Licenças de Pessoal da Aviação Civil	A
JAVA/SINTAC	CERTIFICAÇÃO CENTRO ESCOLA	Gestão de Centros de Ensino da Aviação Civil	M
JAVA/SINTAC	EMPRESA	Empresa	M
JAVA/SINTAC	SPAT	Sistema de Pesquisa e Análise de Pendências	M
JAVA/SINTAC	SISRH	Sistema de Recursos Humanos	A
JAVA/SINTAC	AERONAVE	Sistema de Aeronave do SINTAC	A
JAVA/SINTAC	BAV	Boletim de Alterações de Voo	A
JAVA/SINTAC	HOTRAN	Horário de Transporte	A
JAVA/SINTAC	PROVAS ONLINE	Provas Online	A
JAVA/SINTAC	MAP	Módulo de Aplicação de Provas	A
JAVA/SINTAC	ESTADÍSTICA	Dados Econômicos e Operacionais das Empresas Aéreas	M
JAVA/SINTAC	SDR	Registro de Dificuldade em Serviço de Operações de Aeronaves	B
JAVA/SINTAC	CERTIFICAÇÃO CENTROS	Certificação Centro	M
JAVA/SINTAC	LIVRO RAB	Livro RAB	A
JAVA/SINTAC	GRU INTERNET	Portal GRU Internet (SIGEC)	A
PHP	SEI	Sistema Eletrônico de Informações	A
PHP	Peticionamento Eletrônico	Sistema de Peticionamento Eletrônico	M
PHP	GEPNET	Sistema GEPNET	M

## 6. Listagem de contratos vigentes no contexto da STI (inclui bens e serviços)

Número do Contrato e Vigência	Empresa Contratada	Objeto
046/ANAC/2012 Vigência:06/11/2017.	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA	Prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado e de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação – TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.
002/ANAC/2013 Vigência: 04/11/2018.	G&P PROJETOS E SISTEMAS LTDA	Prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado, suporte e atendimento aos usuários dos recursos de TI da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC –, na modalidade de Service Desk.
016/ANAC/2014 16/06/2014 a 16/06/2015. Garantia: 36 meses	DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA (BACKUP)	Aquisição de solução de backup, incluindo subsistema inteligente de backup em disco com deduplicação, software de gerenciamento, treinamento, instalação, configuração, customização, suporte técnico e garantia. (Solução de backup em disco – EMC)
017/ANAC/2014 16/06/2014 a 16/06/2015. Garantia: 36 meses	UNITECH RIO COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA (BACKUP)	Aquisição de solução de backup, incluindo subsistema automatizado de backup em fita, treinamento, instalação, configuração, suporte técnico e garantia. (Tape Library Quantum i80 – LTO-6)
034/ANAC/2014 15/09/2014 a 15/09/2015, prorrogado até 15/09/2016. Prorrogável por no máximo 48 meses	ALLEN RIO SERVIÇOS E COMÉRCIO DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA LTDA	Aquisição e atualização de licenças de uso de software para estações de trabalho e equipamentos servidores (Microsoft).
055/ANAC/2014 02/12/2014 a 01/12/2015. Garantia: 36 meses	POSITIVO INFORMÁTICA S/A	Aquisição de microcomputadores tipo desktop. (180 estações de trabalho Positivo, Core i5)
057/ANAC/2014 48 meses, a contar da assinatura – 26/12/2014	HASKY AUTOMOÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.	Solução de armazenamento composta por subsistemas de discos com memória flash, discos magnéticos, funcionalidades de replicação, cópia instantânea, movimentação de dados, gerenciamento e administração. (Storage EMC VMax).
07/ANAC/2015 15/04/2015 a 15/04/2016, prorrogável até o limite de 48 meses	SIMPRESS COMÉRCIO, LOCAÇÃO E SERVIÇOS S.A.	Serviços de outsourcing de impressão, com fornecimento de equipamentos, sistema de gerenciamento de impressões efetivamente realizadas, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos com substituição de peças, componentes e materiais utilizados na manutenção e fornecimento de insumos originais, exceto papel.
26/ANAC/2015 25/11/2015 a 25/11/2018, podendo ser prorrogada de acordo com o que prescreve art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.	DATA CORPORA SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA–EPP	Serviços de circuitos (links) de dados para acesso dedicado à Internet.
27/ANAC/2015 25/11/2015 a 25/11/2018, podendo ser prorrogada de acordo com o que prescreve art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.	OI MÓVEL S/A	Serviços de Circuitos (link) de contingência e replicação entre os datacenters de Brasília e do Rio de Janeiro.

03/ANAC/2016 09/03/2016 a 29/03/2019, podendo ser prorrogada de acordo com o que prescreve art. 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.	OI MÓVEL S/A	Serviços de rede de longa distância (Wide Área Network-WAN) para interligação das unidades da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) utilizando um backbone MPLS (Multiprotocol Label Switching) com capacidade de prover comunicação de dados, voz e imagens, por comutação de pacotes IP (Internet Protocol).
--	--------------	---

# ANEXO III – MINISTERIO DO PLANEJAMENTO

## Service Desk

. Por gentileza nos disponibilizar o número de chamados hoje no ambiente para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) separados por níveis de atendimento: atendimento remoto, atendimento presencial, sustentação de infraestrutura. **Chamados de N1: 14894, chamados de atendimento presencial Brasília: 37.628, Chamados de atendimento presencial Regionais: 17.439**

- Poderiam informar os top10 chamados mensais para cada nível de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) **Figura 1 - Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**
- Qual o volume mensal de ligações para o Service Desk para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC). **Em média 1500 ligações mensais, figura 3 . Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**
- Poderiam nos enviar relatório com a curva de atendimento com detalhes da volumetria de chamados hora a hora para cada um dos órgão participantes (ICMBio, MP e ANAC)? **Figura 2. Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**
- Poderiam informar quais os dias de maior movimento na semana para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? **Segunda a Quinta**
- Qual a distribuição de chamados abertos por canal de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? (ex. Telefone, E-mail, Web). **Figura 3. Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**

- Poderiam confirmar se a Central de Atendimento deverá estar localizada dentro das dependências do ICMBio ou se poderá estar nas dependências da Contratada? Caso fique no ambiente do ICMBio, a ferramenta de telefonia capaz de gerenciar as ligações e os níveis de serviços será provida pelo ICMBio? Para o caso dos órgãos participantes, ANAC e MP a central de atendimento deverá estar localizada em seu ambiente? **Hoje parte da Central de Atendimento está interna, N1 é externo e N2 é interno.**

- Para a gestão das demandas e das Ordens de Serviços todos os órgãos utilizaram a ferramenta CITISMART? A customização, parametrização e sustentação da ferramenta será responsabilidade da Contratada? A ferramenta já está preparada para cálculo de níveis de serviços e de fatores de volumetria constantes no Anexo I-A do edital? **Utiliza-se o Citsmart para a gestão das demandas e das OS, com relatórios emitidos mensalmente para evidenciar os indicadores e atualmente a customização e sustentação é feita pela CentralIT e as parametrizações são feitas pela CentralIT e pelo MP. Salientamos porém, que não é obrigatório a utilização do CITSMART. Toda customização de ferramenta a ser entregue pela CONTRATADA não deverá gerar ônus para a CONTRATANTE.**

## Suporte Presencial

**Resposta: Todas as informações de inventário do nosso ambiente de usuários das regionais estão na planilha em anexo.( Arquivo: Estacoes\_regionais\_mp.ods)**

- Qual a quantidade de usuários ou equipamentos ou chamados para cada localidade a ser atendida pelo atendimento presencial no ICMBio, constantes no Anexo XV-A - Locais de prestação dos serviços. **(Vide planilha em anexo)**

- Para os órgãos participantes: ANAC e MP, por gentileza nos fornecer os locais de atendimento para prestação dos serviços, bem como o número de usuários ou equipamentos ou chamados de cada uma dessas localidades. **(Vide planilha em anexo)**
- Qual a quantidade de usuários VIP por localidades para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Ha algum tipo de SLA diferenciado para este público? **(Em média 4 usuários VIP por localidade);**
- Poderiam fornecer um inventario atualizado do parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Caso negativo, no mínimo:
  - Quais os tipos de equipamentos a serem atendidos para o serviço presencial - **(Desktops, impressoras, switches de acesso e scanners);**
  - Qual a distribuição de equipamentos por localidade? **(Vide tabela Acima)**
  - Qual o % de equipamentos em garantia - Regionais **(aproximadamente 80% e Brasilia aproximadamente 30%)**

### Sustentação a Infraestrutura

**Resposta: Todas as informações de inventário do nosso ambiente abaixo estão na planilha em anexo. (Arquivo: Ambiente\_MP\_ATA ICMBIO.xls)**

- Detalhar o parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) para o serviço de sustentação ao ambiente de estrutura:
  - Quantidade de servidores físicos;
  - Quantidade de servidores virtuais;
  - Quantidade de servidores com sistema operacional Windows;
  - Quantidade de servidores com sistema operacional Linux/Unix;
  - Quantidade de switches;
  - Quantidade de roteadores;
  - Quantidade de Instancias de Banco de Dados por tecnologia (Oracle, SQL Server, My SQL, Postgre etc);
  - Quantidade de soluções de segurança por tecnologia;
  - Quantidade de aplicações por tecnologia;
  - Quantidade de Storages e marca e modelo;
  - Tamanho da base de dados atual do Storage;
  - Quantidade de caixas de emails de usuários a serem gerenciadas;
  - Detalhar todos os softwares/tecnologias utilizadas no ambiente de infraestrutura;
  - Quantidade média de eventos a serem tratados mensalmente pela equipe de monitoração.

### **Respostas do Ministério do Planejamento**

#### **Service Desk**

. Por gentileza nos disponibilizar o número de chamados hoje no ambiente para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) separados por níveis de atendimento: atendimento remoto, atendimento presencial, sustentação de infraestrutura. **Chamados de N1: 14894, chamados de atendimento presencial Brasília: 37.628, Chamados de atendimento presencial Regionais: 17.439**

☑ Poderiam informar os top10 chamados mensais para cada nível de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) **Figura 1 - Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**

☑ Qual o volume mensal de ligações para o Service Desk para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC). **Em média 1500 ligações mensais, figura 3 . Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**

☑ Poderiam nos enviar relatório com a curva de atendimento com detalhes da volumetria de chamados hora a hora para cada um dos órgão participantes (ICMBio, MP e ANAC)? **Figura 2. Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**

☒ Poderiam informar quais os dias de maior movimento na semana para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? **Segunda a Quinta**

☒ Qual a distribuição de chamados abertos por canal de atendimento para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? (ex. Telefone, E-mail, Web). **Figura 3. Em anexo: Figuras anexo\_MP\_Service Desk**

☒ Poderiam confirmar se a Central de Atendimento deverá estar localizada dentro das dependências do ICMBio ou se poderá estar nas dependências da Contratada? Caso fique no ambiente do ICMBio, a ferramenta de telefonia capaz de gerenciar as ligações e os níveis de serviços será provida pelo ICMBio? Para o caso dos órgãos participantes, ANAC e MP a central de atendimento deverá estar localizada em seu ambiente? **Hoje parte da Central de Atendimento está interna, N1 é externo e N2 é interno.**

☒ Para a gestão das demandas e das Ordens de Serviços todos os órgãos utilizaram a ferramenta CITISMART? A customização, parametrização e sustentação da ferramenta será responsabilidade da Contratada? A ferramenta já está preparada para cálculo de níveis de serviços e de fatores de volumetria constantes no Anexo I-A do edital? **Utiliza-se o Citsmart para a gestão das demandas e das OS, com relatórios emitidos mensalmente para evidenciar os indicadores e atualmente a customização e sustentação é feita pela CentralIT e as parametrizações são feitas pela CentralIT e pelo MP. Salientamos porém, que não é obrigatório a utilização do CITISMART. Toda customização de ferramenta a ser entregue pela CONTRATADA não deverá gerar ônus para a CONTRATANTE.**

#### **Suporte Presencial**

**Resposta: Todas as informações de inventário do nosso ambiente de usuários das regionais estão na planilha em anexo. (Arquivo: Estacoes\_regionais\_mp.ods)**

☒ Qual a quantidade de usuários ou equipamentos ou chamados para cada localidade a ser atendida pelo atendimento presencial no ICMBio, constantes no Anexo XV-A - Locais de prestação dos serviços. **(Vide planilha em anexo)**

☒ Para os órgãos participantes: ANAC e MP, por gentileza nos fornecer os locais de atendimento para prestação dos serviços, bem como o número de usuários ou equipamentos ou chamados de cada uma dessas localidades. **(Vide planilha em anexo)**

☒ Qual a quantidade de usuários VIP por localidades para cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Ha algum tipo de SLA diferenciado para este público? **(Em média 4 usuários VIP por localidade);**

☒ Poderiam fornecer um inventario atualizado do parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC)? Caso negativo, no mínimo:

- Quais os tipos de equipamentos a serem atendidos para o serviço presencial - **(Desktops, impressoras, switches de acesso e scanners);**
- Qual a distribuição de equipamentos por localidade? **(Vide tabela Acima)**
- Qual o % de equipamentos em garantia - Regionais **(aproximadamente 80% e Brasilia aproximadamente 30%)**

#### **Sustentação a Infraestrutura**

**Resposta: Todas as informações de inventário do nosso ambiente abaixo estão na planilha em anexo. (Arquivo: Ambiente\_MP\_ATA ICMBIO.xls)**

☒ Detalhar o parque de equipamentos de cada um dos órgãos participantes (ICMBio, MP e ANAC) para o serviço de sustentação ao ambiente de estrutura:

- Quantidade de servidores físicos;
- Quantidade de servidores virtuais;
- Quantidade de servidores com sistema operacional Windows;
- Quantidade de servidores com sistema operacional Linux/Unix;
- Quantidade de switches;
- Quantidade de roteadores;
- Quantidade de Instancias de Banco de Dados por tecnologia (Oracle, SQL Server, My SQL, Postgre etc);
- Quantidade de soluções de segurança por tecnologia;
- Quantidade de aplicações por tecnologia;
- Quantidade de Storages e marca e modelo;
- Tamanho da base de dados atual do Storage;
- Quantidade de caixas de emails de usuários a serem gerenciadas;

- Detalhar todos os softwares/tecnologias utilizadas no ambiente de infraestrutura;
- Quantidade média de eventos a serem tratados mensalmente pela equipe de monitoração.

## ESTAÇÕES REGIONAIS

Unidade	Estado	Sigla	Quantidade de Estações
<b>SAMP</b>	ACRE	RBO	20
	RORAIMA	BVA	114
	AMAPA	MPA	101
	RONDONIA	PVO	96
	<b>ACRE</b>	RBO	24
	ALAGOAS	MCO	32
	<b>AMAPA</b>	MPA	26
	AMAZONAS	MNS	29
	BAHIA	SDR	72
	CEARA	FLA	65
	ESPIRITO SANTO	VTA	56
	GOIAS	GNA	29
	MARANHAO	SLS	48
	MATO GROSSO	CBA	26
	MATO GROSSO DO SUL	CPE	22
	MINAS GERAIS	BHE	73
	PARAIBA	BLM	80
	PARANA	JPA	43
	PARANA	CTA	46
	<b>SPU</b>	PERNAMBUCO	RCE
PIAUI		-	
PARNAIBA		PNA	24
PIAUI		-	
TERESINA		TSA	11
RIO DE JANEIRO		RJO	211
RIO GRANDE DO NORTE		NTL	50
RIO GRANDE DO SUL		PAE	25
<b>RONDONIA</b>		PVO	24
<b>RORAIMA</b>		BVA	36
SANTA CATARINA		FNS	89
SANTOS - SP		SNT	19
SÃO PAULO		SPO	88
SERGIPE		AJU	58

**CITSmart**  
Inteligência

### Relatório Top 10 Dez incidentes/requisições mais solicitados

Período: 01/01/2017 a 29/05/2017

Contrato: 10  
Origem: Todos  
Unidade: Todos  
Serviço: Todos  
Solicitante: Todos

Situação: Fechada  
Tipo de Serviço: Todos  
Prioridade: Todos  
TOP List: 10

**Visão Resumida**

TOP List	Tipo de Serviço	Serviço de Negócio/Apoio	Atividade	Quantidade de Solicitações
1	Requisição	Serviço - 10	SUPORTE - SOFTWARE - INSTALAR / CONFIGURAR OUTROS APLICATIVOS	1920
2	Requisição	Serviço - 10	ARMAZENAMENTO DE DADOS - SERVIDOR DE ARQUIVOS (PDCMP) - CONCEDER OU REVOGAR PERMISSÕES DE ACESSO	900
3	Incidente	Serviço - 10	INFRAESTRUTURA - MONITORAMENTO - SERVIDORES LINUX	801
4	Incidente	Serviço - 10	SUPORTE - ESTAÇÃO DE TRABALHO - DIAGNOSTICAR ERROS E FALHAS	750
5	Requisição	Serviço - 10	SUPORTE - ESTAÇÃO DE TRABALHO - REALIZAR OUTRAS ATIVIDADES NÃO ESPECIFICADAS	736
6	Requisição	Serviço - 10	SUPORTE - ESTAÇÃO DE TRABALHO - INSTALAR EQUIPAMENTO	721
7	Requisição	Serviço - 10	SUPORTE - ESTAÇÃO DE TRABALHO - FORMATAR / CONFIGURAR	673
8	Requisição	Serviço - 10	SUPORTE - SOFTWARE - INSTALAR / CONFIGURAR IMPRESSORA PDF	627
9	Requisição	Serviço - 10	SERVIDORES - DHCP - CRIAR CADASTRO	612
10	Requisição	Serviço - 10	REDES - CONTROLE DE ACESSO - ALTERAR SENHA	502
<b>Total Geral :</b>				<b>8242</b>

Figura 1



Figura 2

### Gestão de Telefonia ( Ligações )



### Indicadores de Telefonia

KPI	Realizado
ILA	99,85%
ILA*30	99,41%
TME	00:00:04

### Gestão de Serviços (CITSmart)

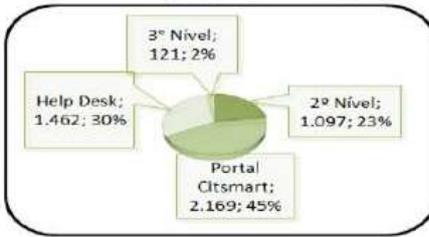
#### Solicitações por Origem



Total de Solicitações Recebidas em N1

3.524

#### Registros no Citsmart por Origem



### Situação e Cumprimento de Prazo dos Chamados Tratados pelo 1º Nível



### Indicadores Citsmart de Qualidade de Serviços

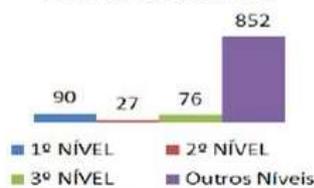
ITEM	LIMITE	REALIZADO
1	>=99%	100,00%
2	<=5%	0%

1 - Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de conhecimento utilizado.  
2 - Chamados Reabertos.

#### Atendimento Realizado



#### Fechadas por grupo



item	Descrição	Infraestrutura atual
		Qtd. IC's
001	Usuários (quantitativo total)	4.500
002	Caixas postais de correio eletrônico	7.664
003	Domínios (LDAP)	4
004	Grupos de usuários	655
005	Redes locais geograficamente distintas	33
001	Servidores físicos	85
002	Servidores virtuais	850
003	Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	4.500
004	Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	496
005	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	300
006	Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	5
007	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	35
008	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	207
009	VLANs ativas	150
010	Roteadores	0
011	Links com a Internet	2
012	Links WAN (privativos)	33
013	Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	14
014	Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	210
015	Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	315
001	Gerenciador de banco de dados	80
002	Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	216
003	Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	220
004	Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	6
005	Servidor de virtualização	50
006	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	5
007	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	2
008	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	2
009	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1
010	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	0
011	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1
012	Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	1
013	Sistema centralizado de controle de código malicioso	2
001	Sistemas aplicativos	161
002	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	69

<b>Melhoria contínua de processos e serviços de TI e mudança evolutiva em infraestrutura de TI</b>	
<b>Órgão</b>	<b>Horas anuais estimadas</b>
Ministério do Meio Ambiente	3.500
Ministério do Planejamento	8.000