

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Cada categoria de serviço prevista nesta contratação possui um objetivo e atividades que representam o escopo do serviço que será realizado durante a vigência do contrato.
2. As Tabelas 1 a 8 a seguir contêm a descrição do objetivo e das principais atividades a serem realizadas para manutenção do ambiente de infraestrutura de TIC do MCOM, em atenção aos critérios necessários para garantia, dentre outras, da disponibilidade, capacidade, segurança, suporte ao usuário e governança.
3. As atividades relacionadas nas Tabelas 1 a 8 são de suma importância para prestação de um atendimento eficiente e eficaz ao usuário do MCOM, impactando no nível mínimo de serviço (NMS) ISat – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS, bem como para a garantia da disponibilidade do ambiente e respeito ao NMS relacionado ao IDisp – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS.

Item 1 - Suporte Técnico de Microinformática
Objetivo
Atendimento a usuários de TIC compreendendo a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do MCOM.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)
<ul style="list-style-type: none">• Atuar como ponto único de contato para usuários e clientes;• Responder aos problemas relatados;• Tratar pedidos de informação;• Lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas e serviços;• Receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados;• Registrar incidentes e solicitações de serviço, mantendo registros relevantes;• Escalar as solicitações e incidentes às equipes apropriadas;• Responder a solicitações comuns de serviço;• Coletar informações necessárias para permitir o atendimento adequado das solicitações;• Manter registros, informar os usuários sobre o processo e aconselhar as pessoas relevantes sobre as ações tomadas;• Atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte;• Responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução;• Realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos;• Auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas;• Lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços;• Contribuir para a criação de documentação de suporte.• Instalar, configurar, monitorar e operar equipamentos e plataformas de videoconferência ou web conferência, tal como, Microsoft Teams;• Manutenção de hardware em nível avançado – detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabo, conectores, drivers, fontes e monitores;• Instalação, customização, atualização e manutenção em Ambiente Windows, Linux, Microsoft Office 365, Software de correio eletrônico MS-Outlook, softwares de Navegação na internet: Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho;• Prestar suporte técnico a usuários de telefonia móvel ou fixa, incluindo ambiente Android e IOS;• Fornecer orientação e treinamento aos usuários de dispositivos móveis;• Realizar entrega, substituição e controle de dispositivos móveis (celulares e tablets);• Realizar backup e restauração dados em celulares e tablets;• Instalar, configurar e atualizar aplicativos;• Operar plataformas de telefonia móvel;• Instalar, configurar e programar aparelhos telefônicos IP/SIP;

- Implementar diferentes processos e procedimentos para diferentes categorias de incidentes, incluindo incidentes graves, incidentes de informação ou segurança cibernética, incidentes complexos, incidentes de baixo impacto;
- Estabelecer equipes de resposta a incidentes;
- Monitorar as atividades de resolução de incidentes;
- Comunicar usuários, clientes e principais interessados sobre o progresso em direção à restauração do serviço;
- Identificar, registrar e categorizar incidentes;
- Reunir informações para permitir a resolução de incidentes;
- Garantir que os incidentes sejam tratados de acordo com os procedimentos acordados;
- Priorizar e diagnosticar incidentes;
- Investigar as causas dos incidentes e buscar a resolução;
- Escalar incidentes não resolvidos;
- Documentar e fechar incidentes resolvidos;
- Desenvolver, manter e testar procedimentos de gerenciamento de incidentes;
- Analisar as causas dos incidentes e informar os proprietários do serviço para minimizar a probabilidade de recorrência, contribuindo para a melhoria dos serviços;
- Elaborar relatórios com base em métricas de desempenho do processo de gerenciamento de incidentes.
- Detectar, registrar, classificar, priorizar, investigar e diagnosticar problemas em sistemas, processos e serviços;
- Implementar soluções para prevenir futuros incidentes;
- Auxiliar na implementação de soluções e medidas preventivas;
- Iniciar e monitorar ações para investigar e resolver problemas em sistemas, processos e serviços;
- Determinar correções de problemas;
- Coordenar a implementação de soluções e medidas preventivas acordadas;
- Suportar a análise de padrões e tendências para melhorar os processos de gerenciamento de problemas;
- Garantir que as ações apropriadas sejam tomadas para antecipar, investigar e resolver problemas em sistemas e serviços;
- Garantir que os problemas sejam totalmente documentados na base de conhecimento;
- Gerenciar o desenvolvimento de soluções de problemas;
- Gerenciar a implementação de soluções acordadas e medidas preventivas;
- Analisar padrões e tendências para melhoria do processo de gerenciamento de problemas.
- Prevenir proativamente problemas e incidentes correlacionados;
- Eliminar incidentes recorrentes;
- Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser evitados.

Tabela 1 - Suporte Técnico de Microinformática

Item 2 - Gerenciamento de Serviços de TIC	
Objetivo	Coordenação das equipes relacionadas à operação e ao monitoramento dos serviços de infraestrutura de TIC e garantir a entrega dos resultados acordados dos projetos usando técnicas de gestão apropriadas, colaboração, liderança e governança.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar, apoiar o planejamento e gerenciar serviços de infraestrutura de TIC; • Gerenciar o desempenho de sistemas e serviços em termos de sua contribuição para os resultados de negócios; • Garantir que os serviços sejam entregues; • Desenvolver e implementar planos de melhoria contínua de serviços para garantir que os serviços de tecnologia suportem adequadamente as necessidades em mudança; • Coordenar a instalação, a atualização, a operação, o controle, a manutenção e o uso efetivo de serviços de tecnologia específicos; • Liderar a entrega de serviços, garantindo que os níveis de serviço contratados, requisitos de segurança, aderência às políticas e procedimentos, dentre outros padrões de qualidade sejam atendidos;

- Garantir que os processos e práticas estejam alinhados entre equipes e fornecedores para operar de forma eficaz e eficiente;
- Monitorar o desempenho dos serviços de tecnologia;
- Apoiar o planejamento e gerenciar a implementação de processos e procedimentos, ferramentas e técnicas para monitorar e gerenciar o desempenho dos serviços de tecnologia;
- Monitorar o desempenho das equipes de entrega e tomar ações corretivas quando necessário;
- Manter uma visão geral da contribuição dos serviços de tecnologia para o sucesso das entregas;
- Apoiar o planejamento dos recursos e alocação de mão de obra para atender aos níveis de serviço acordados;
- Garantir que a entrega de serviços seja rastreada e monitorada, métricas e relatórios sejam analisados e os problemas sejam resolvidos;
- Garantir que o catálogo de serviços esteja completo e atualizado;
- Assumir a responsabilidade por toda a gama de funções de atendimento;
- Auxiliar na especificação, desenvolvimento, pesquisa e avaliação de padrões de serviço;
- Identificar riscos e vulnerabilidades, avaliar seu impacto e probabilidade, desenvolver estratégias de mitigação e reportar às partes interessadas;
- Identificar oportunidades para melhorar a prestação de serviços;
- Diagnosticar problemas de entrega de serviço e iniciar ações para manter ou melhorar os níveis de serviço;
- Estabelecer e manter métodos, procedimentos e instalações operacionais e os revisar regularmente quanto à eficácia e eficiência;
- Garantir que a prestação de serviços seja monitorada de forma eficaz e que as ações identificadas para manter ou melhorar os níveis de serviço sejam implementadas;
- Aplicar técnicas e modelos de ciclo de vida com base no contexto do projeto;
- Estabelecer estruturas de equipe e um ambiente de trabalho colaborativo;
- Comunicar-se com as partes interessadas e manter a consciência das necessidades e prioridades do negócio;
- Usar técnicas visuais para rastreamento e relatórios de projetos;
- Aplicar técnicas de timeboxing e entregas incrementais;
- Apoiar a definição de entregas, marcos e dependências;
- Aplicar processos de controle de mudanças e gerenciamento de riscos;
- Alocar recursos e habilidades necessários;
- Acordar restrições de custo, prazos, qualidade e escopo;
- Revisar experiências e aprendizados com projetos anteriores;
- Assegurar que os projetos sejam formalmente encerrados e revisados;
- Aplicar métodos e ferramentas de gerenciamento de projetos apropriados;
- Acordar a abordagem do projeto com as partes interessadas e preparar planos de projeto realistas (incluindo escopo, cronograma, qualidade, riscos e planos de comunicação);
- Acompanhar as atividades em relação ao cronograma do projeto, gerenciando o envolvimento das partes interessadas conforme apropriado;
- Monitorar custos, tempos, qualidade e recursos utilizados, atua onde estes excedem as tolerâncias acordadas;
- Conduzir e gerenciar mudanças de TIC;
- Desenvolver planos de implementação de mudanças;
- Implementar práticas de gerenciamento de mudança para apoiar o trabalho iterativo/ágil;
- Avaliar e desenvolver recursos de gerenciamento de mudança;
- Comunicar-se com as partes interessadas, sobre todos os impactados das mudanças;
- Monitorar o impacto das mudanças;
- Contribuir para as recomendações de planos e ações de gestão de mudança;
- Apoiar a implementação e se envolver com as partes interessadas sob a direção;
- Avaliar o tamanho, a natureza, os riscos e os impactos da mudança, bem como, tomar medidas preventivas;
- Orientar e coordenar os responsáveis pela implementação operacional das atividades de gerenciamento de mudança;

- Coletar feedback para analisar o impacto e a eficácia das atividades de gerenciamento de mudança que estão sendo implantadas, permitindo as melhorias oportunas no plano e na abordagem de gerenciamento de mudança;
- Desenvolver e comunicar planos de gerenciamento de mudança personalizados;
- Estabelecer e construir relacionamentos com os patrocinadores da mudança e as principais partes interessadas;
- Criar e implementar planos de ação para garantir que tudo esteja pronto para a mudança antes de entrar em operação;
- Desenvolver e comunicar planos de gerenciamento de mudança personalizados para grupos de partes interessadas;
- Fornecer orientação e fazer sugestões para apoiar os patrocinadores da mudança.
- Apoiar o planejamento e gerenciar a capacidade, o desempenho, a funcionalidade e a sustentabilidade dos componentes de serviço para atender às necessidades de negócio;
- Modelar mudanças de longo prazo e variações de curto prazo no nível de capacidade necessário para executar o serviço;
- Implementar técnicas para controlar a demanda e adicionar/reduzir a capacidade de maneira econômica e oportuna, para atender às mudanças na demanda;
- Monitorar a capacidade do componente de serviço e iniciar ações para resolver quaisquer deficiências;
- Controlar a demanda sobre um determinado recurso ou serviço;
- Contribuir para a modelagem e planejamento de capacidade;
- Suportar o design da capacidade do componente de serviço;
- Gerenciar atividades de modelagem e previsão de capacidade;
- Revisar proativamente as informações em conjunto com os acordos de nível de serviço para identificar quaisquer problemas de capacidade e especificar as alterações necessárias;
- Apoiar o design de componentes de serviço, incluindo o design em capacidade flexível e escalável;
- Trabalhar com fornecedores para implementar modificações de curto e médio prazo na capacidade;
- Elaborar e manter padrões e procedimentos para gerenciamento de capacidade de componentes de serviço;
- Operacionalizar a realização de testes de carga, testes de capacidade e sala de operação dos programas de negócio do contratante;
- Operar e manter os softwares e infraestrutura de testes de carga;
- Preparar, operar e manter os ativos de segurança, conectividade, bem como, links de conexão para a realização de testes de carga;
- Apoiar na validação de requisitos dos sistemas de informação, checklists de operação dos testes de carga, bem como, em todas as atividades de preparação dos sistemas que serão testados;
- Otimizar o desempenho dos sistemas de informações e serviços de TIC que estão sendo testados;
- Implementar melhorias, configurações e ajustes de desempenho nos serviços de TIC e sistemas de informação em fase de testes;
- Garantir a configuração adequada e a capacidade adequada para que os sistemas de informação e serviços de TIC suportem a demanda dos serviços e processos de negócio;
- Interagir direta e constantemente com as equipes de desenvolvimento de software para a melhoria do desempenho dos sistemas e serviços de TIC;
- Reportar e registrar constantemente as necessidades de melhorias em sistemas de informação que estão em fase de testes, para a área de software do contratante;
- Atuar constantemente para melhorar a capacidade dos sistemas e serviços de TIC, buscando a melhor relação entre custos, recursos e benefícios, para a garantia da qualidade, capacidade e disponibilidade;
- Emitir relatório formal de resultados de testes de capacidade e testes de carga, certificando, atestando e recomendando melhorias para que a infraestrutura, sistemas e serviço de TIC possuam a capacidade requerida para suportar os serviços e processos de negócio do contratante, de acordo com os requisitos; e
- Adaptar suas equipes de operação e realizar operação diferenciada para a realização de testes de carga e capacidade dos serviços de TIC críticos.

- Apoiar o planejamento para a recuperação de desastres;
- Garantir que os serviços possam coletar os dados necessários para medir a disponibilidade;
- Monitorar, analisar e relatar a disponibilidade do serviço;
- Implementar práticas de gerenciamento de disponibilidade para oferecer suporte a serviços baseados em nuvem;
- Manter e melhorar a disponibilidade dos serviços;
- Controlar e gerenciar a disponibilidade do serviço para fornecer os níveis acordados de disponibilidade;
- Monitorar e analisar a disponibilidade, confiabilidade, manutenibilidade e facilidade de manutenção de serviços e componentes;
- Contribuir para o processo de gerenciamento de disponibilidade e sua operação;
- Garantir que os serviços e componentes atendam e continuem a atender todas as metas de desempenho e níveis de serviço acordados;
- Implementar arranjos para recuperação de desastres e procedimentos de recuperação;
- Realizar testes de procedimentos de recuperação;
- Investigar todas as violações de metas de disponibilidade e indisponibilidade de serviço e iniciar atividades corretivas;
- Desenvolver planos para recuperação de desastres;
- Gerenciar testes de planos de recuperação de desastres.

Tabela 2 - Gerenciamento de Serviços de TIC

Item 3 - Sustentação de Aplicações	
Objetivo	Garantir que métodos e ferramentas sejam adotados e usados de forma eficaz para integração entres os times de desenvolvimento, segurança e operação (DevSecOps), em ambiente de infraestrutura local e em nuvem. Instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho das plataformas e ferramentas de Virtualização de Data Center e Containerização, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem. Instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos sistemas operacionais, utilitários e middleware que são elementos essenciais da infraestrutura de TIC e que permitem a execução de aplicativos, baseados em plataformas Microsoft, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar práticas de trabalho para dar suporte ao desenvolvimento iterativo/ágil e/ou aplicativos baseados em nuvem; • Avaliar, selecionar e implementar métodos e ferramentas; • Suportar ferramentas de apoio a áreas como planejamento, desenvolvimento, teste, segurança, operação, gerenciamento e manutenção de sistemas; • Medir, adaptar, melhorar e automatizar o uso de métodos e ferramentas; • Suportar o uso de métodos e ferramentas existentes; • Criar e atualizar a documentação de métodos e ferramentas; • Apoiar a adoção de métodos e ferramentas e adesão a políticas e padrões; • Adaptar os processos de acordo com os padrões acordados e avaliação de métodos e ferramentas; • Revisar e melhorar o uso e aplicação de métodos e ferramentas; • Promover a adoção de métodos e ferramentas e adesão a políticas e padrões; • Avaliar e selecionar métodos e ferramentas apropriados de acordo com as políticas e padrões acordados; • Contribuir para políticas organizacionais, padrões e diretrizes para métodos e ferramentas; • Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura on-premises ou em nuvem de aplicações desenvolvidas sob as práticas de DevSecOps; • Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do contratante, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho; • Identificar e recomendar melhorias nos processos DevSecOps; • Executar tarefas de administração e manutenção de plataformas de virtualização de data center e containerização; • Desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação; • Coletar e monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios;

- Identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas;
- Realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração das soluções de virtualização, gestão de container e produtos relacionados;
- Identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos, incluindo automação;
- Desenvolver e manter procedimentos e documentação;
- Contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos;
- Gerenciar a configuração da infraestrutura de virtualização e gestão de container, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento;
- Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento em ambiente de nuvem pública, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do contratante, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Monitorar a atividade e o uso de recursos;
- Otimizar o desempenho e apoiar o planejamento das necessidades adequação de recursos;
- Monitorar e otimizar o desempenho do software do sistema;
- Resolver problemas de serviço potenciais e reais;
- Avaliar novo software do sistema;
- Revisar atualizações de software do sistema;
- Provisionar e teste de atualizações de software do sistema;
- Aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos;
- Monitorar os sistemas operacionais quanto ao uso de recursos e taxas de falha, para informar e facilitar o ajuste do software do sistema;
- Aplicar parâmetros de software do sistema para maximizar o rendimento e a eficiência;
- Instalar e testa novas versões do software do sistema;
- Contribuir para a elaboração de procedimentos de implementação de software com planos de contingência de fall back;
- Monitorar as métricas do software do sistema e ajustar as configurações para otimizar a disponibilidade e o desempenho;
- Analisar as atualizações de software do sistema e identifica aquelas que merecem ação;
- Configurar o sistema para a funcionalidade e o desempenho necessários;
- Investigar e resolver problemas de sistemas operacionais, solicitando ação do fornecedor, se necessário;
- Garantir que o software do sistema seja provisionado e configurado para facilitar o alcance dos objetivos do serviço;
- Avaliar novos softwares do sistema e recomendar a adoção, se apropriado;
- Administrar, operar e manter os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do contratante, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Apoiar o planejamento de provisionamento e de teste de novas versões do software do sistema;
- Investigar e coordenar a resolução de problemas de serviço potenciais e reais;
- Preparação para serviços novos ou alterados para atender às necessidades de negócio;
- Administrar, manter e aprimorar a infraestrutura de TIC em nuvem e seus componentes, incluindo automação de tarefas;
- Gerenciar e aplicar atualizações de software;
- Construir e gerenciar sistemas e componentes em ambientes de computação em nuvem;
- Monitorar o desempenho de sistemas e serviços para garantir o desempenho, segurança e sustentabilidade da organização;
- Realizar procedimentos operacionais de rotina, incluindo a execução de ferramentas/scripts de automação especificados;
- Corrigir as tarefas de automação existentes sob supervisão para obter uma compreensão básica da linguagem de script/ferramentas de automação;
- Monitorar e relatar o desempenho da infraestrutura para permitir a entrega de serviços;
- Instalar, configurar e manter serviços e componentes de tic em nuvem;
- Monitorar o consumo de recursos provisionados em nuvem, e propor ações de governança;

- Monitorar os recursos provisionados em nuvem e propor recomendações de confiabilidade, segurança, desempenho, custo e excelência operacional;
- Avaliar o consumo dos recursos criados em ambiente de nuvem, propondo e implementando ações para redução de custos;
- Monitorar, medir e relatar eventos de carga, desempenho e segurança;
- Identificar problemas operacionais e contribuir para a sua resolução;
- Realizar procedimentos operacionais acordados, incluindo backup/restore;
- Automatizar tarefas rotineiras de administração do sistema;
- Apoiar o planejamento e implementar manutenções e atualizações dos serviços em nuvem;
- Coletar estatísticas de carga e desempenho;
- Configurar ferramentas e/ou criar scripts para automatizar o provisionamento, teste e implantação de infraestrutura nova e alterada.
- Empacotar e implantar alterações e atualizações de software para lançamento em um ambiente de produção;
- Gerenciar a entrega/implantação contínua usando ferramentas de automação para containerização e orquestração;
- Usar ferramentas de gerenciamento de pacotes ou ferramentas de gerenciamento de ciclo de vida de aplicativos para dependência de software, controle de versão e biblioteca;
- Combinar alterações para formar uma versão que forneça um novo serviço ou atualizar um serviço existente;
- Aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos;
- Permitir a transferência controlada e eficaz para a gestão operacional e a comunidade de usuários;
- Avaliar e analisar os componentes de liberação para entrada no agendamento de liberação;
- Manter e administrar ferramentas e métodos para entrega, implantação e configuração de software;
- Liderar a avaliação, análise, planejamento e design de pacotes de lançamento, incluindo avaliação de risco;
- Realizar revisões pós publicação;
- Garantir que os processos e procedimentos de liberação sejam aplicados e que as liberações possam ser revertidas quando necessário;
- Identificar, avaliar e gerenciar a adoção de técnicas de liberação e implantação, processos e ferramentas de automação apropriados;
- Colaborar com a política de liberação para a organização no contexto de desenvolvimento e produção/operações;
- Implementar ferramentas e recursos para garantir que a transição de serviços, componentes de serviço e pacotes seja planejada e compatível;
- Garantir que o gerenciamento de teste, validação e configuração seja incluído em todas as atividades de liberação e implantação em ambiente de produção.
- Gerenciar o ciclo de vida das solicitações de mudança, registrando, avaliando, autorizando, planejando, implantando;
- Avaliar os riscos com a objetivo de reduzir os impactos à disponibilidade, desempenho, segurança e conformidade dos produtos e serviços impactados pela mudança;
- Desenvolvimento de processos para mudanças padrão, normais ou de emergência;
- Desenvolver métodos e ferramentas para automatizar os processos de controle de mudanças para permitir a integração contínua;
- Aplicar ferramentas, técnicas e processos para administrar, rastrear, registrar, relatar solicitações de mudança;
- Aplicar procedimentos de controle de mudanças para mudanças padrão (de baixo risco);
- Desenvolver, documentar e implementar mudanças com base em solicitações de mudança;
- Aplicar procedimentos de controle de mudanças;
- Aplicar ferramentas, técnicas e processos para gerenciar e relatar solicitações de mudança;
- Avaliar, analisar, desenvolver, documentar e implementar mudanças com base em solicitações de mudança;
- Garantir que os processos operacionais estejam em vigor para um controle eficaz de mudanças;
- Desenvolver, configurar e manter ferramentas para gerenciar e relatar o ciclo de vida das solicitações de mudança;

- Identificar problemas e recomendar ações corretivas;
- Revisar as implementações propostas e avaliar os riscos para a integridade do ambiente de produtos e serviços;
- Garantir que a aprovação de mudança apropriada seja aplicada às mudanças;
- Revisar a eficácia da implementação da mudança;
- Identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas, técnicas e processos adequados para o controle de mudanças.
- Identificar e documentar as características funcionais e físicas dos ICs;
- Identificar os relacionamentos e manter a coerência entre os ICs para configurações específicas;
- Identificar as configurações associadas, status, versão e outras características dos ICs em momentos distintos;
- Controlar as alterações nas características do IC, registrar e relatar o processamento de alterações e o status da implementação;
- Controlar sistematicamente as mudanças em uma configuração e manter a integridade, coerência e rastreabilidade dessa configuração ao longo do projeto, sistema e/ou ciclo de vida do serviço;
- Aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos;
- Verificar e auditar os registros de IC quanto à qualidade dos dados e conformidade com os requisitos internos e externos especificados.
- Aplicar ferramentas, técnicas e processos para administrar, rastrear, registrar, relatar e corrigir informações relacionadas aos ICs, componentes e alterações;
- Verificar e aprovar alterações garantindo a proteção de ativos e componentes contra alterações não autorizadas, desvios e uso inadequado;
- Garantir que os usuários cumpram os padrões de identificação para tipos de objetos, ambientes, processos, ciclos de vida, documentação, versões, formatos, linhas de base, versões e modelos;
- Realizar auditorias para verificar a exatidão das informações e realiza as ações corretivas necessárias;
- Garantir que os ICs sejam identificados exclusivamente com convenções de nomenclatura;
- Implementar processos operacionais para configuração segura, classificação e gerenciamento de ICs e para verificação e auditoria de registros de configuração;
- Desenvolver, configurar e manter ferramentas (incluindo automação) para identificar, rastrear, registrar e manter informações precisas, completas e atuais;
- Apresentar relatórios sobre o status do gerenciamento de configuração. Identifica problemas e questões e recomenda ações corretivas;
- Contribuir para o desenvolvimento de estratégias, políticas, padrões e diretrizes de gerenciamento de configuração.
- Fornecer informações e conselhos para otimizar valor, controlar custos, gerenciar riscos, apoiar a tomada de decisões e atender a requisitos regulatórios ou contratuais;
- Aconselhar sobre gestão de ativos, incluindo áreas como: a manutenção de ativos de hardware, licenciamento de software, proteção de propriedade intelectual e obrigações legais;
- Aplicar padrões internacionais para gestão de ativos;
- Garantir a integração com gerenciamento de segurança, mudança e configuração;
- Resolver problemas e riscos com ativos não autorizados, como: cópias não licenciadas de software, serviços em nuvem, dispositivos;
- Aplicar procedimentos acordados para criar e manter um registro preciso de ativos;
- Desempenhar atividades relacionadas à administração de ativos;
- Aplicar ferramentas, técnicas e processos para criar e manter um registro de ativos preciso;
- Produzir relatórios e análises para apoiar as atividades de gestão de ativos e auxiliar na tomada de decisões;
- Controlar ativos em uma ou mais áreas significativas, garantindo que a administração do ciclo de vida completo dos ativos seja realizada;
- Produzir e analisa registros e históricos de ativos autorizados e verificar se todos esses ativos estão em estado e localização conhecidos;
- Atuar para destacar e resolver possíveis instâncias de ativos não autorizados;
- Gerenciar e manter a conformidade do serviço de TIC e ativos de serviço de acordo com os requisitos de negócios;

- Identificar, avaliar e comunicar riscos associados;
- Realizar a parametrização e a integração das ferramentas Microsoft, tais como o Copilot, com a infraestrutura do MCOM, de forma a garantir que os acessos e consumo de informações apliquem as políticas e permissões definidas no Active Directory.

Tabela 3 - Sustentação de Aplicações

Item 4 - Armazenamento e Backup	
Objetivo	Apoiar o planejamento e implementar e otimizar as tecnologias e processos utilizados para armazenamento de dados e proteção de dados (backup), em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar configurações documentadas para alocação de armazenamento, instalação e manutenção de sistemas de armazenamento; • Identificar problemas operacionais e contribuir para a sua resolução; • Coletar e relatar a utilização do armazenamento e seu desempenho; • Preparar e manter procedimentos operacionais para gerenciamento de armazenamento; • Monitorar capacidade, desempenho, disponibilidade e outras métricas operacionais; • Tomar medidas para garantir a manutenção corretiva e preventiva dos sistemas de armazenamento; • Elaborar relatórios e propostas de melhoria; • Contribuir para o planejamento e a implantação de novas instalações, manutenções programadas e alterações de sistemas existentes; • Implementar melhorias para o gerenciamento de armazenamento; • Gerenciar os sistemas de armazenamento visando fornecer níveis de serviço acordados; • Criar, melhorar e suportar serviços de gerenciamento de armazenamento com utilização otimizada dos recursos, garantindo segurança, disponibilidade e integridade dos dados; • Propor estratégias de gerenciamento de armazenamento de dados; • Garantir a conformidade com os normativos e as políticas organizacionais; • Executar cópias de segurança, replicações, arquivamentos e recuperações de dados; • Implementar configurações documentadas para instalação e manutenção de soluções de proteção de dados; • Identificar problemas operacionais e contribuir para a sua resolução; • Coletar e relatar a utilização do armazenamento, do desempenho e das estatísticas de proteção de dados; • Preparar e manter procedimentos operacionais para gerenciamento da proteção de dados; • Monitorar capacidade, desempenho, disponibilidade e outras métricas operacionais; • Tomar medidas adequadas para garantir a manutenção corretiva e preventiva das soluções de proteção de dados; • Elaborar relatórios e propostas de melhoria; • Contribuir para o planejamento e a implantação de novas instalações, manutenções programadas e alterações de sistemas existentes; • Desenvolver padrões e diretrizes para implementar proteção de dados e funcionalidade de recuperação de desastres; • Implementar melhorias para o gerenciamento da proteção de dados; • Gerenciar os sistemas de proteção de dados para fornecer níveis de serviço acordados; • Criar, melhorar e suportar serviços de gerenciamento de proteção de dados com utilização otimizada dos recursos, garantindo segurança, disponibilidade e integridade dos dados; • Propor estratégias de gerenciamento de proteção de dados com base no nível de criticidade das informações; • Garantir a conformidade com os requisitos regulamentares e de segurança abordando metas de negócios com base no valor da informação, classificação de dados, ponto de recuperação e objetivos de tempo de recuperação. • O gerenciamento de armazenamento inclui o gerenciamento de armazenamento local ou externo, como armazenamento de acesso direto (DAS), armazenamento de acesso à rede (NAS) e redes de área de armazenamento (SAN). As tecnologias e processos de gerenciamento de armazenamento incluem: virtualização, replicação, espelhamento, segurança, compactação,

análise de tráfego, automação de processos, provisionamento de armazenamento e técnicas relacionadas.

Tabela 4 - Armazenamento e Backup

Item 5 - Sustentação de Banco de Dados
Objetivo
Instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho dos bancos de dados em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)
<ul style="list-style-type: none"> • Executar tarefas de administração e manutenção de bancos de dados; • Desenvolver e configurar ferramentas para permitir a automação de tarefas de administração de banco de dados; • Administrar sistemas de gerenciamento de banco de dados e ferramentas para coletar estatísticas de desempenho; • Monitorar estatísticas de desempenho e criar relatórios; • Identificar e investigar problemas, para atuar em ações corretivas; • Realizar configuração de rotina, instalação e reconfiguração de banco de dados e produtos relacionados; • Identificar, avaliar e gerenciar a adoção de ferramentas e processos de administração de banco de dados, incluindo automação; • Desenvolver e manter procedimentos e documentação sobre bancos de dados; • Contribuir para o estabelecimento de padrões e garantir a conformidade com padrões definidos; • Gerenciar a configuração dos bancos de dados, incluindo instalação e atualização de software e manutenção da base de conhecimento; • Monitorar a atividade dos bancos de dados e o uso de recursos; • Otimizar o desempenho dos bancos de dados e apoiar o planejamento das necessidades adequação de recursos • Executar tarefas de backup e restauração de dados; • Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade; • Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares; • Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias; • Apoiar o planejamento e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC; • Realizar testes periódicos de restauração de backups; • Criar usuários e definir perfis de acesso de acordo com normas e padrões definidos; • Controlar e monitorar contas e acessos de usuários; • Apoiar o planejamento, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos; • Propor, apoiar o planejamento e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção.

Tabela 5 - Sustentação de Banco de Dados

Item 6 - Conectividade e Comunicação
Objetivo
Instalar, configurar, monitorar, manter e melhorar o desempenho das redes e comunicações de dados e voz, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)
<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar o desempenho da rede; • Investigar e resolver problemas da rede; • Conceber soluções alternativas e corrigir falhas; • Configurar componentes de rede; • Realizar testes de rede, tanto rotineiramente quanto após modificação ou falha/correção;

- Aderir aos padrões de segurança, proteção e qualidade estabelecidos;
- Contribuir para a configuração operacional dos componentes de rede;
- Executar tarefas de manutenção e configuração de componentes de rede;
- Investigar e diagnosticar problemas de rede, coletar estatísticas de desempenho e criar relatórios;
- Elaborar e manter procedimentos e documentação de suporte e operação de rede.
- Prestar suporte para sistemas de telefonia, incluindo plataformas de telefonia IP e sistemas de PABX tradicionais;
- Realizar configuração e manutenção de gateways VoIP;
- Apoiar a implementação de sistemas de callcenter e URAs de atendimento.

Tabela 6 - Conectividade e Comunicação

Item 7 - Segurança de TIC	
Objetivo	Apoiar o planejamento e implementar e operar a estrutura de controles de segurança e estratégias de gerenciamento de segurança, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)	<ul style="list-style-type: none"> • Projetar e implementar estratégias de gerenciamento de segurança; • Identificar riscos com arquiteturas de soluções de TIC; • Garantir que os princípios de segurança sejam aplicados durante a operação dos serviços. • Aplicar e manter controles de segurança específicos conforme exigido pelas políticas e normativos organizacionais; • Comunicar riscos e problemas de segurança; • Realizar avaliações de risco; • Contribuir para a identificação de riscos que surgem de possíveis arquiteturas de soluções técnicas; • Sugerir soluções alternativas ou contramedidas para mitigar os riscos; • Definir configurações de sistemas seguros em conformidade com as arquiteturas pretendidas; • Suportar a investigação de ataques suspeitos e violações de segurança; • Propor soluções ou contramedidas alternativas e garantir que elas mitiguem os riscos identificados; • Investigar ataques suspeitos e oferecer suporte ao gerenciamento de incidentes de segurança; • Contribuir para o desenvolvimento de políticas, padrões e diretrizes de segurança da informação; • Identificar riscos, ameaças e vulnerabilidades e atuar em ações de mitigação; • Investigar violações de segurança e aplicar melhorias de controle apropriadas; • Implementar controles de segurança; • Definir e revisar direitos e privilégios de acesso; • Autorizar e monitorar o acesso a instalações ou infraestrutura de TI; • Investigar o acesso não autorizado; • Avaliar vulnerabilidades; • Monitorar violações as políticas e diretrizes de segurança; • Monitor e analisar logs, alertas e eventos relevantes; • Responder a incidentes de segurança; • Implementar procedimentos operacionais padrão de segurança; • Manter atualizados os registros e documentações de segurança; • Administrar atividades de gerenciamento de criptografia e certificados digitais; • Receber e responder a solicitações de rotina de suporte de segurança; • Investigar questões relacionadas a controles de acesso e sistemas de segurança; • Documentar informações de incidentes e eventos, bem como produz relatórios; • Investigar falhas e violações de segurança, bem como recomendar as ações necessárias; • Auxiliar os usuários na definição de seus direitos e privilégios de acesso; • Resolver eventos de segurança e problemas de segurança operacional. • Apoiar na definição de direitos de acesso e na aplicação e operação de controles elementares de segurança física, processual e técnica; • Recomendar ações e melhorias de controle;

- Contribuir para a criação e manutenção de política, normas, procedimentos e documentação de segurança;
- Garantir que os registros de segurança sejam precisos e completos e que as solicitações de suporte sejam tratadas de acordo com os procedimentos acordados.

Tabela 7 - Segurança de TIC

Item 8 - Monitoramento de Serviços de TIC	
Objetivo	Monitorar os logs e eventos de serviços e sistemas de TIC, em ambiente de infraestrutura local e em nuvem.
Principais Atividades (podem incluir, mas não estão limitadas a)	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o monitoramento contínuo de todos os serviços e ativos de TIC; • Instalar, configurar, administrar e suportar soluções de monitoramento e de correlacionamento de logs e eventos; • Construir painéis (dashboards) de monitoramento com métricas e indicadores em forma de gráficos; • Integrar ferramentas de monitoramento com outras soluções, incluindo ferramentas de atendimento para abertura demandas automatizadas; • Construir e customizar de templates de monitoração; • Automatizar de tarefas de monitoramento e gestão de eventos; • Customizar ferramentas de gerenciamento, monitoramento e diagnóstico de capacidade e performance de serviços, sistemas e bancos de dados; • Aprimorar a monitoração dos serviços de TIC, buscando refinar e adequar os limites adequados para tratamento de eventos relevantes; • Apoiar na definição, bem como efetuar a proposição e utilização dos principais indicadores de desempenho a serem aferidos; • Apoiar na implantação dos agentes de monitoramento; • Configurar gatilhos, entradas, saídas e interfaces dos processos de gerenciamento de serviços; • Orientar e esclarecer dúvidas referentes aos componentes e as implementações realizadas; • Apoiar a definição, revisão e atualização de políticas do processo de gerenciamento de evento. Apoiar o processo de gerenciamento de incidente e cumprimento de requisição em todo o seu ciclo de vida; • Detectar, receber, registrar, analisar, tratar, resolver e encaminhar eventos e registros de eventos nos serviços gerenciados sob sua responsabilidade técnica, atuando continuamente para a melhoria de fluxos do processo de gerenciamento de evento e de outros processos relacionados, bem como, para a melhoria dos serviços de TIC do MCOM; • Realizar recebimento, abertura e tratamento de tickets (requisições, incidentes, mudanças etc.) – registrando, documentando e reportando as tratativas em solução ITSM; • Realizar e registrar a escalção de tickets (escalation) e monitorar as tratativas de atendimento de tickets escalados; • Operar, configurar, manter e utilizar as ferramentas de monitoramento do MCOM para a sustentação do ambiente, infraestrutura e serviços de TI; • Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoramento para a geração de eventos ocorridos nos serviços, ativos, infraestrutura e itens de configuração. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoração para o start automático de processos de gerenciamento de serviços em ferramentas de GSTI. Realizar o monitoramento proativo dos serviços e sua infraestrutura, visando detectar antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços. • Garantir que todos os ICs sejam constantemente monitorados; • Monitorar o desempenho dos serviços e aplicativos corporativos; • Categorizar eventos para que a ação apropriada possa ser tomada, se necessário; • Atribuir alertas e eventos à equipe apropriada, antes que ocorra qualquer interrupção do serviço; • Criar e melhorar regras para alertar apenas eventos relevantes; • Detectar desvios da operação normal dos ICs e comunicar à equipe apropriada para atuação; • Detectar e correlacionar alertas operacionais ou comunicações geradas por ICs; • Detectar incidentes na fase inicial;

- Implementação de chatbots no Microsoft Teams.

Tabela 8 - Monitoramento de Serviços de TIC

4. A Tabela 9 a seguir, contém tipos de chamados previstos com a respectiva severidade e NMS, relacionados ao indicador IPrazo – ÍNDICE DE CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO.

Serviço		Severidade	Prazo Máximo de Atendimento
Item 1 - Suporte Técnico de Microinformática			
Tira Dúvidas	Orientação e esclarecimento de dúvidas	Baixa	16 horas
Solicitação de recurso ou bem de TIC	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Solicitação de bem ou recurso de TIC	Média	8 horas
	Comunicar dano, perda ou extravio	Baixa	16 horas
	Devolução de bem ou recurso de TIC	Baixa	16 horas
	Movimentação de bem ou recurso de TIC	Média	8 horas
	Alterar Proteção de Tela	Média	8 horas
Telefonia	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Alterar grupo de captura	Média	8 horas
	Alterar grupo de discagem	Média	8 horas
	Alterar nome de identificação do ramal	Baixa	16 horas
	Alterar permissão de discagem	Alta	4 horas
	Alterar ramal	Média	8 horas
	Bloqueio de ligação	Baixa	16 horas
	Configurar ramal novo	Média	8 horas
	Criar atalho de ligação	Média	8 horas
	Criar grupo de captura	Média	8 horas
	Desvio de ligação	Média	8 horas
	Excluir ramal	Média	8 horas
	Função “Chefe-Secretária”	Média	8 horas
	Instalar aparelho	Média	8 horas
	Solicitar relatório	Baixa	16 horas
Conta de Rede	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Criar conta de rede	Alta	4 horas
	Alterar conta de rede	Alta	4 horas
	Desbloquear conta de rede	Altíssima	2 horas
	Nada Consta	Alta	4 horas
	Orientação e Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Redefinir senha de rede	Alta	4 horas
	Remover/Desativar conta de rede	Alta	4 horas
Correio Eletrônico	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação e Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Alterar conta de e-mail	Alta	4 horas
	Alterar Lista de Distribuição	Alta	4 horas
	Compartilhar agenda (Outlook)	Média	8 horas
	Criar backup (.pst)	Média	8 horas
	Criar caixa de e-mail corporativa (caixa compartilhada)	Média	8 horas
	Criar Lista de Distribuição	Média	8 horas
	Conceder acesso à caixa compartilhada	Alta	4 horas
	Remover acesso à caixa compartilhada	Alta	4 horas
	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação e Esclarecimento de dúvida	Média	8 horas
Impressora	Remanejar impressora	Alta	4 horas
	Troca de Reservatório de Resíduos	Alta	4 horas
	Troca de tonner	Alta	4 horas
	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação, esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
Internet	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação, esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas

	Desbloqueio de site	Alta	4 horas
Office 365	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação/Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Acesso para convidado no MS Teams	Alta	4 horas
	Alteração de Informações no Teams	Alta	4 horas
	Criar equipe no Teams	Alta	4 horas
	Conceder acesso à equipe no Teams	Alta	4 horas
	Remover acesso à equipe no Teams	Alta	4 horas
Pasta de Rede	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação ou Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Criar pasta de rede corporativa	Alta	4 horas
	Conceder permissão à pasta de rede corporativa	Alta	4 horas
	Mapear pasta de rede corporativa	Alta	4 horas
	Revogar permissão à pasta de rede corporativa	Alta	4 horas
Software	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação ou Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Instalar software	Alta	4 horas
	Configurar software	Alta	4 horas
	Desinstalar software	Média	8 horas
Rede	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Habilitar ponto de rede	Alta	4 horas
VPN	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação ou Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Solicitar acesso à VPN	Alta	4 horas
	Configurar VPN	Alta	4 horas
	Liberação de Acesso à Sites/Recursos pela VPN	Alta	4 horas
Videoconferência	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Orientação/Esclarecimento de dúvidas	Média	8 horas
	Configuração	Alta	4 horas
	Apoio para realização de reunião	Altíssima	2 horas
	Desconectar/Reconectar solução de videoconferência	Alta	4 horas
	Publicar vídeos institucionais nas TVs de coworking	Média	8 horas
	Movimentação	Média	8 horas
SEI	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Publicação no DOU	Alta	4 horas
	SEI	Alta	4 horas
Sistemas MCOM	Erro ou Falha	Alta	4 horas
	Acesso	Alta	4 horas
	Formulário de Atendimento	Alta	4 horas
	Solicitação de novo Sistema/Aplicativo/API/Integração	Baixa	Prazo agendado
	Automação de tarefas	Baixa	Prazo agendado
Sistema PG	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Alteração de Modalidade e/ou Regime de execução no Cadastro	Média	8 horas
	Cadastro de perfil de avaliador	Média	8 horas
	Cadastro de perfil de usuário	Média	8 horas
	Inativação de cadastro no PG	Média	8 horas
Sistemas Anatel	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Formulário de atendimento	Média	8 horas
ITSM	Formulário de Atendimento	Baixa	Prazo agendado

Item 3 - Sustentação de Aplicações			
Windows	Erro ou Falha em servidor Windows	Alta	4 horas
	Atualizar servidores (Windows Update)	Média	8 horas
	Configurar serviços em servidores Windows	Média	8 horas
	Configurar servidor Windows	Média	8 horas
Linux	Erro ou Falha em servidor Linux	Alta	4 horas
	Configurar servidor Linux	Média	8 horas
	Configurar serviços em servidores Linux	Média	8 horas
	Deploy de artefato Jboss	Média	8 horas
DevOps	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Criação de Bucket S3	Alta	4 horas
	Permissão de acesso a Infraestrutura DevOps	Média	8 horas
Virtualização	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Alterar recursos da máquina virtual (VM)	Alta	4 horas
	Criar máquina virtual (VM)	Alta	4 horas
Item 4 - Armazenamento e Backup			
Storage	Erro ou falha	Alta	4 horas
Backup	Erro ou falha	Alta	4 horas
Item 5 – Sustentação de Banco de Dados			
Banco de Dados	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Bloqueio/Desbloqueio do SEI	Alta	4 horas
	Conceder/Alterar permissão no banco de dados	Média	8 horas
	Criar banco de dados	Média	8 horas
	Executar script de banco	Alta	4 horas
	Restaurar banco de dados	Média	8 horas
Item 6 - Conectividade e Comunicação			
Rede e Telefonia	Erro ou falha em ativo de rede	Alta	4 horas
	Erro ou falha em ativo de telefonia	Alta	4 horas
	Erro ou falha em dispositivo wifi	Alta	4 horas
Item 7 - Segurança de TIC			
Segurança de TIC	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Alterar regra de firewall	Alta	4 horas
	Criar regra de firewall	Alta	4 horas
Item 8 - Monitoramento de Serviços de TIC			
Monitoramento	Erro ou falha	Alta	4 horas
	Adicionar serviços no monitoramento	Baixa	16 horas
	Alterar serviço no monitoramento	Média	8 horas
	Criar novo dashboard de monitoramento	Baixa	Prazo agendado
	Alterar dashboard de monitoramento	Baixa	Prazo agendado
	Automatizar rotina ou alerta de monitoramento	Baixa	Prazo agendado
	Gerar relatório de monitoramento	Baixa	16 horas

Tabela 9 - Tipos de Chamado

4.1. Chamados demandados pelos usuários classificados como “VIP” pelo MCOM, devido à complexidade das atividades inerentes ao seu cargo/função, que requerem um nível mínimo de serviço com tolerância menor, serão incluídos no rol daqueles cuja previsão seja de “Resolução de chamados de severidade “Altíssima”, independente da atividade a que se referir.

4.1.1. O limite de usuários que poderão ser incluídos no rol de usuários VIP será de até 10% do total de usuários do MCOM.

4.2. Chamados do tipo incidente que reportem “Erro ou Falha” e impactem na disponibilidade parcial ou total de ativo de infraestrutura de TI ou serviço que sustenta sistema do MCOM serão incluídos no rol daqueles cuja previsão seja de “Resolução de chamados de severidade “Altíssima”.

4.3. Cabe esclarecer que os NMS praticados no Contrato atual têm prazo de atendimento inferior aos que estão sendo previstos para a nova contratação, tendo em vista que a maioria dos chamados do usuário cujo atendimento requer um prazo menor deverá ser automatizada, de forma que o atendimento seja o mais breve possível, senão imediato. Dessa forma, a previsão de prazos de um NMS mais flexível busca alcançar proposta mais vantajosa.

5. A Tabela 10 a seguir, contém os critérios de criticidade que serão utilizados para o cálculo do indicador IDisp – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS.

ID	ATIVO/SERVIÇO	CRITICIDADE			ÁRVORE DE DEPENDÊNCIA (rol de ativos/serviços que impactam ou são impactados com incidentes no ativo em tela)
		INSTABILIDADE	INDISPONIBILIDADE		
			PARCIAL	TOTAL	
Item 3 - Sustentação de Aplicações					
3.1	Sites/Aplicações WEB	Média	Alta	Alta	3.4;3.5;3.6;3.7;3.8;4.2;7.1
3.2	Infraestrutura Windows	Alta	Alta	Alta	3.7;3.8;4.1;4.2;7.1
3.3	Infraestrutura Linux	Alta	Alta	Alta	3.7;3.8;4.2;7.1;7.2
3.4	Contêiner Desenvolvimento	Baixa	Baixa	Baixa	3.7;3.8;3.9;4.2;5.1;5.2;5.3;7.1
3.5	Contêiner Homologação	Média	Média	Média	3.7;3.8;3.9;4.2;5.1;5.2;5.3;7.1
3.6	Contêiner Produção	Alta	Alta	Alta	3.7;3.8;3.9;4.2;5.1;5.2;5.3;7.1
3.7	Virtualização	Alta	Alta	Alta	3.8;4.1;4.2;6.2;7.1
3.8	HCI Produção	Alta	Alta	Alta	6.2;7.1
3.9	DevOps	Baixa	Média	Alta	3.3;3.7;3.8;7.1
Item 4 - Armazenamento e Backup					
4.1	Infraestrutura de Storage	Alta	Alta	Alta	4.2;6.2;7.1
4.2	Infraestrutura de Backup	Alta	Alta	Alta	4.1;6.2;7.1
Item 5 – Sustentação de Banco de Dados					
5.1	Banco de Dados SQL Server	Alta	Alta	Alta	3.2;3.7;3.8;4.2
5.2	Banco de Dados Postgres	Alta	Alta	Alta	3.3;3.5;3.7;3.8;4.2

5.3	Banco de Dados MySQL	Alta	Alta	Alta	3.3;3.7;3.8;4.2
Item 6 - Conectividade e Comunicação					
6.1	Central Telefônica	Alta	Alta	Alta	6.2;7.1
6.2	Rede Lógica	Alta	Alta	Alta	7.1;7.3; 6.1;6.3
6.3	Rede WIFI	Média	Alta	Alta	6.2;7.1
Item 7 - Segurança de TIC					
7.1	Firewall	Alta	Alta	Alta	6.2
7.2	Cofre de Senha	Média	Alta	Alta	3.3;7.1
7.3	VPN	Alta	Alta	Alta	7.1
Item 8 - Monitoramento de Serviços de TIC					
8.1	Zabbix	Média	Média	Alta	3.3;3.7;3.8;4.2
8.2	Grafana	Baixa	Baixa	Média	3.3;3.7;3.8;4.2
8.3	Painéis de Monitoramento (BI)	Baixa	Baixa	Média	3.3;3.7;3.8;4.2

Tabela 10 - Critérios de criticidade

6. Durante a vigência do Contrato, a criticidade e a severidade, referentes aos indicadores IDisp – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS e IPrazo – ÍNDICE DE CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO, respectivamente, poderão ser alterados. Fica estabelecido que as alterações estarão limitadas a 30% (trinta por cento) do total de itens previstos para cada indicador.