

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I - MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante obedece estritamente as diretrizes previstas nas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022, a qual estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.
- 1.2. Nesse contexto, para manter os processos implementados, a maturidade de prestação de serviços de TIC conquistada e a consolidada capacidade gerencial dos serviços de TIC alcançada pela Área de TIC da Contratante, ao longo da execução dos contratos anteriores, tornou-se essencial a realização da correlação entre o Modelo previsto pelas citadas Portarias e o Modelo de Execução dos Serviços implantado na Contratante, a fim de promover o ganho de eficiência e o aumento desta maturidade na execução contratual advinda da presente Contratação.
- 1.3. O Modelo proposto pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 foi adaptado às características da Contratante, em conformidade com os estudos técnicos realizados pela Contratante e de acordo com os normativos vigentes, sem prejuízo às características intrínsecas previstas no modelo estabelecido pelas citadas Portarias.

2. DA COMPOSIÇÃO

- 2.1. O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante representa a composição da Solução de TIC a ser contratada pela Contratante, que é composta por itens de serviço com delimitação de perfis profissionais e seus respectivos quantitativos para a prestação dos serviços contratados, de modo a atender as necessidades de prestação de serviços técnicos especializados de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de TIC, a fim de manter, sustentar, suportar, monitorar e melhorar o ambiente de TIC organizacional e os recursos tecnológicos contidos nele e atender os usuários destes recursos de forma eficiente.
- 2.2. Nesse contexto, o Modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.
- 2.3. Dessa forma, cada Categoria de Serviço engloba serviço(s) de acordo com a Área Especializada definida com base nas funcionalidades dos ativos (Itens de Configuração - ICs) e/ou grupo de ativos de TIC (grupos de ICs), ou seja, em virtude das funções desempenhadas por cada ativo no ambiente de TIC da Contratante, sendo o presente Modelo fundamentado nas premissas estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.

3. DO OBJETIVO

- 3.1. O Modelo de Prestação de Serviços de TIC definido para a Contratação pretendida pela Contratante tem por objetivo manter a continuidade dos serviços prestados, aumentar a maturidade dos serviços de TIC organizacional, ampliar a governança de TIC institucional, estabelecer *compliance*, propiciar a segurança dos dados corporativos, fortalecer a área de segurança da informação, atender as necessidades reprimidas, gerir a administração, a operação e o suporte a rede, atender satisfatoriamente os usuários internos e externos de TIC, possibilitar a disponibilidade do ambiente computacional e manter a aderência aos instrumentos legais e/ou normativos vigentes.

4. DA ESQUEMATIZAÇÃO

- 4.1. A Tabela 1 (Anexo I) deste Termo de Referência representa o Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC que compõe a Solução de TIC da Contratante, assim como discrimina os perfis profissionais e os seus respectivos quantitativos para a prestação dos serviços técnicos especializados requeridos pela Contratante e especifica os perfis necessários para a execução das atividades previstas por cada Área Especializada ou Categoria de Serviço definida para cada serviço.

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC							
GRUPO	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM	ITEM DE SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE
1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	6
				2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior	5
				3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	2,5
				5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5
			Armazenamento e Backup	6	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Suporte Computacional - Sênior	1,5
				7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1,5
			Administração de Dados	8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados - Sênior	1
				9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1,5
			Conectividade e Comunicação	10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1,5
				11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	2,5

			Gerenciamento de Serviços de TIC	12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional - Sênior	0,5
				13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
				14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	1
			Monitoramento de Serviços de TIC	15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior	3
				16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em Segurança da Informação Conformidade - Júnior	3
QUANTITATIVO TOTAL DE PERFIS PROFISSIONAIS QUE COMPÕE A EQUIPE TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TIC							34
<p>*1) O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante está fundamentado nas premissas estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022.</p> <p>*2) O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante estabelece a correlação entre o Modelo previsto pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 e o Modelo de Execução dos Serviços de TIC implantado na Contratante, integrando os processos implementados, a maturidade da prestação dos serviços de TIC conquistada e a consolidada capacidade gerencial dos serviços de TIC alcançada pela Área de TIC com as premissas estabelecidas pelas Portarias supracitadas e nas demais legislações vigentes, e com isso, possibilitar o ganho de eficiência e o aumento da maturidade dos serviços de TIC corporativos.</p> <p>*3) O Modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.</p> <p>*4) Cada Categoria de Serviço é composta por Área(s) Especializada(s).</p> <p>*5) Cada Área Especializada é composta por serviço(s) específico(s).</p> <p>*6) Algumas Áreas Especializadas serão compostas, também, por profissionais com demandas fracionadas ou pontuais, devido a ocorrência de período que requer maior alocação de profissional e períodos com pouca alocação deste. Nesses casos, estimou-se a quantidade de 0,5 (zero vírgula cinco), que representa metade da carga horária delimitada para o profissional com demandas comuns delimitadas pelo MME para a atuação remota, cujas atividades serão desenvolvidas no ambiente da Contratada.</p> <p>*7) A Unidade de Serviço Especializado denominada "Central de Serviços de TIC" engloba os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC.</p> <p>*8) Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.</p> <p>*9) A Unidade de Serviço Especializado denominada "Infraestrutura de TIC" engloba os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.</p> <p>*10) Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.</p> <p>*11) Os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento do Ambiente de TIC, de Manutenção Programada, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.</p> <p>*12) O Atendimento aos Usuários, em Nível 1, Item 1, será realizado, de forma remota ou não presencial, no ambiente da Contratada.</p> <p>*13) O Suporte Técnico aos Usuários, em Nível 2, Item 2, será realizado, de forma presencial, no ambiente da Contratante.</p> <p>*14) Os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, Itens 4 a 14, serão executados no ambiente da Contratante.</p> <p>*15) Os serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Item 12 a 14, serão executados no ambiente da Contratante e/ou de forma remota no ambiente da Contratada.</p> <p>*16) Os serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, Itens 3, 13 e 14, serão executados no ambiente da Contratante.</p> <p>*17) Os Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de TIC, Itens 15 e 16, serão executados no ambiente da Contratada, podendo ser realizado em CSC (Centro de Serviço Compartilhado).</p> <p>*18) Os Perfis Profissionais estão especificados para a execução das atividades de cada Área Especializada ou Categoria de Serviços, sendo distribuídos para a prestação dos serviços técnicos especializados requeridos e delimitados pela Contratante.</p> <p>*19) O Regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano) refere-se ao período de disponibilidade dos serviços.</p> <p>*20) SOC (Security Operation Center) - Trata-se de monitoramento e gestão de dados, em regime 24x7x365, das operações de cibersegurança, no qual oferece suporte a detecção de novas ameaças, respostas a incidentes de segurança em tempo real e análise histórica de eventos de segurança em uma ampla variedade de fontes de dados de eventos e contextuais, ou seja, monitora e gerencia o ambiente (ativos de rede, <i>endpoints</i>, servidores e outros), permitindo a identificação e a mitigação de riscos de modo proativo.</p> <p>*21) NOC (Network Operations Center) ou Central de Operações de Rede ou Central de Monitoramento de Infraestrutura de TIC - Trata-se de monitoramento e gestão dos eventos de TIC, cujo serviço interno ou externo atua de forma preventiva e proativa, com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível.</p> <p>*22) Monitoramento NOC e SOC - A função do Monitoramento SOC é monitorar e analisar a infraestrutura de TIC e, quando uma anormalidade for detectada, este deve se mover rapidamente para escalar e determinar a natureza da ameaça e, em seguida, resolvê-la. O Monitoramento NOC, por sua vez, foca no monitoramento da rede corporativa.</p> <p>*23) A métrica de pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados é o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS).</p> <p>*24) A unidade de medida das quantidades dos serviços contratados é o "mês".</p> <p>*25) O Modelo de Prestação de Serviços de TIC da Contratação do MME está consolidado no Objeto da Contratação.</p>							

Tabela 1 (Anexo I) - Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC

5. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Por fim, ressalta-se que os serviços técnicos especializados foram delimitados para atender as necessidades tecnológicas do MME, com vistas a propiciar a integridade, a segurança e a disponibilidade dos dados e /ou informações institucionais e, com isso, facilitar a execução das atividades administrativas e negociais, possibilitar a celeridade na tomada de decisão e promover o cumprimento das atribuições legais institucionais.

ANEXO II - DESCRIÇÃO DETALHADA DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO

DESCRIÇÃO DETALHADA DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO**1. DAS DIRETRIZES DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

1.1. Este documento visa fornecer as diretrizes da presente Contratação e detalhar o modelo de execução e de gestão do contrato, referentes à prestação de serviços Objeto desta Contratação.

2. DA FORMA DE DEMANDA DOS SERVIÇOS

2.1. A prestação dos serviços de cada Item contratado deverá ser iniciada, obrigatoriamente, por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS), que poderá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual.

2.1.1. As informações que deverão compor minimamente a Ordem de Serviço (OS) encontram-se dispostas no Item 6.1.3.3. deste Termo de Referência.

2.2. Durante a execução contratual, a Contratante realizará abertura de chamados que poderão envolver requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas.

2.3. A Contratada deverá atuar proativamente, de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, a Contratada poderá registrar os incidentes, os problemas ou ainda as requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas.

2.4. A Contratada poderá utilizar outras fontes de informações, como alertas e avisos, emitidos pelas ferramentas automáticas que gerarão requisições para a sua atuação.

2.5. Os serviços deverão ser executados observando-se os processos de gerenciamento de TIC da Contratante.

2.6. Todos os chamados derivados de requisição de mudança, requisição de serviços, problemas e incidentes deverão estar associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, à exceção daqueles abertos pela Contratada, que neste caso, deverão ser avaliados pela Contratante.

3. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização, mesmo quando executados nas dependências da Contratada.

3.2. O detalhamento acerca de acompanhamento e fiscalização do contrato estão descritos no Item 7 deste Termo de Referência.

4. DAS DIRETRIZES SOBRE O GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

4.1. O gerenciamento de Serviços de TIC compreende as ações e/ou atividades de gerência de suporte técnico, de infraestrutura de TIC e de Segurança da Informação.

4.2. As atividades de gerenciamento de serviços de TIC permitem, por meio de um conjunto de capacidades e processos, a gerência e o controle das atividades e dos recursos de tecnologia da Contratante, a fim de propiciar o planejamento, o desenho, a transição, a entrega e a melhoria de serviços de TIC para entrega de valor.

4.3. A formalização de processos de gerenciamento de serviços de TIC é fundamental para assegurar a adoção adequada do Modelo de Contratação proposto, bem como garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação de TIC.

4.4. A Contratada deverá observar os padrões constantes da série ABNT NBR ISO/IEC 20.000, de modo a provê estabilidade e previsibilidade aos processos de gerenciamento de serviços de TIC.

4.5. A Contratada deverá observar as práticas ágeis constantes do modelo de *DevSecOps*, de forma a provê agilidade na prestação dos serviços.

4.6. A Contratada deverá manter e ampliar a utilização de metodologias ágeis, a exemplo dos conceitos de *DevSecOps*, os quais estão, em parte, implantadas na Contratante.

4.6.1. Um ambiente *DevSecOps* possui recursos que asseguram condições para se alcançar um elevado grau de automação da infraestrutura. Assim, objetiva-se expandir a automação da infraestrutura de TIC da Contratante com o uso e o aprimoramento das ferramentas de:

- a) Controle de Versão;
- b) Integração Contínua;
- c) Testes Contínuos;
- d) Gerenciamento de Configuração e *Deployment*;
- e) Monitoramento Contínuo;
- f) Containerização;
- g) Orquestração;
- h) Segurança Integrada; e
- i) Gerenciamento Integrado de Demandas Integrada.

4.7. Para assegurar a governança adequada em relação aos modos de atuação da área de TIC na entrega de serviços à Contratante, deverão ser consideradas as seguintes práticas:

- a) **Gerenciamento de Requisição de Serviços;**
- b) **Gerenciamento de Mudanças;**
- c) **Gerenciamento de Problemas;** e
- d) **Gerenciamento de Incidentes.**

4.5.1. DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

4.5.1.1. Segundo a biblioteca *ITIL*, uma requisição de serviço trata-se de uma chamada para a ação de serviço que tenha sido acordada como parte normal da entrega de serviço, ou seja, é o consumo sadio de serviços por parte dos usuários que contatam a central para pedir novas entregas.

4.5.1.2. As requisições de serviços podem ser divididas nos seguintes tipos:

- Ação de Serviço;
- Informação;
- Fornecimento de recurso; e
- *Feedback*.

4.5.1.3. O Cumprimento de Requisições é um termo genérico usado para descrever os diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários à área de TIC. Tipicamente, estas requisições possuem as seguintes características:

- De baixo custo;
- De baixo risco;
- Frequentemente executadas; e
- Eventualmente consultivas.

4.5.1.4. O processo de Gerenciamento de Requisição estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC.

4.5.2. DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

4.5.2.1. É o processo que tem como propósito realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças, de forma que os serviços de TIC sofram o mínimo de interrupções.

4.5.2.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TIC.

4.5.2.3. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças, de forma que os serviços de TIC sofram o mínimo de interrupções.

4.5.2.4. As mudanças na infraestrutura de TIC poderão surgir, de forma reativa, em resposta a problemas ou a exigências impostas externamente, como por exemplo alterações nas legislações. Por outro lado, poderão ser uma ação proativa em busca de maior eficiência e eficácia na organização.

4.5.2.5. As mudanças poderão ser:

- a) **Padrão** - Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;
- b) **Emergencial** - Mudança que deve ser implementada o mais rápido possível, como por exemplo, solucionar um Incidente de Severidade 1 que necessite de mudança;
- c) **Evolutiva** - Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional. Serão utilizadas para a inserção de novos ativos, ferramentas/*softwares/hardwares/soluções* de TIC no ambiente de TIC da Contratante; e
- d) **Normal** - Qualquer mudança que não seja considerada Padrão, Emergencial ou Evolutiva. Será usada para a atualização ou melhoria de ativos, ferramentas/*softwares/hardwares/soluções* de TIC existentes no ambiente de TIC da Contratante.

4.5.3. DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

4.5.3.1. É o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, no qual o problema pode ser o foco de um ou mais incidentes.

4.5.3.2. Um problema refere-se a causa raiz de um ou mais incidentes reais ou potenciais.

4.5.3.3. Os principais objetivos do processo Gerenciamento de Problema são:

- Minimizar impacto de incidentes;
- Tratar, corrigir e eliminar incidentes que acontecem ciclicamente; e
- Prevenir incidentes ocasionados de recorrência.

4.5.4. DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

4.5.4.1. É o processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.

4.5.4.2. Um incidente refere-se a qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço, em parte ou como um todo, ou ainda um evento que ainda não impactou o serviço do usuário.

4.5.4.3. Um incidente pode ser caracterizado pela ocorrência de algum dos fatos listados a seguir:

- Interrupção não planejada de um serviço de TIC;
- Redução da qualidade de um serviço de TIC; e
- Falha de um Item de Configuração (IC)/ativo de TIC/Ativo de serviço serviço que ainda não tenha impactado um serviço de TIC.

4.5.4.4. O Gerenciamento de Incidentes é o processo que estabelece os procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes.

4.6. DO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO (ATIVOS DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO)

- 4.6.1. É o processo que tem por objetivo garantir que os ativos de TIC/ativos de serviço exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que as informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias.
- 4.6.2. Serão considerados Itens de Configuração (ICs) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC como, por exemplo, *hardware*, *software*, Catálogo de Serviços e documentação de processos.
- 4.6.3. Serão considerados ativos de TIC todos e quaisquer recursos necessários para a sustentação dos serviços de TIC, que agrega valor à entrega dos serviços como, por exemplo, equipamentos, licenças, ativos de rede, dentre outros.
- 4.7. Dando continuidade ao modelo de prestação de serviços de TIC atual da Contratante, serão utilizadas as disciplinas denominadas "Evento de Sustentação" e "Tarefas", as quais não se aplicarão NMS. O Evento de Sustentação refere-se a um evento detectado no monitoramento, por meio de ferramenta de monitoramento, cuja ferramenta de ITSM abre automaticamente *tickets* de eventos, enquanto as tarefas correspondem às rotinas que são executadas para a Manutenção da Saúde Operacional (MSO), nas quais são ações que os técnicos executam independentemente de ter chamado.
- 4.8. Será utilizada a Requisição de Mudança (RDM) para abrir/registrar demandas de mudanças evolutivas e normais na ferramenta de ITSM.
- 4.9. Os processos de gerenciamento de serviços de TIC são um conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para a entrega de valor, em que estes deverão ser atualizados e/ou revistos continuamente.

5. DA VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

- 5.1. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão de contratos de serviços da Administração Pública.
- 5.2. Deverá proporcionar a devida verificação da medida entregue ao longo do contrato, efetivamente, correspondente ao resultado esperado ou planejado.
- 5.3. Os indicadores de níveis de serviços deverão ser definidos para todo e qualquer contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, observando-se o conjunto mínimo de indicadores capaz de assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.
- 5.4. Os Indicadores de Níveis de Serviço (INS) da referida Contratação encontram-se explicitados no Anexo VII deste Termo de Referência.
- 5.5. Com vistas a atender o padrão de qualidade dos serviços exigidos pela Contratante, a Contratada deverá:
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e das rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislações vigentes, bem como observar a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;
 - Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
 - Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas; e
 - Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da Contratante, observando sempre os critérios de qualidade.
- 5.6. A Contratada deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação por meio de ferramentas automatizadas.
- 5.6.1. A Contratada deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação, bem como a geração de relatórios e *dashboards*.
- 5.6.2. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para a medição do Índice de Satisfação do Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito).
- 5.6.3. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a Contratante poderá também definir com a Contratada a realização de pesquisas em momentos específicos.
- 5.7. Com a finalidade de atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a Contratada deverá:
- Efetuar a adequação das instalações e dos procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis;
 - Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis; e
 - Entregar os produtos/serviços dentro dos padrões de qualidade exigidos, em que será exigida a readequação destes, caso não sejam entregues nos padrões estabelecidos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

5.8. DO GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 5.8.1. O gerenciamento dos níveis de serviço será realizado no monitoramento, e evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados e o controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pela Contratante.
- 5.8.2. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela Contratada na prestação dos serviços.
- 5.8.3. Os descontos nos pagamentos, em decorrência do não atingimento dos níveis de serviços estabelecidos, serão limitados às margens de tolerância suportadas pela Contratante.
- 5.8.3.1. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal, não superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal, cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido, poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.
- 5.8.3.1.1. As margens de tolerância deverão ser definidas considerando a criticidade dos serviços para a Contratante e a proporcionalidade dos descontos, de forma que possam surtir o devido efeito, como forma de controle, sem comprometer a continuidade da Contratação, evidenciando-se que os níveis de serviços apurados abaixo desta margem sujeitarão à Contratada ao ajuste na remuneração devida e, se aplicável, às sanções legais.
- 5.8.4. Os indicadores serão instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado, em que deverão ser concebidos descrevendo-se, no mínimo, sua finalidade, meta, forma de monitoramento, periodicidade, forma de cálculo, faixa de ajuste no pagamento e sanções.
- 5.8.5. As informações adicionais acerca de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) encontram-se fundamentadas no Anexo VII deste Termo de Referência.

5.9. DOS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO

- 5.9.1. A Contratante utilizará como critérios de priorização para a classificação dos incidentes e das requisições os seguintes critérios:
- a) **Criticidade** - Mensura a relevância de determinado recurso (*link* de internet, servidores de rede, *switches*, sistemas, entre outros) ou a aplicação para o correto andamento do negócio; e

b) **Disponibilidade** - Qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado, a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado.
- 5.9.2. Os níveis de Criticidade definidos pela Contratante obedecerão às seguintes diretrizes:
- Baixa** - Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente/somente o usuário que reportou o problema, sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários da Contratante;
 - Média** - Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio da Contratante de forma direta, mas pode afetá-lo substancialmente, se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade; e
 - Alta** - Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio da Contratante.
- 5.9.3. As qualificações de Disponibilidade definidos pela Contratante obedecerão às seguintes diretrizes:
- Disponível** - São os casos em que o recurso ou a aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;
 - Parcialmente disponível** - São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente; e
 - Indisponível** - São os casos em que os recursos ou as aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou na aplicação em questão.
- 5.9.4. A Severidade representa a correlação entre a Criticidade e a Disponibilidade. A Matriz de Severidade da Contratante encontra-se expressa na Tabela 1 (Anexo II) deste Termo de Referência.

MATRIZ DE SEVERIDADE			
CRITICIDADE/DISPONIBILIDADE	DISPONÍVEL	PARCIALMENTE DISPONÍVEL	INDISPONÍVEL
ALTA	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
MÉDIA	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
BAIXA	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

Tabela 1 (Anexo II) - Matriz de Severidade

- 5.9.5. A classificação dos serviços será parte integrante do Catálogo de Serviços de TIC. Os critérios definidos acima serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerenciamento de Chamados e de Níveis de Serviços de TIC da Contratante.
- 5.9.6. A partir das definições de “Disponibilidade” e “Criticidade” de cada solicitação, o Sistema deverá estabelecer a prioridade de atendimento, caracterizado pela sua Severidade.
- 5.9.6.1. A área de gestão da Contratante definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no Catálogo de Serviços de TIC e a consequente criticidade das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente.
- 5.9.7. O Técnico de Nível 1 da Central de Serviços de TIC deverá classificar a disponibilidade para cada chamado recebido, caso a atividade objeto do chamado aberto ainda não esteja inserida no Catálogo de Serviços de TIC.
- 5.9.8. A partir do cruzamento dessas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a Matriz de Severidade, caracterizando o seu NMS específico, em termos do tempo máximo de atendimento aceitável, conforme indicado na Tabela 2 (Anexo II) deste Termo de Referência.

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO			
NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO TOTAL PARA A SOLUÇÃO	TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO ACEITÁVEL
Severidade 1	Em até 30 min	Em até 4 (quatro) horas	Em até 4h30min
Severidade 2	Em até 30 min	Em até 6 (seis) horas	Em até 6h30min
Severidade 3	Em até 30 min	Em até 10 (dez) horas	Em até 10h30min
*1) Os tempos citados nesta Tabela serão contados em horas corridas. *2) Tempo de Início de Atendimento = Tempo de Abertura + Tempo de Classificação. *3) Tempo Total para a Solução = Tempo contado a partir da classificação do chamado.			

Tabela 2 (Anexo II) - Tempo Máximo de Atendimento

- 5.9.8.1. A cada valor de Severidade estarão associados níveis de serviços mínimos relativos ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução para cada Categoria de Serviço e/ou Área Especializada, conforme explicitado no Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS) deste Termo de Referência.
- 5.9.9. O tempo de atendimento das mudanças será definido pelo Comitê Consultivo de Mudança (CCM) da Contratante, com base em critérios de prioridade que correlacionam a tomada de ação com a continuidade do negócio da Contratante, de modo a estabelecer parâmetros para a classificação das mudanças e o tempo de atendimentos destas. Tais critérios correlacionam o impacto e a urgência da mudança a ser realizada e serão denominados "Critérios de Severidade para Mudanças", os quais deverão ser utilizados para a definição do tempo de atendimento das mudanças.
- 5.9.9.1. O Impacto e a Urgência obedecerão as definições e a classificações seguintes:
- a) **Impacto** - Classifica a importância dos efeitos que determinada mudança, caso esta não seja realizada em tempo oportuno e possa surtir efeito no negócio. Pode ser classificado em:

- Alto** - Pode afetar totalmente o negócio da empresa;

- **Médio** - Pode afetar parcialmente o negócio da empresa; e
- **Baixo** - Pode afetar minimamente o negócio da empresa.

b) **Urgência** - Determina quanto tempo a permanência de determinada mudança pode impactar significativamente o negócio. Pode ser classificada em:

- **Alta** - Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para o(a) restabelecimento/manutenção dos serviços;
- **Média** - Sugere a tomada de ação de forma programada, a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta; e
- **Baixa** - Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.

5.9.9.2. O Comitê Consultivo de Mudança (CCM) pautar-se-á na Tabela 3 (Anexo II) deste Termo de Referência para classificar a Severidade das Mudanças.

CRITÉRIOS DE SEVERIDADE PARA MUDANÇAS A SEREM USADOS PELO COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS				
URGÊNCIA	IMPACTO			
		ALTO	MÉDIO	BAIXO
	ALTA	Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2
	MÉDIA	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
	BAIXA	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 3

Tabela 3 (Anexo II) - Critérios de Severidade para Mudanças a serem usados pelo Comitê Consultivo de Mudanças

5.9.9.3. Dessa forma, após a classificação da mudança, deverá ser atribuída a esta um nível de Severidade, conforme descrito na Tabela 4 (Anexo II) deste Termo de Referência.

CORRELAÇÃO ENTRE MUDANÇA E SEVERIDADE	
NÍVEL DE SEVERIDADE	CLASSIFICAÇÃO/TIPO DE MUDANÇA
Severidade 1	Mudança Emergencial
Severidade 2	Mudança Padrão
Severidade 3	Mudança Evolutiva
	Mudança Normal

Tabela 4 (Anexo II) - Correlação entre Mudança e Severidade

5.9.9.4. Com base na classificação da severidade da mudança realizada pelo citado Comitê, a Contratada deverá obedecer o tempo equivalente ao atendimento da mudança, conforme expresso na Tabela 5 (Anexo II) deste Termo de Referência.

5.9.9.5. As mudanças pré-aprovadas referem-se àquelas que não precisam ser aprovadas pelo Comitê e deverão constar em documento tipo "Ata" elaborada e aprovada por este. Os tempos de início e de solução destes tipos de mudanças serão definidos no citado documento. As demais mudanças obedecerão os tempos constantes na Tabela 5 (Anexo II) deste Termo de Referência.

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO DAS MUDANÇAS		
NÍVEL DE SEVERIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO	TEMPO TOTAL PARA A SOLUÇÃO
Severidade 1	Em até 10 min, a partir do registro e da classificação da mudança	Prazo será definido pelo Comitê e descrito na OS/RDM
Severidade 2	Em até 30 min, a partir do registro e da classificação	Prazo será definido pelo Comitê e descrito na OS/RDM
Severidade 3	A partir da assinatura da OS/RDM	Prazo será definido pelo Comitê e descrito na OS/RDM
*1) Os tempos citados nesta Tabela serão contados em horas corridas.		
*2) Estimativa de tempo extraída do OTRS com base na média de execução das mudanças realizadas no período de 12 (doze) meses.		

Tabela 5 (Anexo II) - Tempo Máximo de Atendimento das Mudanças

6. DAS CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS OU DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM)

6.1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1.1. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC deverá permitir que a Contratante planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e o aperfeiçoamento necessários nos processos, contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TIC no tocante ao gerenciamento de seus serviços.

6.1.2. O uso de ferramenta sob gestão da Contratante deverá permitir, ainda, uma maior proteção ao histórico do gerenciamento do contrato, essencial para a gestão e a renovação contratuais, pois a manutenção e a salvaguarda destes dados encontram-se sob a responsabilidade direta da área de TIC da Contratante, que acompanha e monitora processos internos de gestão e governança de TIC.

6.1.3. Além disso, deverá permitir minimizar riscos de manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente, no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, tais como o tempo de atendimento dos chamados. Consequentemente, evitará, também, a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos.

6.1.4. Os processos de gerenciamento de serviços de TIC deverão ser suportados por ferramenta automatizada capaz de, no mínimo:

- a) Implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;
- b) Implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;
- c) Implementar controles temporais por categoria de chamado;
- d) Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados, com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- e) Assegurar a integridade, a autenticidade e a disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- f) Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

6.1.5. A abertura das demandas deverá ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, com registro de *timestamp* dos estados de abertura, fechamento e reabertura, com a finalidade de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

6.1.6. A ferramenta deverá permitir a aferição dos seguintes dados:

- a) Tempo total de atendimento do chamado;
- b) Tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- c) Se determinado chamado foi ou não reaberto;
- d) Quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- e) Quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- f) Quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

6.1.7. Como forma de avaliação dos serviços, a ferramenta de ITSM deverá possuir a funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, no momento em que o chamado for fechado.

6.2. DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

6.2.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado o *software* OTRS na versão *Community Edition* (versão gratuita e de código aberto do *software*), o qual foi customizada para atender as necessidades da Contratante no Contrato anterior, a ser atualizada e/ou customizada pela Contratada, de modo a realizar ajustes para atender esta Contratação.

6.2.2. Esse *software* poderá ser complementado ou não por outras ferramentas para o registro e o controle de chamados técnicos, o registro de incidentes, o registro de requisições de serviços, o registro e o acompanhamento dos níveis de serviço acordados, o monitoramento e o controle de disponibilidade, o repositório de documentação (Base de Conhecimento) e o Gerenciamento de Configuração (CMDB), entre outros.

6.2.3. A Contratada poderá propor outra solução de gestão de serviço, que deverá ser aceita e aprovada pela Contratante.

6.2.4. Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta proposta ficarão ao encargo exclusivo da Contratada.

6.2.5. Na Solução OTRS implementada na Contratante, encontram-se contemplados os seguintes processos:

- Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Requisições;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Mudanças (incluindo mudança padrão pré-autorizada, mudança padrão não pré-autorizada, mudança normal e mudança emergencial); e
- Gerenciamento do Conhecimento.

6.2.6. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve(ão) ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da Contratada, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio, processos e sistemas por parte da Contratante.

6.2.7. A execução, o acompanhamento e o encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverão ser realizados exclusivamente por ferramentas informatizadas.

6.2.8. Caberá à Contratada, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.

6.2.9. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a Contratada deverá realizar todas as customizações necessárias à integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da Contratada.

6.2.10. A(s) ferramenta(s) utilizada(s) para o controle de requisição de serviços e de todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes na biblioteca *ITIL*, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- Estar instalada na infraestrutura de TIC da Contratante;
- Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- Ser multiusuário e multitarefa;
- Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC da Contratante, bem como de usuários externos, caso seja necessário;
- Ser possível separar os serviços de vários centros de atendimentos;
- Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (*LDAP* e *Active Directory*), quando necessário;

- Manter cópia do registro de *logs* das atividades, para fins de auditoria por pelo menos 12 (doze) meses, durante toda a vigência do contrato;
- Permitir a exportação e a transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos; e
- Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pela Contratante.

6.2.11. A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.

6.2.12. Caso a Contratada queira ofertar uma nova ferramenta de gerenciamento de TIC (ITSM) ou outras à Contratante, está deverá ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades da ferramenta em uso pela Contratante.

6.2.13. Ficará a critério da Contratante a aceitação ou não da(s) ferramenta(s) ofertada(s) pela Contratada, caso esta(s) seja(sejam) ofertada(s).

6.2.14. Caso a Contratante aceite a(s) ferramenta(s) ofertada pela Contratada, cuja implantação deverá ser realizada de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas na base da ferramenta em uso pela Contratante.

6.2.15. Nesse caso, a Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias contínuas para a(s) ferramenta(s) de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada(s) e implantada(s) no ambiente da Contratante, durante a vigência contratual.

7. DAS CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TIC

7.1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1.1. As ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.

7.1.2. A utilização de ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TIC (ITIM) deverá integrar um dos pilares na maturidade e na governança do gerenciamento de serviços de TIC, cuja seleção destas ferramentas adequadas refletem diretamente no grau de responsabilidade da área de TIC da organização.

7.1.3. A utilização de ferramentas de operação de infraestrutura de TIC (ITOM) deverá permitir um gerenciamento de incidentes, eventos e de capacidade mais adequado, de forma a promover informações operacionais e gerenciais que auxiliam na tomada de decisão em um ambiente de operações de TIC.

7.1.4. A utilização de automação robótica de processos (RPA) consiste em um painel de controle/orquestração, que pode ser usado para gerenciar os *scripts* automáticos, também chamados de "robôs". A ferramenta de RPA deverá prever os principais recursos:

- a) Funcionalidades de *low code* para a construção de *scripts* de automação;
- b) Integração com aplicativos corporativos; e
- c) Orquestração e administração, incluindo configuração, monitoramento e segurança.

7.2. DAS DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

7.2.1. A Contratante possui, atualmente, a ferramenta *Zabbix* implantada para o monitoramento dos serviços e ativos de TIC.

7.2.2. A Contratada deverá realizar o monitoramento dos ativos de TIC por meio da ferramenta já implantada ou de outra que a Contratada venha a implantar.

7.2.3. Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta de monitoramento ficarão ao encargo exclusivo da Contratada.

7.2.4. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP) ou de agentes dedicados em *software*, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática por meio de encaminhamento de mensagens de *e-mail* ou de conexão direta a *webservice*.

7.2.5. Os indicadores de desempenho relativos ao monitoramento, descritos na Tabela 29 (Anexo VII) - Indicadores de Níveis Serviço e metas, deverão ser calculados e extraídos diretamente da(s) ferramenta(s).

7.2.6. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela Contratante.

7.2.7. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados.

7.2.8. Os indicadores deverão estar disponíveis para a Contratante durante o período de execução mensal, para que esta possa realizar o acompanhamento e definir, em conjunto com a Contratada, ações corretivas que evitem a aplicação de glosas contratuais.

7.2.9. A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.

7.2.10. Caso a Contratada queira ofertar novas ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC à Contratante, estas deverão ter, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela Contratante.

7.2.11. Ficará a critério da Contratante a aceitação ou não da(s) ferramenta(s) ofertadas pela Contratada, caso esta(s) seja (sejam) ofertada(s).

7.2.12. Caso a Contratante aceite a(s) ferramentas ofertada(s) pela Contratada, a implantação desta(s) deverá(deverão) ser realizada(s) de modo a não oferecer riscos de perdas de dados e informações contidas nas bases das ferramentas em uso pela Contratante.

7.2.13. Nesse caso, a Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias contínuas para a(s) ferramenta(s) de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC ofertada(s) e implantada(s) no ambiente da Contratante, durante a vigência contratual.

8. DAS CARACTERÍSTICAS DA METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

8.1. Os serviços de melhoria contínua serão voltados para:

- Estudo, proposta e implementação de melhoria nos processos de serviços;
- Implementações de novas soluções de mercado, com vistas a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TIC;
- Atualizações tecnológicas, com vistas à adequação das soluções em produção; e
- Atendimento das necessidades de negócio e apoio a governança de TIC por meio de prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle de novos serviços e tecnologias, sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte a decisão da Contratante e outras correlatas.

8.2. Os processos de melhoria em governança de TIC terão necessariamente e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela Contratante e Contratada, em que os artefatos a serem entregues pela Contratada serão estabelecidos, caso a caso, quando da abertura da Ordem de Serviço específica/Requisição de Mudança (RDM).

8.3. Com a finalidade de atender as necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente Contratação adotarà o modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela Metodologia de Gerenciamento de Projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), gerido pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério Economia (ME), denominada Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP (MGP-SISP).

8.4. DA METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DO SISP (MGP-SISP)

8.4.1. A Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP (MGP-SISP) é um conjunto de boas práticas em gerenciamento de projetos para os órgãos da Administração Pública, em que a metodologia é o estudo dos métodos ou das etapas que deverão ser seguidas de um determinado processo.

8.4.2. A MGP-SISP tem como objetivo auxiliar os órgãos do SISP no gerenciamento de seus projetos, no qual o nível de utilização da metodologia nos órgãos vai depender de alguns fatores, a saber, realidade, cultura e maturidade em gerenciamento de projetos, estrutura organizacional, tamanho dos projetos, entre outros. Portanto, os processos e os procedimentos descritos na MGP-SISP deverão ser adequados a realidade de cada organização.

8.4.3. A elaboração da MGP-SISP foi baseada na realidade dos órgãos da Administração Pública Federal e na vivência na área de projeto da equipe, o que permitiu incorporar a realidade destes órgãos e aplicar conceitos da Administração Pública, da área de tecnologia da informação e do ordenamento jurídico que envolve os projetos no ambiente público.

8.4.4. Trata-se de uma metodologia elaborada com base nas melhores práticas de projetos do Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia *PMBOK®*), quarta edição, editado pelo *Project Management Institute (PMI®)*, aplicada a este conteúdo a realidade vivenciada pelas diversas áreas de Tecnologia da Informação dos órgãos integrantes do SISP.

8.4.5. O público alvo da MGP-SISP são os agentes públicos que estão ligados à execução dos projetos de suas organizações, podendo ser equipe do projeto, gerentes funcionais, líderes de projetos, membros do escritório de projetos e outros, e pode ser utilizada por toda sociedade brasileira, fornecedores, pesquisadores, instrutores, educadores, instituições de ensino, assim como outros níveis de governo, estadual e municipal, e esferas de poder, Legislativo e Judiciário, de modo a auxiliá-los no gerenciamento de projetos de suas organizações.

8.4.6. Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos, a MGP-SISP permite aos órgãos contratantes balizarem sua forma de gerenciamento por meio da utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços mediante a consecução dos processos de gerenciamento de projetos. Por consequência, objetiva ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e do armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.

8.4.7. Portanto, será adotada a Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP (MGP-SISP) na presente Contratação, uma vez que a Contratante é integrante do SISP, na condição de Órgão Setorial.

8.4.8. DOS PROJETOS

8.4.8.1. Entende-se por projeto um empreendimento planejado, orientado a resultados, possuindo atividades com início e término, de modo a atingir um objetivo claro e definido. Os projetos são empreendidos em todos os níveis organizacionais podendo envolver um ou múltiplas unidades.

8.4.9. DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS

8.4.9.1. O gerenciamento de projetos é a aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades do projeto com o propósito de atender aos seus requisitos, que envolve a implementação de ações que visam planejar, executar e controlar diversas atividades para alcançar os objetivos especificados.

8.4.9.2. No caso da presente Contratação, os projetos serão elaborados e gerenciados pelos profissionais pertencentes à Categoria de Serviço denominada Gerenciamento de Serviços de TIC, a depender do tema do projeto a ser desenvolvido em conjunto com a área especializada do ativo de TIC/serviço a ser melhorado.

8.4.9.3. Os projetos demandados pela Contratante serão desenvolvidos pelos profissionais pertencentes às Áreas Especializadas, a depender do tema do projeto ou da Área Especializada do ativo de TIC/ativo de serviço a ser melhorado, com a coordenação e a gestão realizadas pelo(s) gerente(s).

8.4.10. DAS PARTES INTERESSADAS

8.4.10.1. As partes interessadas no projeto são pessoas ou organizações ativamente envolvidas no projeto ou cujos interesses podem ser positivamente ou negativamente afetados como resultado da execução ou do término do projeto. Elas podem também exercer influência sobre os objetivos e resultados do projeto.

8.4.10.2. Projetos são planejados e executados por pessoas e, para que sejam bem sucedidos, é importante definir uma estrutura formal para os indivíduos envolvidos. Dessa forma, todos terão claro entendimento de suas funções e responsabilidades para realizar as atividades do projeto, em que a forma de se organizar um projeto específico varia com seu tamanho e sua natureza.

8.4.10.3. As partes interessadas no projeto podem assumir vários papéis, dentre os quais destacam-se:

- a) **Requisitante** - Pessoa ou grupo responsável pela solicitação do produto, serviço ou resultado do projeto. Deverão informar as necessidades, as expectativas e os requisitos e aprovar as entregas.
- b) **Sociedade, cliente e usuários** - Pessoa, grupo ou organização que utilizará o produto, serviço ou resultado do projeto. Em algumas áreas de aplicação, os termos cliente e usuário são sinônimos, enquanto em outras, cliente se refere à entidade que adquire o produto do projeto e usuários são os que utilizarão diretamente o produto do projeto;
- c) **Patrocinador** - Pessoa ou grupo que fornece apoio político e/ou recursos financeiros para a realização do projeto, esclarecendo dúvidas sobre o escopo e exercendo influência sobre outras pessoas para beneficiar o projeto. Quando um projeto é concebido, o patrocinador o defende. Isso inclui servir de porta-voz para os níveis gerenciais mais elevados, buscando obter apoio de toda a organização e promover os benefícios que o projeto trará;
- d) **Coordenador Funcional do Projeto** - Pessoa que fornece o apoio gerencial para a realização do projeto, sendo co-responsável com o líder de projeto pelo sucesso deste. O coordenador funcional responde oficialmente perante a alta administração pelo andamento do projeto. Tem também a função de identificar oportunidades e facilitar o trâmite do líder de projeto nas áreas envolvidas, contatando outros gerentes funcionais e ajudando a resolver os possíveis entraves do projeto. Sugerimos que este papel seja exercido por um colaborador da organização que possua cargo ou função de coordenador funcional da área mais abrangida pelo projeto;
- e) **Líder do Projeto (Gerente do projeto, Coordenador de Projeto)** - Pessoa designada pela organização responsável pelo gerenciamento para atingir os objetivos definidos. Requer flexibilidade, bom senso, liderança e habilidades de negociação, além de conhecimentos das práticas de gerenciamento de projetos. O líder do projeto é a pessoa responsável pela comunicação com todas as partes interessadas, particularmente com o patrocinador e a equipe do projeto;
- f) **Equipe do Projeto** - É composta pelo líder de projetos, pela equipe de gerenciamento de projetos e por outros membros da equipe que executam as atividades relacionadas. É desejável que a equipe seja formada por pessoas ligadas às áreas que serão afetadas pela execução ou pelo produto do projeto. A seleção de pessoas com o conhecimento, habilidades e atitudes necessárias para a execução das atividades é vital para o sucesso do projeto;

- g) **Comitê de Mudanças** - Grupo constituído de partes interessadas responsáveis pela revisão, avaliação, aprovação e rejeição de mudanças realizadas pelo projeto;
- h) **Fornecedores e Parceiros** - Instituições externas ao projeto que assinam instrumentos específicos para fornecimento de produtos e/ou serviços; e
- i) **Escritório de Projetos** - É uma estrutura, função ou unidade organizacional que centraliza e coordena o gerenciamento de projetos sob seu domínio.

8.4.11. DAS ÁREAS DE CONHECIMENTO EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS

8.4.11.1. Segundo o *PMBOK*, as 9 (nove) áreas de conhecimento em gerenciamento de projetos são definidas por seus requisitos de conhecimentos e descritas em termos dos processos que a compõem, suas práticas, entradas, saídas, ferramentas e técnicas.

8.4.11.2. Assim, as áreas de conhecimento em gerenciamento de projetos são:

- Aquisições;
- Comunicação;
- Custos;
- Escopo;
- Integração;
- Qualidade;
- Recursos Humanos;
- Riscos; e
- Tempo.

8.4.11.3. Dessa forma, as áreas de conhecimento em gerenciamento de projetos são detalhadas da seguinte forma:

- a) **Gerenciamento de Aquisições** - Processos que comprem ou adquirem produtos, serviços ou resultados, além dos processos de gerenciamento de contratos;
- b) **Gerenciamento da Comunicação** - Processos relativos à geração, coleta, disseminação, armazenamento e destinação final das informações do projeto de forma oportuna e adequada;
- c) **Gerenciamento de Custos** - Processos envolvidos em planejamento, estimativa, orçamentação e controle de custos, de modo que o projeto termine dentro do orçamento aprovado;
- d) **Gerenciamento do Escopo** - Processos envolvidos na verificação de que o projeto inclui todo o trabalho necessário, e apenas o trabalho necessário, para que seja concluído com sucesso;
- e) **Gerenciamento de Integração** - Processos que integram os diversos elementos do gerenciamento de projetos, que são identificados, definidos, combinados, unificados e coordenados dentro dos grupos de processos de gerenciamento de projetos;
- f) **Gerenciamento da Qualidade** - Processos envolvidos na garantia de que o projeto irá satisfazer os objetivos para os quais foi realizado;
- g) **Gerenciamento de Recursos Humanos** - Processos que organizam e gerenciam a equipe do projeto;
- h) **Gerenciamento de Riscos** - Processos relativos à realização do gerenciamento de riscos em um projeto; e
- i) **Gerenciamento de Tempo** - Processos relativos ao término do projeto no prazo correto.

8.4.12. DOS PROCESSOS DA MGP-SISP

8.4.12.1. A MGP-SISP é composta por uma série de processos e para cada um deles são descritos seu objetivo, entradas, atividades e correspondentes saídas. Eventualmente, existirão técnicas ou detalhamentos relacionados com os processos que serão explicados por meio de guias de referência, os quais também compõem esta metodologia.

8.4.12.2. Os grupos de processos de gerenciamento da MGP-SISP são:

- 1) **Iniciação** - Processos realizados para definir um novo projeto, por meio da obtenção de autorização formal para iniciar o projeto;
- 2) **Planejamento** - Processos realizados para planejar as ações do projeto, a fim de alcançar os objetivos para o quais o projeto foi criado;
- 3) **Execução** - Processos realizados para executar o trabalho definido no grupo de processos de planejamento para satisfazer as especificações; e
- 4) **Monitoramento e controle** - Processos realizados para observar a execução do projeto de forma que possíveis problemas possam ser identificados no momento adequado e que possam ser tomadas ações preventivas e corretivas, quando necessário, para controlar a execução do projeto. O principal benefício deste grupo de processos é que o desempenho do projeto é observado e medido regularmente para identificar variações em relação ao plano de gerenciamento do projeto; e
- 5) **Encerramento** - Processos para finalizar todas as atividades de todos os grupos de processos, visando finalizar formalmente o projeto. Este grupo, quando terminado, verifica se os processos definidos estão encerrados dentro de todos os grupos de processos para encerrar o projeto.

8.4.12.3. A iniciação de um projeto será condicionada a formalização da demanda pela Contratante, por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS).

8.4.13. DAS SITUAÇÕES DOS PROJETOS

8.4.13.1. Uma demanda depois que é classificada como projeto pode apresentar as seguintes situações:

- a) **Em execução** - As atividades do projeto encontram-se em andamento, ou seja, é o momento em que a equipe está dedicando tempo para as atividades do projeto;
- b) **Concluído** - Quando todos os trabalhos e produtos do projeto foram finalizados, entregues e aceitos pelo requisitante;
- c) **Adiado/Suspenso** - Quando as atividades do projeto estão paralisadas por algum motivo, porém há intenção na sua continuidade. Por exemplo, quando um projeto é paralisado por causa de uma imposição legal ou restrição orçamentária; e
- d) **Cancelado** - Quando as atividades do projeto não estão sendo executadas e não há intenção na continuidade de sua realização. Por exemplo, quando o projeto não mais interessa para a sociedade.

8.4.13.2. A Contratada deverá informar a situação do projeto desde a sua iniciação até o seu encerramento, conforme as determinações da Contratante.

8.4.14. DO DETALHAMENTO DOS PROCESSOS

8.4.14.1. Os processos deverão ser detalhados conforme os requisitos estabelecidos no Subitem 8.4.13 (Anexo II) deste Termo de Referência e demais diretrizes constantes da MGP-SISP, conforme descritos a seguir:

1) Processos de Iniciação

1.1) Iniciação

- 1.1.1) Realizar Análise e Viabilidade do Projeto; e
- 1.1.2) Elaborar Termo de Abertura do Projeto.

2) Processos de Planejamento

2.1) Planejamento

- 2.1.1) Definir Escopo;
- 2.1.2) Elaborar Cronograma;
- 2.1.3) Planejar Custos;
- 2.1.4) Definir Qualidade;
- 2.1.5) Definir Equipe;
- 2.1.6) Planejar Comunicação;
- 2.1.7) Identificar e Analisar Riscos;
- 2.1.8) Planejar Aquisições e Contratações; e
- 2.1.1) Consolidar Plano de Gerenciamento de Projeto.

3) Processos de Execução

3.1) Execução

- 3.1.1) Orientar e Gerenciar a Execução do Projeto;
- 3.1.2) Gerenciar Aquisições e Contratações;
- 3.1.3) Distribuir Informações; e
- 2.1.1) Documentar Lições Aprendidas.

4) Processos de Monitoramento e Controle

4.1) Monitoramento e Controle

- 4.1.1) Monitorar e Controlar o Trabalho do Projeto;
- 4.1.2) Formalizar Aceite das Entregas; e
- 4.1.3) Gerenciar Mudanças.

5) Processos de Encerramento

5.1) Encerramento

- 5.1.1) Encerrar Aquisições e Contratações; e
- 5.1.2) Encerrar Projeto.

8.4.14.2. No que couber, deverão ser seguidos os processos dispostos no Subitem 8.4.14 (Anexo II) nos projetos demandados pela Contratante.

8.4.15. DA RELAÇÃO DOS ARTEFATOS

8.4.15.1. A Contratada, quanto ao desenvolvimento de projetos, deverá produzir os seguintes artefatos quanto aos projetos demandados pela Contratante, conforme estabelecido na MGP-SISP.

1) Gestão da Demanda

- 1.1.) Ata da Reunião;

- 1.2) Documento de Oficialização da Demanda (DOD)/Ordem de Serviço (OS); e
- 1.3) Planilha de Mensuração de Projeto.

2) Grupo de Processo de Iniciação

- 2.1) Análise de Viabilidade do Projeto (AVP); e
- 2.2) Termo de Abertura do Projeto (TAP).

3) Grupo de Processo de Planejamento

- 3.1) Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP);
- 3.2) Cronograma;
- 3.3) Planilha de Custos;
- 3.4) Planilha de Riscos; e
- 3.5) Artefatos do Planejamento da Contratação.

4) Grupo de Processo de Execução

- 4.1) Contratos;
- 4.2) Ordens de Serviços;
- 4.3) Documentos de Comunicação do Projeto; e
- 4.4) Planilha de Lições Aprendidas (PLA).

5) Grupo de Processos de Monitoramento e Controle

- 5.1) Relatório de Acompanhamento do Projeto (RAP);
- 5.2) Termo de Recebimento de Produto/Serviço (TRPS);
- 5.3) Planilha Controle e Recebimento de Produto/Serviço;
- 5.4) Formulário de Solicitação de Mudanças (FSM); e
- 5.5) Planilha de Controle de Solicitação de Mudanças.

6) Grupo de Processos de Encerramento

- 6.1) Termo de Encerramento do Contrato;
- 6.2) Termo de Encerramento do Projeto; e
- 6.3) Base de conhecimento de Lições Aprendidas (BCLA).

8.4.15.2. No que couber, a Contratada deverá produzir os Artefatos descritos no Subitem 8.4.15.1 (Anexo II) e entregá-los à Contratante.

8.4.16. DA MENSURAÇÃO DE PROJETOS

8.4.16.1. A Planilha de Mensuração de Projetos poderá ser usada pela equipe de gerenciamento do projeto para mensurar o esforço de gerenciamento proporcional ao tamanho do projeto, em que o esforço de gerenciamento não deverá ser mais importante que a própria execução.

8.4.16.2. A Planilha de Mensuração de Projetos é uma ferramenta que permite definir os artefatos que serão usados em função da classificação atribuída ao projeto, permitindo o controle efetivo, necessário e que justifique o esforço.

8.4.16.3. A mensuração do esforço do projeto ocorre na fase de iniciação, porém o esforço atribuído inicialmente poderá ser reavaliado devido às alterações que podem ocorrer, na medida em que o detalhamento do escopo for desenvolvido ou o novo escopo for delineado.

8.4.16.4. A Mensuração de Projetos é uma técnica adicional para auxiliar a classificação dos projetos, e fornece um indicativo de quais artefatos deverão ser produzidos para o projeto. O líder do projeto, com o apoio da equipe de gerenciamento, é responsável pela determinação dos artefatos aplicáveis.

8.4.16.5. A partir da mensuração realizada com as informações conhecidas até o momento, os projetos serão classificados como: “pequeno”, “médio” ou “grande”.

8.4.16.6. Os patrocinadores também poderão ser consultados para auxiliar na classificação.

8.4.16.7. Os critérios de classificação e os artefatos deverão ser preenchidos para cada tipo de projeto e deverão ser alterados de acordo com a maturidade e realidade de cada organização.

8.4.16.8. A Planilha 1 (Anexo II) deste Termo de Referência representa uma sugestão de Planilha de Mensuração de Projeto, com a descrição dos critérios de classificação.

PLANILHA DE MENSURAÇÃO DE PROJETO			
ID	CRITÉRIO	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Complexidade	Pequeno	Baixa Complexidade
		Médio	Média Complexidade
		Grande	Alta Complexidade
2	Custo	Pequeno	Até R\$ 80.000,00
		Médio	De R\$ 80.000,01 a R\$ 650.000,00
		Grande	Acima de R\$ 650.000,00
3	Tempo	Pequeno	Até 30 dias
		Médio	De 1 a 6 meses
		Grande	Acima de 6 meses
4	Tamanho da Equipe	Pequeno	De 1 a 2
		Médio	Entre 3 e 6
		Grande	Mais de 6
5	Participação de Recurso Externo	Pequeno	Não
		Grande	Sim
6	Possui Integração com mais de um Projeto	Pequeno	Não possui integração com outros projetos
		Médio	Possui integração com um projeto
		Grande	Possui integração com mais de um projeto

Planilha 6 (Anexo II) - Planilha de Mensuração de Projeto

8.4.16.9. A Contratada deverá utilizar os critérios de classificação cabíveis para o projeto demandado e desenvolvido sugeridos na Planilha 1 (Anexo II) deste Termo, conforme as diretrizes da Contratante.

8.4.17. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.4.17.1. A Contratada deverá realizar a definição do escopo de projeto, a elaboração do cronograma, a identificação de fonte de recursos financeiros, a gestão de riscos, o registro das lições aprendidas e os demais atributos em conformidade com as diretrizes da MGP-SISP.

8.4.17.2. A Contratada deverá utilizar os Artefatos de acordo com os modelos estabelecidos na MGP-SISP.

8.4.17.3. A Contratada deverá pautar-se nas definições estabelecidas no glossário e siglas da MGP-SISP.

9. DA BASE DE CONHECIMENTO

9.1. A Contratante deverá manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços.

9.2. A Base de Conhecimento refere-se a um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, *scripts* e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento.

9.3. As informações contidas na Base de Conhecimento poderão ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários por meio de ferramentas especializadas. O conhecimento construído e inserido nesta Base, ao longo da execução dos diversos atendimentos, minimiza o custo de suporte para os problemas, já que a sua falta poderia ocasionar confronto entre os diferentes técnicos da Contratada com um mesmo tipo de incidente, assim como a resolução deste poderia ser realizada com métodos e resultados diferentes.

9.4. A Base de Conhecimento apresenta vários benefícios que estimulam a utilização deste repositório de conhecimento, tais como:

- Compartilhamento do conhecimento por meio de um mecanismo organizado em que se democratiza o conhecimento dos técnicos;
- Redução de tempo de resposta, uma vez que a redução de tempo de resposta para uma solicitação aumenta a capacidade da Central de Atendimento de atender mais demandas;
- Mesma qualidade de atendimento, independentemente do técnico que atender o chamado, o que possibilita a melhoria na condução da equipe, pois todos os técnicos possuem a mesma orientação;
- Aumento da taxa de resolução no primeiro contato, dado que reduz a necessidade de escalar o problema para um técnico experiente;
- Menor custo para a Central e menor tempo de resposta aos chamados quando o problema é resolvido na primeira ligação, já que os contatos posteriores são dispensados, o que possibilita o atendimento maior de requisições, incidentes e problemas, visto que o técnico responsável poderá solucionar chamados sobre tópicos que não domina completamente por meio de consultas a Base de Conhecimento;
- O técnico recém-chegado torna-se rapidamente mais produtivo, de modo que minimiza as exigências iniciais de treinamento e custos, pois, apoiado pelas experiências encontradas na Base de Conhecimento, os técnicos menos experientes resolvem incidentes de maneira mais rápida;
- A Base servirá, também, de ferramenta de treinamento, uma vez que a consulta a esta proporciona ao técnico o aprendizado sobre novos incidentes e produtos;
- O conhecimento é capturado e se torna um recurso intelectual da Central de Atendimento, posto que esse conhecimento é aproveitado mesmo depois que o técnico que o agregou deixa a equipe e permite a ausência de alguns técnicos; e
- O problema é pesquisado e resolvido uma única vez, o que minimiza o custo de suporte para certos problemas.

9.5. A Contratada deverá manter atualizada a Base de Conhecimento da Contratante, mediante à inserção de novos registros que se façam necessários, bem como o vínculo das soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório.

9.6. As informações adicionais acerca da Base de Conhecimentos técnicos da Contratante encontram-se dispostas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI [0726987](#)).

10. DA MANUTENÇÃO DAS BASES HISTÓRICAS CONSOLIDADAS

10.1. A Contratada deverá manter e atualizar as bases históricas consolidadas no ambiente da Contratante, de acordo com as diretrizes estabelecidas por esta.

10.2. As bases históricas consolidadas referem-se às bases em uso pela Contratante, decorrentes das premissas delimitadas para os resultados a serem alcançados na Contratação vigente, a saber:

- Entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento;
- Implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*);
- Criação de Base Histórica de Tratamentos de Incidentes e Solicitações à área de TIC;
- Aumento da aderência às melhores práticas de mercado, *ITIL* e *CobiT* e aos orientadores do *SISP*; e
- Consolidação do Modelo de Contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

10.3. As bases históricas consolidadas da Contratante são:

- a) Catálogo de Serviços em uso;
- b) Base de Conhecimento;
- c) Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database - CMDB*);
- d) Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC;
- e) Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e
- f) Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).

10.4. As bases históricas consolidadas nortearão o início da prestação dos serviços contratados.

10.5. As informações adicionais acerca das bases históricas consolidadas da Contratante encontram-se dispostas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI [0726987](#)).

11. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

11.1. O termo “transferência de conhecimento” refere-se ao processo em que a Contratada, quando da execução dos serviços ou do repasse do contrato, repassará exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da Contratante por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com a atualização tecnológica que é aplicável a equipe da Contratada.

11.2. A Contratada será responsável por disponibilizar todas as condições para a correta transferência de conhecimento, cabendo a Contratante demandar o repasse.

11.3. Deverão ser observados os procedimentos suficientes de transferência de conhecimento aos servidores e/ou a equipe técnica designada pela Contratante, de modo a evitar riscos de descontinuidade, caso haja a interrupção da prestação de serviços contratados.

11.4. A Contratante deverá estabelecer condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores e/ou a equipe técnica designada, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

11.5. A Contratante deverá definir a(s) ferramenta(s) tecnológica(s) para a realização da transferência de conhecimento.

11.6. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada mediante palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre instrutor e treinando, *hand'son*, grupos de trabalho, *workshops*, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas. A Contratada ficará obrigada a atender a estes requisitos a partir do início da execução contratual.

11.7. A transferência de conhecimento deverá considerar que:

- a) Será utilizada quando houver por parte da Contratada e previamente autorizados pela Contratante, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela Contratante;
- b) Serão utilizados programas de capacitação customizados, quando houver necessidade específica ou subsídio às decisões dos servidores públicos da Contratante em projetos, métodos e processos específicos, *scripts* ou outros artefatos produzidos/utilizados na execução contratual; e
- c) Poderão ser ministrados pela Contratada os programas oficiais em tecnologia dos fabricantes das plataformas de *softwares* dominantes, que deverão ser, obrigatoriamente, realizados por profissionais certificados e que tenham atuado diretamente ou detenham o conhecimento sobre os fluxos e os processos práticos ocorridos na execução dos serviços.

11.8. No caso da indisponibilidade de treinamentos oficiais de fabricantes, poderá ser negociado entre as partes outros meios que garantam o aprendizado e a capacitação da equipe da Contratada, como por exemplo, a contratação de treinamentos não oficiais.

11.9. Os detalhamentos dos requisitos complementares para a transferência de conhecimento encontram-se expressos no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços e no Item 6.1.10 - Formas de Transferência de Conhecimento deste Termo de Referência.

12. DA MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL

12.1. A Manutenção da Saúde Operacional (MSO) compreende a execução das atividades relacionadas à administração, ao gerenciamento, ao monitoramento, ao suporte e à operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC necessários ao adequado funcionamento desta infraestrutura, bem como a manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais da Contratante, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

12.1.1. Para clarificar a compreensão, entende-se por:

- **Atividades continuadas** - Atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para o seu início ou tempo de duração. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos; e
- **Atividades rotineiras** - Atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TIC, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de verificação diária dos *logs* de *backup*, realizada diariamente, no início de cada expediente e a atividade de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado *link* de comunicação, a ser realizado ao final de cada mês.

12.2. A presente Contratação deverá promover, de forma contínua, a manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC da Contratante.

13. DA MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

- 13.1. A melhoria contínua de serviços tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, com vistas ao atendimento ao usuário final dos serviços da Contratante, seja ele interno ou público.
- 13.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.
- 13.3. Assim, espera-se que este serviço envolva a inovação na entrega de modo que possibilite agregar, para a melhoria contínua dos serviços de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.
- 13.4. Para isso, é importante que sejam aplicados métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, um conceito novo, diferenciado, de melhoria contínua de serviços, ou seja, o fornecimento de “uma fábrica de serviços públicos digital”.
- 13.5. A presente Contratação deverá promover a melhoria contínua dos serviços de TIC institucionais.

14. DO MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

- 14.1. O monitoramento de serviços de TIC compreende as ações e/ou atividades de monitoramento operacional de rede e de monitoramento de Segurança da Informação.
- 14.2. As atividades de monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce.
- 14.3. Os serviços de TIC da Contratante serão monitorados em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), cujo período refere-se ao período de disponibilidade dos serviços, nas modalidades NOC (*Network Operations Center*) e SOC (*Security Operation Center*).

15. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 15.1. Os critérios de aceitação serão baseados nas métricas, nos indicadores de níveis de serviços e nas especificações técnicas dos serviços constantes neste Termo de Referência.
- 15.2. O detalhamento acerca dos critérios de aceitação dos serviços está descrito no Item 7.1 deste Termo de Referência.

16. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 16.1. Os serviços contratados, demandados e executados deverão ser avaliados quanto à qualidade e conformidade.
- 16.2. Os critérios de aceitação deverão estar associados a indicadores mínimos de serviço relacionados à não aceitação dos serviços.
- 16.3. Os serviços, após a avaliação dos critérios de aceitação e de qualidade e conformidade, deverão ser recebidos pela Contratante.
- 16.4. O detalhamento acerca do recebimento dos serviços está descrito nos Itens 7.1.6 e 7.1.8 deste Termo de Referência.

17. DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 17.1. Serão pagos a Contratada os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e dos níveis mínimos de serviço exigidos para esta Contratação.
- 17.1.1. Do valor total mensal dos serviços prestados, a Contratante descontará o valor referente aos redutores de pagamento para definir o valor mensal, que deverá constar na nota fiscal emitida pela Contratada.
- 17.1.2. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhistas, apresentados mensalmente pela Contratada.
- 17.2. O detalhamento acerca do pagamento dos serviços está descrito no Item 7.5 deste Termo de Referência.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1. Os serviços em desconformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos pela Contratante, em consequência de fatores que não sejam de responsabilidade da Contratada, não serão computados para os efeitos de glosa, sanção ou penalidade.
- 18.2. Os valores de glosas estão limitados a 30% (trinta por cento) do valor total a ser faturado para o item de serviço correspondente, no mês de referência.

ANEXO III - DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES**DIMENSIONAMENTO DAS NECESSIDADES****1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

1.1. O dimensionamento das necessidades foi executado na Fase de Planejamento da Contratação com a finalidade de levantar, analisar e consolidar as informações essenciais para planejar e delimitar o quantitativo e o tipo de serviços de TIC, assim como os respectivos perfis profissionais (quantitativo e qualificação) para atender as necessidades da Contratante, baseados nos levantamentos e análises realizadas, nas previsões constantes no Plano Anual de Contratações (PAC) e nos padrões esperados de atividades da Contratante.

1.2. Trata-se de uma ação necessária para definir a forma de quantificação e a estimativa prévia do volume dos serviços.

1.3. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil que deverá ser utilizado como referência para a estimativa do preço de referência da Contratação, a fim de promover uma estimativa inicial para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais adequado para a prestação dos serviços e à execução das atividades delimitadas.

1.4. Assim, a definição da volumetria dos serviços, associada aos perfis de trabalho suficientes e habilitados para a prestação destes serviços, foi consolidada baseada nas informações levantadas, nas análises realizadas e nos níveis de serviços exigidos, de forma a contemplar todos os fatores que contribuem para a eficiente prestação dos serviços contratados.

1.5. Dessa forma, para dimensionar o volume dos serviços e os respectivos perfis de trabalho necessários para realizar as atividades da Contratante, foram considerados os seguintes fatores:

- I) Levantamentos realizados;
- II) Análise do Contrato Atual (Contrato nº 21/2017);
- III) Definição do Local de Prestação dos Serviços;
- IV) Definição do Horário de Prestação dos Serviços;
- V) Definição do Modo de Execução dos Serviços;
- VI) Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe; e
- VII) Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

2. DOS LEVANTAMENTOS REALIZADOS

2.1. Os levantamentos realizados para consolidar a volumetria dos serviços e dos perfis de trabalho para a prestação dos serviços da Contratante foram:

- a) **Levantamento do Ambiente** - Refere-se ao levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de *softwares* que o compõem, discriminando-o por localidade (local de execução das atividades e tarefas);
- b) **Levantamento de Usuários** - Contempla os servidores do quadro da Contratante, profissionais terceirizados e visitantes que utilizam algum recurso de infraestrutura de TIC, considerando os dados históricos e os eventos que possam ocorrer ao longo da execução contratual que possam alterar significativamente o número de usuários de determinada localidade e impactar a execução do contrato, consolidados por meio de estimativa percentual de crescimento ou diminuição deste número;
- c) **Levantamento do Histórico de Chamados** - Consiste em reunir os registros de requisições de serviços, incidentes e requisições de mudanças encaminhados à atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, em um período mínimo de 12 (doze) meses (se possível), preferencialmente por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC. A existência e análise de dados históricos confiáveis são pressupostos para aplicação do modelo;
- d) **Levantamento dos Sistemas da Informação** - Corresponde ao levantamento dos sistemas da informação que deverão ser mantidos, suportados, sustentados e geridos no âmbito da infraestrutura de TIC e que requerem ações de atendimento a usuários;
- e) **Levantamento dos projetos desenvolvidos** - Trata-se de levantamento dos projetos desenvolvidos ao longo da execução do Contrato anterior (Contrato nº 21/2017); e
- f) **Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência** - Trata-se de dimensionamento para a estimativa inicial da(s) equipe(s) e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência, considerando o histórico de quantitativo de pessoal do Contrato atual e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

2.2. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DO AMBIENTE

2.2.1. A Tabela 1 (Anexo III) descreve a análise do levantamento do ambiente de TIC da Contratante por meio da descrição do quantitativo de ativos de TIC/ativos de serviço que deverão ser mantidos, suportados, sustentados, melhorados e geridos pelos serviços a serem contratados, por Categoria de Serviço.

ATIVOS DE TIC QUE COMPÕEM O AMBIENTE DE TIC DO MME				
ID	SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ATIVO DE TIC/SERVIÇO	CRITICIDADE
1	Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	Sistema Operacional Windows	Alta
			Aplicativos Produtividade	Alta
			Aplicativos diversos	Alta
			Desktops	Alta
			Monitores	Alta
			Notebooks	Média
			Tablets	Baixa
			Terminais telefônico VOIP	Alta
			Smartphones	Alta
			Impressoras	Alta
			Scanners	Média
2	Operação de Infraestrutura de TIC	Gerenciamento de Serviços de TIC	OTRS	Alta
			Saiku Business Analytics	Baixa
			Painel de Indicadores em Qlikview	Baixa
		Sustentação das Aplicações	Software de Virtualização (Vmware)	Alta
			Servidores Virtuais	Alta
			Servidores Físicos	Alta

		Sistemas e Aplicativos	Alta
		Servidor Web	Alta
		Servidor de Aplicações	Alta
		Servidor de Atualização	Média
		Servidor de Impressão	Alta
		Servidor de Política de Rede	Média
		Servidor de Arquivos	Alta
		Infraestrutura em Containers	Alta
	Armazenamento e Backup	Ferramenta de Backup	Alta
		Ferramenta de Arquivamento	Média
		Storages	Alta
	Sustentação de Banco de Dados	SGBD Microsoft SQL Server	Alta
		SGBD POSTGRESQL	Média
		SGBD MYSQL	Média
		SGBD Firebird	Média
	Administração de Dados	Dados Corporativos	Alta
		Data Warehouse	Média
		Documentação de Códigos e Configurações	Alta
		Scripts	Alta
		Sistemas Corporativos	Alta
		SQL Server Integration Services (SSI)	Alta
	Conectividade e Comunicação	Desktops	Alta
		Domínios	Alta
		DNS Externo e Interno	Alta
		E-mail - Exchange	Alta
		Solução Office 365	Alta
		Switch	Alta
		Vlans	Alta
		Link Wan	Alta
		Wireless	Alta
		Central Telefônica	Alta
		Skype - Videoconferência	Baixa
		Microsoft Teams	Alta
		Notebooks	Média
		Smartphones	Alta
		Tablets	Baixa
		Video Wall	Alta
	Segurança de TIC	Cofre de Senhas	Média
		Firewall	Alta
		IPS/IDS (AntiDDoS)	Alta
		AntiSpam	Alta
		antivirus	Alta
		Ferramenta de Auditoria	Média
	Monitoramento de Serviços de TIC	Sala - Cofre	Alta
		LAN/WLAN	Alta
		Zabbix	Alta
		Grafana	Baixa
Matomo Analytics		Baixa	
Graylog		Baixa	
Avaya Equinox Manager		Média	
RackTables		Baixa	
CFTV Sala - Cofre		Alta	
QUANTIDADE TOTAL			73
PERCENTUAL DOS ATIVOS DE TIC DE ALTA CRITICIDADE			66%

Tabela 1 (Anexo III) - Ativos de TIC que Compõem o Ambiente de TIC do MME

2.2.2. As informações adicionais acerca da descrição do ambiente de TIC da Contratante encontram-se dispostas no Anexo VI deste Termo de Referência.

2.3. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DE USUÁRIOS

2.3.1. A Tabela 2 (Anexo III) apresenta a apuração da quantidade de servidores e empregados públicos da Contratante.

QUANTIDADE DE SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS		
INÍCIO DO CONTRATO	DATA DE APURAÇÃO	QUANTIDADE AUMENTO DE SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS
10/07/2017	28/02/2022	
538	538	0
CRESCIMENTO EM (%)		0%

Tabela 2 (Anexo III) - Quantidade de Servidores e Empregados Públicos

2.3.2. A Tabela 3 (Anexo III) apresenta a apuração da quantidade de terceirizados alocados no ambiente da Contratante.

QUANTIDADE DE TERCEIRIZADOS		
INÍCIO DO CONTRATO	DATA DE APURAÇÃO	QUANTIDADE AUMENTO DE TERCEIRIZADOS
10/07/2017	28/02/2022	
91	127	36
CRESCIMENTO EM (%)		39,6%

Tabela 3 (Anexo III) - Quantidade de Terceirizados

2.3.3. A Tabela 4 (Anexo III) apresenta a consolidação da quantidade de usuários de TIC da Contratante.

QUANTITATIVO DE USUÁRIOS DE TIC						
DATA DE APURAÇÃO	ÓRGÃOS DO MME				AD	TOTAL GERAL
	CGRH	CGRL	CGTI	TOTAL INFORMADO	USUÁRIOS DE TIC	
	SERVIDORES E EMPREGADOS PÚBLICOS	TERCEIRIZADOS	TERCEIRIZADOS			
10/07/2017	538	80	11	629	1098	1098
28/02/2022	538	105	22	665	761	761

*1) Foram consideradas as quantidades de usuários apontadas no Active Directory (AD), tanto no início do Contrato como na data da apuração, qual seja, 28/02/2022, pois são registradas, mensalmente, as inclusões e as exclusões de usuários.

Tabela 4 (Anexo III) - Quantitativo de Usuários de TIC

2.3.4. A Tabela 5 (Anexo III) consolida a quantidade de total de usuários de TIC, no período de 10/07/2017 a 28/02/2022, e o percentual de crescimento/diminuição de usuários de TIC ao longo da vigência do contratual.

QUANTIDADE TOTAL DE USUÁRIOS DE TIC		
INÍCIO DO CONTRATO	DATA DE APURAÇÃO	QUANTIDADE TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE TOTAL DE USUÁRIOS (SERVIDORES E COLABORADORES)
10/07/2017	28/02/2022	
1.098	761	337
PORCENTAGEM DE DIMINUIÇÃO (%)		30,7%

Tabela 5 (Anexo III) - Quantidade Total de Usuários de TIC

2.4. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DO HISTÓRICO DE CHAMADOS

2.4.1. A Tabela 6 (Anexo III) demonstra a quantidade do número de chamados realizados nos últimos 5 (cinco) anos e o percentual de crescimento/diminuição de usuários de TIC ao longo da vigência do contratual.

QUANTIDADE DO NÚMERO DE CHAMADOS REALIZADOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS (POR ANO)							
QUANTIDADE DE CHAMADOS	INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 01/08 a 31/12/2017	1º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2018	2º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2019	3º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2020	4º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2021	5º ANO DO CONTRATO 01/01 a 28/02/2022	PORCENTAGEM DE AUMENTO DE 01/08/2017 EM RELAÇÃO A 28/02/2022
	2.604	12.485	15.036	13.238	11.219	1.757	
PORCENTAGEM DE AUMENTO ANUAL (%)		379,4%	20,4%	12%	15,3%	84,3%	20,4%
MÉDIA DE CRESCIMENTO DE 10/07/2017 a 28/02/2022							20,4%

*1) Porcentagem de aumento de 01/08/2017 em relação a 28/02/2022 - Para a referida média de crescimento dos chamados será considerado o crescimento do 1º ano ao 2º ano de vigência contratual, cujos serviços prestados foram contabilizados pelo período de 12 (doze) meses. Tal opção é justificada pelo fato de que, da data do início do Contrato até o 1º ano de Contrato, os serviços estavam sendo implantados e foram prestados por apenas 5 (cinco) meses, enquanto nos outros anos de execução contratual houve decréscimo no número de chamados, o qual acredita-se ser em consequência do período de pandemia.

Tabela 6 (Anexo III) - Quantidade do Número de Chamados Realizados nos Últimos 5 (cinco) Anos

2.4.2. A Tabela 7 (Anexo III) demonstra a quantidade de chamados realizados, no período de 10/07/2017 a 28/02/2022, por nível de atendimento.

QUANTITATIVO DE CHAMADOS REALIZADOS POR NÍVEL DE ATENDIMENTO
--

CENTRAL DE SERVIÇOS									
ID	NÍVEL DE ATENDIMENTO	INCIDENTE	MUDANÇA EMERGENCIAL	MUDANÇA NORMAL	MUDANÇA PADRÃO	PROBLEMA	RDM	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	TOTAL GERAL
2017									
1	Atendimento N1	76	0	0	0	0	0	201	277
2	Atendimento N2	531	0	0	2	0	0	1.646	2.179
3	Atendimento N3	0	0	0	130	18	0	0	148
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		607	0	0	132	18	0	1.847	2.604
2018									
1	Atendimento N1	312	3	0	0	0	0	1.329	1.644
2	Atendimento N2	1.682	0	0	0	2	0	7.542	9.996
3	Atendimento N3	2	50	45	1.217	295	4	2	1.615
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		1.996	53	45	1.217	297	4	8.873	12.485
2019									
1	Atendimento N1	690	0	0	0	0	0	1.463	2.153
2	Atendimento N2	3.085	0	0	0	0	0	6.172	9.257
3	Atendimento N3	1	9	1	3.043	272	0	0	3.626
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		3.776	9	1	3.343	272	0	7.635	15.036
2020									
1	Atendimento N1	680	0	0	0	0	0	1.379	2.059
2	Atendimento N2	2.606	0	0	0	0	0	4.647	7.253
3	Atendimento N3	0	8	1	2.241	1.676	0	0	3.926
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		3.286	8	1	2.241	1.676	0	6.026	13.219
2021									
1	Atendimento N1	372	0	0	0	0	0	1.252	1.625
2	Atendimento N2	2.759	0	0	0	0	0	3.837	6.596
3	Atendimento N3	0	4	0	2.352	642	0	0	2.998
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		3.132	4	0	2.352	642	0	5.089	11.219
2022									
1	Atendimento N1	29	0	0	0	0	0	161	190
2	Atendimento N2	353	0	0	0	0	0	796	1.149
3	Atendimento N3	0	2	0	19	0	0	0	418
QUANTIDADE TOTAL NO ANO		382	2	0	397	19	0	957	1.757
QUANTIDADE DE CADA TIPO EM 55 MESES		13.179	76	47	9.682	2.924	4	30.422	56.339
MÉDIA MENSAL POR TIPO		239,62	1,38	0,85	176,04	53,16	0,07	553,22	1.024,35
QUANTIDADE TOTAL POR NÍVEL		Atendimento N1		Atendimento N2		Atendimento N3		GERAL (N1 + N2 + N3)	
QUANTIDADE TOTAL EM 55 MESES POR NÍVEL		7.948		35.660		12.731		56.339	
MÉDIA MENSAL POR NÍVEL		144,51		648,36		231,47		1.024,35	
MÉDIA DIÁRIA POR NÍVEL		6,57		29,47		10,52		46,56	
MÉDIA ANUAL POR NÍVEL		1.734,11		7.780,36		2.777,67		12.292,15	

Tabela 7 (Anexo III) - Quantitativo de Chamados Realizados por Nível de Atendimento

2.4.3. A Tabela 8 (Anexo III) mostra a média de atendimento de chamados da Central de Serviços no período de 10/07/2017 a 28/02/2022.

MÉDIA DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS				
ID	NÍVEL DE ATENDIMENTO	MÉDIA DE ATENDIMENTO DO PERÍODO		
		DIÁRIO	MENSAL	ANUAL
1	Atendimento Nível 1	6,51	144,51	1.734,11
2	Atendimento Nível 2	29,47	648,36	7.780,36
3	Atendimento Nível 3	10,52	231,47	2.777,67
TOTAL MÉDIO DE CHAMADOS POR PERÍODO		46,56	1.024,34	12.292,15

Tabela 8 (Anexo III) - Média de Atendimento de Chamados da Central de Serviços

2.5. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DOS SISTEMAS DA INFORMAÇÃO

2.5.1. A Tabela 9 (Anexo III) explicita o quantitativo total de Sistemas da Informação considerados relevantes para a Contratante, assim como discrimina a criticidade destes sistemas relevantes, os quais serão mantidos, sustentados e suportados pelos serviços a serem contratados.

SISTEMAS DA INFORMAÇÃO SUPORTADOS			
ID	SIGLA DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA	CRITICIDADE
1	ASI	Sistema de Gestão de Almoarifado e Patrimônio Mobiliário e Imobiliário	Baixa
2	BOFREQ	Sistema de Controle do Boletim de Frequência	Baixa
3	CA	Sistema de Controle de Acesso	Alta
4	CACI	Sistema de Controle de Atendimento	Baixa
5	CADPESSOAL	Sistema de Cadastro de Pessoal	Baixa
6	CLIG	Sistema de Controle de Ligações	Baixa
7	DDIG	Sistema de Declaração Digital	Alta
8	DELEGA	Sistema de Delegação de Competência	Baixa
9	DESCBENEF	Desconto Benefício - SGRH	Baixa
10	DOCFLOW	Sistema Eletrônico de Informações	Baixa
11	LUZ PARA TODOS/SCAE	Sistema de Controle de Acesso à Energia Elétrica	Média
12	OUVIR	Sistema de Controle de Ouvidoria	Baixa
13	PGES	Portal Plano de Gestão	Baixa
14	PNET	Sistema de Ponto Eletrônico	Alta
15	PORTAL ANTIGO	Site antigo do Ministério de Minas e Energia	Baixa
16	PTEX	Ponto Externo	Baixa
17	SAPED	Sistema desenvolvido pela Financiadora de Estudos e Projetos	Média
18	SEGURANÇA	Sistema de Segurança	Baixa
19	SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Alta
20	SGP	Sistema de Gestão de Pessoas	Baixa
21	SGRH	Sistema Gerenciador de Recursos Humanos	Baixa
22	SICOP/SIM	Solução para Controle de Processos Minerários	Média
23	SICPD	Sistema de Controle de Processos e Documentos	Baixa
24	SIE/BR-OLADE	Sistema de Informações Energéticas do Brasil	Baixa
25	SIG	Sistema de Informações Gerenciais	Baixa
26	SIGAB	Sistema de Informações do Gabinete do Ministro	Alta
27	SIGESA	Sistema de Gerenciamento Socioambiental	Baixa
28	SIGEST	Sistema de Gestão de Estágios	Baixa
29	SISEN	Sistema de Controle de Ligações	Baixa
30	SISTAB	Sistema de Tabelas	Baixa
31	SOPHIA_WEB	Sistema Sophia Biblioteca	Baixa
32	SRAV/EVENTOS	Registro de Acompanhamento de Eventos	Baixa
33	SREIDI	Sistema para prestação da Declaração de Benefícios para os projetos enquadrados no REIDI	Baixa
34	STGE	Sistema Transacional de Geração de Energia	Baixa
35	STMGE	Sistema Transacional de Monitoramento das Grandezas Eletroenergéticas	Baixa
36	STRATEC	Sistema do Planejamento Estratégico	Baixa
37	STTE	Sistema Transacional de Transmissão de Energia	Baixa
38	ProjetEEE	Projetando Edificações Energeticamente Eficientes	Baixa
39	PGD	Programa de Gestão de Demandas	Baixa
40	Publicare	Portal Publicare	Baixa
41	SREIDI-MIN	Sistema do Regime Especial para o Desenvolvimento da Infraestrutura de Mineroduto	Média
42	SCP	Sistema de Consulta Pública	Baixa
43	SGI	Sistema de Gestão da Informação	Média
TOTAL DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO REVELANTES DE CRITICIDADE BAIXA			33
TOTAL DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO REVELANTES DE CRITICIDADE MÉDIA			5
TOTAL DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO REVELANTES DE CRITICIDADE ALTA			5
TOTAL DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO			43

Tabela 9 (Anexo III) - Sistemas da Informação Suportados

2.6. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DOS PROJETOS DESENVOLVIDOS

2.6.1. A Tabela 10 (Anexo III) demonstra o quantitativo, peso e informações acerca dos projetos desenvolvidos ao longo da vigência do Contrato anterior.

PROJETOS DESENVOLVIDOS E IMPLEMENTADOS					
ANO	NOME DO PROJETO	SIGLA	OBJETIVO	PESO	HORAS

2017	Projeto Implantação do Skype for Business	Projeto Skype	Disponibilizar uma ferramenta para aprimorar a experiência e a comunicação interna no MME, em face da necessidade de implantar uma Solução de TIC robusta, com a funcionalidades de <i>Instant Messaging - IM</i> , áudio e vídeo, reunião, conferências e compartilhamento de aplicações, além de poupar gastos com viagens, pois os usuários desta Solução podem se reunir, a qualquer momento sem saírem de suas mesas.	Pequeno	100
2018	Projeto Otimização da Rede Corporativa do MME	Projeto da Rede MME	Entregar uma análise técnica, objetivando a otimização da rede corporativa do MME, a melhoria na gestão dos serviços prestados pela rede corporativa e a compreensão total de todos os recursos que sustentam os serviços da rede corporativa, incluindo recursos físicos, lógicos e humanos.	Pequeno	224
2019	Projeto Criação de Fila de Desenvolvimento no OTRS	CFDO	Realizar um projeto de configuração do <i>software Open-Source Ticket Request System - OTRS</i> , objetivando a implantação do gerenciamento de incidentes e de requisições de serviços da equipe de Desenvolvimento.	Pequeno	816
	Projeto Esteira DevOps/ Implantação de Ambiente de Orquestração de Containers	IAOC	Realizar a implantação de um novo ambiente para a execução de <i>containers</i> , <i>deploy</i> automatizado, integrado com o <i>Source Code Manager - SCM</i> , para que um <i>pipeline</i> completo seja executado.	Médio	984
2021	Projeto Treinamento em Administração do Ambiente Moodle	TAAM	Realizar capacitação da ferramenta <i>Moodle</i> para colaboradores, para que eles recebam conhecimento para apoiar na operação realizada em <i>BackOffice</i> e na gestão administrativa do ambiente EAD.	Pequeno	40
2022	Projeto Apoio na Atualização e Revisão da POSIN	AARP	Apoiar a revisão de Normas da POSIN – Política de Segurança da informação do órgão, cumprindo as diretrizes dos órgãos de controle para as seguintes práticas: <ul style="list-style-type: none"> Diretriz 2.3.4 do Decreto nº 10.222, de 5 de fevereiro de 2020; Acórdão 1.109/2021 – Plenário Tribunal de Contas da União (TCU); Guia do <i>Framework</i> de Segurança - CIS Controle 10: Capacidade de Recuperação de Dados. CIS Controls v8 - Controle 11: Recuperação de Dados; e ABNT NBR ISO/IEC 27002 - 12.3 Cópias de segurança. 	Médio	728

Tabela 10 (Anexo III) - Projetos Desenvolvidos e Implementados

2.7. DA ANÁLISE DO LEVANTAMENTO DO QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA

2.7.1. A Tabela 11 (Anexo III) representa a estimativa dos profissionais de referência da nova Contratação, os quais serão responsáveis pela prestação dos serviços técnicos especializados de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de TIC, cuja equipe será composta por 34 (trinta e quatro) profissionais da área de TIC, com perfis profissionais e os respectivos quantitativos delimitados para executar as atividades em Áreas Especializadas que compõem as Categorias de Serviço definidas.

ESTIMATIVA DOS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA DA CONTRATAÇÃO		
ID	SERVIÇO	QUANTIDADE DE PERFIS PROFISSIONAIS ESTIMADA
1	Atendimento a Usuários de TIC	12
2	Operação de Infraestrutura de TIC	22
TOTAL DE PROFISSIONAIS DA EQUIPE TÉCNICA DO MME		34

Tabela 11 (Anexo III) - Estimativa dos Profissionais de Referência da Contratação

2.7.2. O dimensionamento da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços é de inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

3. DA ANÁLISE DO CONTRATO ATUAL (CONTRATO Nº 21/2017)

3.1. A análise do Contrato nº 21/2017 vigente, cujo Objeto refere-se à prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, a operação e a gestão continuada da Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, com vistas a provê-lo de serviços de manutenção e de evolução da saúde operacional de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC, com processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS), consiste no levantamento de dados e informações pertinentes à execução contratual nos últimos 5 (cinco) anos, que englobou o período de 10/7/2017 - data da assinatura do Contrato até o dia 28/2/2022 - data estabelecida pela Equipe de Planejamento da Contratação para embasar os levantamentos e análises do Estudo técnico Preliminar da Contratação, no sentido de balizar a estimativa do quantitativo de perfis profissionais, assim como a qualificação destes profissionais.

DIMENSIONAMENTO E QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA DO MME HOJE					
ID	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL	QUANTIDADE	ALOCACÃO
1	Serviços Técnicos N1	Técnico de Suporte N1	Júnior	6	CSC
2	Serviços de Supervisão N1	Supervisor Técnico N1	Pleno	1	CSC
3	Serviços Técnicos N2	Técnico de Suporte N2	Pleno	5	MME
4	Serviços de Supervisão N2	Supervisor Técnico N2	Pleno	1	MME
5	Serviços de Segurança de TIC	Analista de Segurança	Pleno	1	MME
6	Serviços DevOps	Analista DevOps	Sênior	1	MME
7	Serviços de Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes	Sênior	1	MME
8	Serviços de Banco de Dados	Analista de Banco de Dados	Sênior	1	MME
9	Serviços de Infraestrutura de Redes	Administrador de Redes <i>Microsoft</i>	Sênior	1	MME
10	Serviços de Gerência	Gerente Técnico	Sênior	1	MME

11	Serviços DevOps	Analista DevOps	Sênior	1	CSC
12	Serviços de Segurança de TIC	Administrador de Segurança	Sênior	1	CSC
13	Serviços de Segurança de TIC	Analista de Segurança	Sênior	1	CSC
14	Serviços de Infraestrutura de Redes	Analista de Infraestrutura	Sênior	1	CSC
15	Serviços de Infraestrutura de Redes	Analista de Rede	Sênior	1	CSC
16	Serviços de ITSM	Analista ITSM	Sênior	1	CSC
17	Serviços de Infraestrutura de Redes	Analista Microsoft	Sênior	1	CSC
18	Serviços de Monitoramento de NOC	Operador de NOC	Pleno	6	CSC
19	Serviços de Monitoramento de NOC	Supervisor NOC	Pleno	1	CSC
20	Serviços de Monitoramento de NOC	Técnico de Monitoramento	Sênior	1	CSC
21	Serviços de Gerência de Projetos	Gerente de Projeto	Sênior	1	CSC
QUANTIDADE TOTAL DE PROFISSIONAIS QUE PRESTAM SERVIÇO NO MME					35
*1) Os profissionais da Equipe de Suporte de 1º Nível ficam alocados no ambiente da Contratada e prestam os serviços remotamente, por meio do Central de Serviço ao Cliente (CSC), enquanto os profissionais das Equipe de Suporte de 2º e 3º Níveis prestam serviços presencialmente no ambiente da Contratante. *2) Os profissionais que realizam os projetos de melhoria de processos e serviços de TIC e mudança evolutiva em infraestrutura de TIC são demandados a cada necessidade apontada pela Contratante e pagos por horas mensais estimadas.					

Tabela 12 (Anexo III) - Dimensionamento e Qualificação da Equipe Técnica do MME Hoje

4. DA DEFINIÇÃO DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A Tabela 13 (Anexo III) descreve o local de prestação dos serviços contratados.

DESCRIÇÃO DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESENCIAIS	
LOCAL	ENDEREÇO
Ministério de Minas e Energia (MME)	Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Zona Cívica Administrativa - Brasília/DF CEP: 70.065-900 (Sede)

Tabela 13 (Anexo III) - Descrição do Local de Execução dos Serviços Presenciais

5. DA DEFINIÇÃO DO HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.2. A Tabela 14 (Anexo III) explicita o horário de execução dos serviços contratados.

HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS								
FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	HORÁRIO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO
UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO/SERVIÇO								
1 Central de Serviços de TIC	24h	x	x	x	x	x	x	x
Atendimento a Usuários de TIC								
1.1 Suporte ao Usuário (Nível 1)	24h	x	x	x	x	x	x	x
1.2 Suporte ao Usuário (Nível 2)	7h às 20h	-	x	x	x	x	x	*
2 Infraestrutura de TIC	24h	x	x	x	x	x	x	x
Operação de Infraestrutura de TIC								
2.1 Sustentação	8h às 18h	-	x	x	x	x	x	-
2.2 Monitoramento	24h	x	x	x	x	x	x	x
2.3 Manutenção Programada	8h às 18h	-	x	x	x	x	x	-
2.4 Manutenção Emergencial	24h	x	x	x	x	x	x	x
2.5 Melhoria Contínua dos Serviços	8h às 18h	-	x	x	x	x	x	-
*1) Aos sábados haverá execução de serviços de Suporte ao Usuário (Nível 2), caso a Contratante necessite, sob demanda, no período de 8h às 12h.								

Tabela 14 (Anexo III) - Horário de Execução dos Serviços

6. DA DEFINIÇÃO DO MODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS POR CATEGORIA DE SERVIÇO

6.1. A Tabela 15 (Anexo III) descreve o modo de execução dos serviços dos perfis profissionais para cada Categoria de Serviço e Área Especializada, que serão realizadas remotamente (não presencial) ou presencialmente.

MODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS POR CATEGORIA DE SERVIÇO E ÁREA ESPECIALIZADA			
ID	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ÁREA ESPECIALIZADA
1	Central de Serviços de TIC	Suporte ao Usuário (Nível 1)	Suporte Técnico de Microinformática em Nível 1
		MODO DE EXECUÇÃO	
		não presencial ou remoto	

		Suporte ao Usuário (Nível 2)	Suporte Técnico de Microinformática em Nível 2	presencial	
		Gerenciamento de Serviços de TIC	Gerência de Suporte Técnico de TIC	presencial	
2	Infraestrutura de TIC	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>Devops</i>	presencial	
			Sustentação de Infraestrutura de TIC	presencial	
		Armazenamento e <i>Backup</i>	Armazenamento e <i>Backup</i>	presencial	
		Sustentação de Banco de Dados	Banco de Dados	presencial	
		Administração de Dados	Administração de Dados	presencial	
		Conectividade e Comunicação	Conectividade	presencial	
			Telecomunicações	presencial	
		Segurança de TIC	Segurança de TIC	presencial	
		Gerenciamento de Serviços de TIC	Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	não presencial ou remoto	
				Gerência de Infraestrutura de TIC	presencial
				Gerência de Segurança da Informação	presencial
		Monitoramento de Serviços de TIC	Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	não presencial ou remoto	
			Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	não presencial ou remoto	
*1) As atividades executadas remotamente ou não presenciais serão exercidas no ambiente da Contratada.					
*2) As atividades executadas presencialmente serão exercidas no ambiente da Contratante.					
*3) A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos necessários à prestação adequada dos serviços contratados.					

Tabela 15 (Anexo III) - Modo de Execução dos Serviços por Categoria de Serviço e Área Especializada

7. DA DEFINIÇÃO DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL E FORMAÇÃO DE EQUIPE

7.1. A Tabela 16 (Anexo III) discrimina a equipe técnica para a prestação dos serviços contratados, o tipo, o nível e a experiência profissional dos perfis definidos, cuja composição e os demais requisitos foram adequados ao ambiente de TIC da Contratante e aos seus recursos de TIC, considerando a criticidade e a complexidade dos serviços a serem prestados e os resultados pretendidos.

DESCRIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA E DOS PERFIS PROFISSIONAIS DO MME					
ID	*CBO DE REFERÊNCIA	CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	NÍVEL	QUANTIDADE
1	3172-10	TECSUP-02	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Pleno	6
2	3132-20	TECMAN-03	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática	Sênior	5
3	1425-30	GERSUP	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	-	1
4	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de Suporte Computacional	Sênior	3,5
5	2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados	Sênior	2,5
6	2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais	Sênior	2,5
7	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de Redes e de Comunicação de Dados	Sênior	1,5
8	3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações)	Sênior	1,5
9	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	-	1
10	2123-20	ASEG-01	Administrador em Segurança da Informação Operacional	Júnior	6
11	2123-20	ASEG-03	Administrador em Segurança da Informação de Conformidade	Sênior	2,5
12	1425-25	GERSEG	Gerente de Segurança da Informação	-	1
TOTAL DE PROFISSIONAIS ESTIMADOS					34
*1) Código Brasileiro de Ocupação (CBO).					

Tabela 16 (Anexo III) - Descrição da Equipe Técnica e dos Perfis Profissionais do MME

8. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

8.1. O detalhamento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) encontra-se disposto no Anexo VII deste Termo de Referência.

9. DA ESTIMATIVA DOS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO

9.1. A Equipe técnica da Contratante será composta por 34 (trinta e quatro) profissionais da área de TIC, sendo 12 (doze) perfis profissionais alocados na execução dos Serviços de Atendimento a Usuários de TIC e 22 (vinte e dois) alocados na prestação dos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, conforme expresso na Tabela 17 (Anexo III) deste Termo de Referência.

ESTIMATIVA DOS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA DA CONTRATAÇÃO		
ID	SERVIÇO	QUANTIDADE DE PERFIS PROFISSIONAIS ESTIMADOS
1	Atendimento a Usuários de TIC	12
2	Operação de Infraestrutura de TIC	22

TOTAL DE PROFISSIONAIS

34

Tabela 17 (Anexo III) - Estimativa dos Profissionais de Referência da Contratação

10. DA ESTIMATIVA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

10.1. A estimativa da quantidade dos serviços a serem contratados e dos respectivos perfis profissionais que executarão estes serviços, assim como os requisitos de cada serviço, considerou para a Central de Serviços de TIC, a quantidade média de chamados abertos ao longo da execução do Contrato anterior, período de 01/08/2017 a 28/02/2022, para a Manutenção da Saúde Operacional, a quantidade dos ativos de TIC, a diversidade tecnológica e a criticidade de cada ativo na sustentação do ambiente e para a melhoria contínua dos serviços, a quantidade e a multiplicidade de processos de melhoria no ambiente que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade, conforme expresso na Tabela (Anexo III) 18.

ESTIMATIVA DOS SERVIÇOS						
ID	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	QUANTIDADE DE CHAMADOS		
				DIÁRIO	MENSAL	ANUAL
1	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário Nível 1	7	145	1.734
			Suporte ao Usuário Nível 2	29	648	7.780
MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL						
SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO, MONITORAMENTO E GESTÃO DE ATIVOS DE TIC						
2	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC	CATEGORIA DE SERVIÇO	ATIVOS DE TIC		
			QUANTIDADE	(%) CRITICIDADE	REQUER MELHORIA	
			Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	11	81,8% (alta) 18,2% (média)	sim
			Armazenamento e Backup	3	75% (alta) 25% (média)	sim
			Sustentação de Banco de Dados	4	25% (alta) 75% (média)	sim
			Administração de Dados	6	83,4% (alta) 16,6% (média)	sim
			Conectividade e Comunicação	16	81,25% (alta) 6,25 (média) 12,5% (baixa)	sim
			Segurança de TIC	7	71,4% (alta) 28,6 (média)	sim
			Gerenciamento de Serviços de TIC	3	33,3% (alta) 66,7% (média)	sim
			Monitoramento de Serviços de TIC	8	37,5% (alta) 12,5% (média) 50% (baixa)	sim
*1) Os serviços de Atendimento em Nível 3 serão absorvidos pelos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, em cada área especializada a que se referir este atendimento.						

*1) Os serviços de Atendimento em Nível 3 serão absorvidos pelos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, em cada área especializada a que se referir este atendimento.

Tabela 18 (Anexo III) - Estimativa dos Serviços

11. DA CONSOLIDAÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

11.1. Baseado nos levantamentos realizados e nas análises verificadas, consolidou-se a estimativa da demanda da Contratação pretendida.

11.1.1. A Tabela 19 (Anexo III) representa a estimativa detalhada da demanda da Contratação pretendida.

ESTIMATIVA DETALHADA DA DEMANDA															
GRUPO	ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE (MESES)	QUANTIDADE (TOTAL)	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL	QUANTIDADE (PROFISSIONAIS)	CBO	CÓDIGO	FORMA (EXECUÇÃO)
1	1	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS	1	24	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação	Pleno	6	3172-10	TECSUP-02	Não presencial (remota)
								2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática	Sênior	5	3132-20	TECMAN-03	Presencial
								3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Sênior	1	1425-30	GERSUP	Presencial
	2	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação	27014	VAL/MÊS	1	24	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps	Administrador de Sistemas Operacionais	Sênior	2,5	2123-15	ASO-03	Presencial

ESTIMATIVA DETALHADA DA DEMANDA															
GRUPO	ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE (MESES)	QUANTIDADE (TOTAL)	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO PERFIL PROFISSIONAL	NÍVEL	QUANTIDADE (PROFISSIONAIS)	CBO	CÓDIGO	FORMA (EXECUÇÃO)
			de Infraestrutura de TIC					5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional	Sênior	1,5	2124-20	ASUPCOMP-03	Presencial
								6	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Analista de Suporte Computacional	Sênior	1,5	2124-20	ASUPCOMP-03	Presencial
								7	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	Sênior	1,5	2123-5	ABD-03	Presencial
								8	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Administrador de Banco de Dados	Sênior	1	2123-5	ABD-03	Presencial
								9	Serviços Técnicos de Conectividade	Analista de Redes e de Comunicação de Dados	Sênior	1,5	2124-10 2123-10	ARED-03	Presencial
								10	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Técnico de Rede (Telecomunicações)	Sênior	1,5	3133-05 3133-10	TECRED-03	Presencial
								11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Administrador em Segurança da Informação	Sênior	2,5	2123-20	ASEG-03	Presencial
								12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Analista de Suporte Computacional	Sênior	0,5	2124-20	ASUPCOMP-03	Não presencial (remota)
								13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Sênior	1	1425-5 1425-15	GERINF	Presencial
								14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Gerente de Segurança da Informação	Sênior	1	1425-25	GERSEG	Presencial
								15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Administrador em Segurança da Informação	Júnior	3	2123-20	ASEG-01	Não presencial ou remoto
								16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Administrador em Segurança da Informação	Júnior	3	2123-20	ASEG-01	Não presencial ou remoto
*1) VAL/MÊS (Valor Fixo Mensal)															

Tabela 19 (Anexo III) - Estimativa Detalhada da Demanda

11.1.2. A Tabela 20 (Anexo III) representa a estimativa da demanda do Objeto da Contratação pretendida.

ESTIMATIVA DA DEMANDA			
ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TIC	1	24
2	Serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC*	1	24
*1) Os serviços do Item 2 englobam as atividades de melhoria contínua, as quais são destinadas para atender a melhoria de processos e realizar os projetos coordenados para atender as necessidades do MME, além de abranger os serviços de sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC (manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC).			
*2) A métrica das quantidades é o "mês".			

Tabela 20 (Anexo III) - Estimativa da Demanda

12. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

12.1. A volumetria dos serviços a serem contratados e a definição dos respectivos perfis de trabalho para a execução das atividades da Contratante foi estabelecida com a finalidade de manter a continuidade dos serviços prestados, aumentar a maturidade dos serviços de TIC organizacional, ampliar a governança de TIC institucional, estabelecer *compliance*, propiciar a segurança dos dados corporativos, fortalecer a área de Segurança da Informação, gerir a administração, a operação e o suporte a rede, atender satisfatoriamente os usuários internos e externos de TIC, suprir as demandas reprimidas, possibilitar a disponibilidade do ambiente computacional e manter aderência aos instrumentos legais e/ou normativos vigentes.

11.2. Assim sendo, ressalta-se que os perfis profissionais dimensionados estão diretamente associados à execução técnica dos serviços que por sua vez estão relacionados a critérios de qualidade, níveis mínimos de serviços, critérios de aceitação e resultados esperados, os quais não exercerão funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais da Contratada.

ANEXO IV - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

A Solução de TIC ofertada deverá contemplar e atender, no mínimo, os requisitos técnicos especificados para os Itens de Serviços descritos abaixo.

1. ITEM 1 - SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

1.1. Os Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC deverão atender os seguintes requisitos:

a) Abranger a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários de TIC da Contratante.

1.2. Os Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC englobam os Serviços de Suporte técnico de Microinformática, em 1º e 2º Níveis, os quais deverão manter, atualizar, monitorar, gerir e suportar os ativos de TIC desta Área Especializada.

1.3. Os Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC deverão atender todos os chamados, em Níveis 1 e 2, da Central de Serviços de TIC.

1.4. Os Serviços de Suporte Técnico de Microinformática, em 1º e 2º Níveis, compreendem os seguintes grupos de serviços e seus respectivos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço a serem suportados, mantidos e sustentados:

- I) **Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)** - *Desktop e Notebooks e Tablets, Smartphones e Outros*;
- II) **Serviço de Antivírus** - *Desktops e Notebooks*;
- III) **Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas** - *Desktops e Notebooks*;
- IV) **Serviço de Apoio e Orientação** - Usuários, Caixas Postais de Correio eletrônico, *Desktop e Notebooks e Tablets, Smartphones e Outros*;
- V) **Serviços de Backup e Restore de Dados** - *Desktops e Notebooks*;
- VI) **Serviço de Certificado Digital** - *Desktop, Notebooks e Tablets, Smartphones e Outros*;
- VII) **Serviço de Compartilhamentos e Dados** - *Desktops e Notebooks*;
- VIII) **Serviço de Correio Eletrônico** - Caixas Postais de Correio Eletrônico;
- IX) **Serviço de Certificado Digital** - *Desktop e Notebooks e Tablets, Smartphones e Outros*;
- X) **Serviços de Dispositivos Móveis** - *Tablets, Smartphones e Outros*;
- XI) **Serviço de Domínio** - *Desktops e Notebooks*;
- XII) **Serviço de Estação de Trabalho** - *Desktops e Notebooks*;
- XIII) **Serviço de Garantia e Terceiros** - *Desktops e Notebooks*;
- XIV) **Serviço de Grupo de Usuário** - Grupo de Usuários;
- XV) **Serviço de Impressão** - Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais Corporativos;
- XVI) **Serviço de Movimentação e Remanejamento** - *Desktops e Notebooks*;
- XVII) **Serviço de Objeto no Active Directory** - Usuários;
- XVIII) **Serviço de Perfil de Usuário** - Usuários;
- XIX) **Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador** - *Desktops e Notebooks*;
- XX) **Serviço de Projetores** - *Desktops e Notebooks*;
- XXI) **Serviço de Registro Telefônico** - Ligação Telefônica;
- XXII) **Serviço de Senhas e Credenciais** - Usuários;
- XXIII) **Serviço de Scanner** - Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais Corporativos;
- XXIV) **Serviço de Sistema Operacional** - *Desktops e Notebooks*;
- XXV) **Serviço de Telefonia IP** - Telefonia IP;
- XXVI) **Serviço de Videoconferência** - *Desktops e Notebooks*;
- XXVII) **Serviço de Video Wall** - *Desktops e Notebooks*; e

XXVIII) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Usuários, Caixas Postais de Correio Eletrônico, Grupo de Usuários, *Desktops* e *Notebooks*, *Tablets*, *Smartphones* e Outros, Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais Corporativos, Telefonia IP, Ligação Telefônica e outros ativos de TIC.

1.5. DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

1.5.1. Deverá ser o único ponto de contato entre os usuários e os serviços prestados pela Área de TIC da Contratante.

1.5.2. Os usuários de TIC deverão ser capazes de:

- Informar a ocorrência de Incidentes;
- Requisitar informações;
- Realizar Requisições de Serviços (RDS); e
- Solicitar alguns tipos de Requisições de Mudança (RDM).

1.5.3. Os usuários de TIC deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços de TIC por meio dos seguintes meios de comunicação:

- Contato Telefônico (Central Telefônica);
- Portal *Web*; e
- *E-mail*.

1.5.4. A Central de Serviços de TIC também servirá como ponto de referência de contato para os diversos grupos e processos associados à Área de TIC da Contratante.

1.5.5. A Contratada deverá obrigatoriamente realizar as seguintes atividades, em relação à Central de Serviços de TIC:

- a) Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TIC da Contratante;
- b) Registrar, de forma detalhada, todos os incidentes e requisições de serviços oriundas dos usuários pelos meios de comunicação suportados por esta Central;
- c) Realizar a categorização de severidade dos incidentes reportados, utilizando as informações de disponibilidade e criticidade disponíveis neste Termo de Referência;
- d) Envidar esforços para resolver incidentes e requisições de serviços já no primeiro contato com o usuário de TIC;
- e) Realizar, quando necessário, a escalção de incidentes e as requisições de serviços para as equipes de suporte adequadas;
- f) Manter os usuários de TIC informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas; e
- g) Realizar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços e outros chamados.

1.5.6. As demandas encaminhadas à Central de Serviços de TIC deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo.

1.5.7. Comporão os serviços executados pela Central de Serviços de TIC:

- a) Registro e classificação de chamados;
- b) Atendimento à solicitação de serviços;
- c) Resolução de incidentes, classificados como Severidade 1;
- d) Resolução de incidentes, classificados como Severidade 2; e
- e) Resolução de incidentes, classificados como Severidade 3.

1.6. DA EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA

1.6.1. A Contratada deverá dispor de equipe de Suporte Técnico de Microinformática capacitada para atender as demandas e as atividades previstas pelos processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço/Ativos de TIC e Cumprimento de Requisições.

1.6.2. As equipes de Suporte Técnico de Microinformática deverão ser categorizadas da seguinte forma:

- a) **Equipe de Suporte Técnico de Microinformática de 1º Nível** - Formada por profissionais aptos a realizarem atividades de baixa complexidade. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/*scripts* contidos na Base de Conhecimento; e
- b) **Equipe de Suporte Técnico de Microinformática de 2º Nível** - Formada por profissionais aptos a realizarem atividades de complexidade baixa, intermediária e alta. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/*scripts* contidos na Base de Conhecimento.

1.7. DOS REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA PARA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

1.7.1. A Contratada deverá disponibilizar os requisitos dentro do prazo acordado para o início da prestação dos serviços contratados, até o fim da execução do Período de Adaptação.

1.7.2. O ambiente físico para a Central de Serviços de TIC deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado nas instalações físicas da Contratada, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) do Ministério do Trabalho e Previdência (MTB).

1.7.3. Os postos de atendimento da Central de Serviços de TIC deverão ter mobiliários com regulagens que permitam ajustes de altura para teclado, *mouse* e monitor das estações de trabalho.

1.7.3.1. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e o assento.

1.7.4. As estações de trabalho, instaladas na Central de Serviços de TIC, deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento.

1.7.5. Para a plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida a conexão de dados redundante entre Contratada e Contratante, para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e aos servidores corporativos, para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da Contratada, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços de TIC a rede corporativa da Contratante.

1.7.6. Deverá ser disponibilizado um número 0800, com suas devidas configurações técnicas, para a realização dos serviços da Central de Serviços de TIC, sob o ônus e de inteira responsabilidade da Contratada.

1.7.7. Dos Requisitos para o Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC

1.7.7.1. A estrutura da Contratada deverá possuir um sistema de telefonia que suporte a tecnologia *Computer Telephony Integration* (CTI), *softwares* básicos com recursos de PABX, Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) e Unidade de Resposta Audível (URA), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução deste tipo de serviço.

1.7.8. Deverá ter um *software* de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente.

1.7.8.1. Os custos relacionados ao licenciamento, à customização e à manutenção do referido *software* serão de responsabilidade da Contratada.

1.7.9. Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados deverão ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela Contratada, que possua pelo menos as funcionalidades de implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços de TIC, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

1.7.10. Deverá permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las à Contratante, bem como criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso a Rede Telefônica Pública Comutação (RTPC), com sinalização de pulso ou tom.

1.7.11. Deverá permitir:

- 1) A supervisão dos serviços de atendimento *on-line*;
- 2) O armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses;
- 3) O acompanhamento, em tempo real, dos detalhes operacionais sobre o trânsito das ligações receptivas e ativas por grupo de atendentes/operadores;
- 4) A interação com o cliente, mediante o uso de menus em voz digitalizada em português para o fornecimento de informações por meio de comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;
- 5) A transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível (URA) por meio de dispositivo eletrônico programado para os coordenadores/gerentes;
- 6) A transferência para atendimento presencial, quando a URA estiver sendo usada; e
- 7) A funcionalidade de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), provendo o atendimento automático de chamadas, a ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, de modo a permitir que uma ligação seja escutada por um coordenador em tempo real ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

1.7.12. Deverá recuperar áudios gravados, permitindo a pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e entre outros.

1.7.13. Deverá possuir:

- 1) Facilidade *cut-thru*, a fim de permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF; e
- 2) Pannel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem informações a toda equipe ou a operadores específicos.

1.7.14. Deverá possibilitar:

- 1) A intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera; e
- 2) A supervisão do atendimento remotamente, de forma que de qualquer telefone fixo ou celular seja possível ouvir e intervir nas ligações, em tempo real, por meio da seleção do ramal que se deseja monitorar. Esta funcionalidade deverá estar disponível também para a Contratante.

1.8. DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

1.8.1. No que compete ao Gerenciamento de Incidentes, a Contratada deverá:

- a) Providenciar para que, no caso da ocorrência de um incidente, os serviços sejam restabelecidos a sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo que os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) sejam mantidos;
- b) Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz, por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela Contratante;
- c) Aumentar a visibilidade e a comunicação de incidentes para a Contratante e para equipe de TIC;
- d) Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades de resolução e comunicação de incidentes sejam realizadas rapidamente quando estas ocorrerem;
- e) Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, os quais deverão ser previamente apontadas pela Contratante;
- f) Garantir que todo incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;
- g) Garantir a capacitação adequada das Equipes Técnicas de Suporte de Microinformática para que estas possam, por meio de atividades proativas e sempre que possível, identificar, informar e registrar incidentes antes que estes sejam percebidos pelos usuários;
- h) Possibilitar que no processo de Gerenciamento de Incidentes seja possível, à definição da Contratante, determinar quais serão as pessoas notificadas na ocorrência de determinados tipos de incidentes;
- i) Garantir que todo o processamento e a manipulação de incidentes estejam completamente alinhados com os critérios de criticidade e disponibilidade, conforme previsto no Anexo II deste Termo de Referência;
- j) Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) da Contratante;
- k) Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da Contratante, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;
- l) Garantir que todos os incidentes utilizem um conjunto de critérios comuns que definirão sua priorização e escalação; e
- m) Manter o modelo de incidente em uso pela Contratante, o qual descreve os passos que deverão ser seguidos na manipulação de incidentes.

1.8.2. A Contratada poderá propor um Modelo de Incidente, desde que contenha, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Número de referência único;
- b) Categorização do incidente;
- c) Disponibilidade do incidente;
- d) Criticidade do incidente;
- e) Priorização do incidente;
- f) Dia e hora de registro;
- g) Identificação da pessoa ou equipe de suporte técnico que registrou o incidente;
- h) Identificação do método utilizado na notificação do incidente (Central de Serviços, *e-mail*, página *Web*);
- i) Nome, departamento, telefone e localidade do usuário solicitante;
- j) Descrição dos sintomas;
- l) *Status* do incidente (Aberto, Em Andamento, Encerrado, etc);
- m) Pessoa ou equipe técnica de suporte para o qual o incidente foi alocado;
- n) Registro das atividades realizadas para resolver o incidente e quando ocorreram;
- o) Data e hora de resolução;
- p) Categoria de encerramento; e
- q) Data e hora de encerramento.

1.8.3. A Contratada deverá garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

- a) Localidade impactada;
- b) Serviço impactado;
- c) Sistema impactado; e
- d) Aplicação impactada.

1.8.4. A Contratada deverá possibilitar que todos os incidentes possam ser rastreados por intermédio de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do *status* atual do incidente que, minimamente, poderá ser:

- a) Aberto ou Ativo;
- b) Em andamento ou Em atendimento;
- c) Resolvido; e
- d) Encerrado ou Concluído.

1.8.5. A Contratada deverá garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:

- a) Buscar pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;
- b) Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;
- c) Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;
- d) Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;
- e) Realizar, em base de conhecimento, a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores que sejam similares ao incidente em questão;
- f) Avaliar se o incidente já se encontra na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC); e
- g) Possibilitar a associação do incidente com problema, caso seja necessário.

1.8.6. A Contratada deverá garantir que:

- 1) Todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados à equipe técnica que compõe os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, da Área Especializada em que ocorreu o incidente, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por meio de telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.
- 2) O processo de escalção de incidentes, a ser realizado por meio das equipes, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de Suporte Técnico de Microinformática em questão;
- 3) O registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico de um incidente;
- 4) Todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário antes de seu encerramento; e
- 5) Todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para o Gerenciamento de Problemas.

1.8.7. Deverá possibilitar que o Processo de Gerenciamento de Incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser automaticamente escalados à Equipes de Suporte previamente especificados e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por intermédio de *e-mail*.

1.9. DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

1.9.1. No que se refere ao Gerenciamento de Problemas, a Contratada deverá:

- a) Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar incidentes;
- b) Evitar esforços para eliminar a recorrência de incidentes; e
- c) Buscar a minimização do impacto de incidentes que não possam ser evitados;
- d) Agir, preferencialmente, de forma proativa na identificação e na solução de problemas, antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;
- e) Revisar incidentes categorizados com Severidade 1, a fim de identificar sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não ocorram novamente;
- f) Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;
- g) Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando-a às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;
- h) Manter o Modelo de Problema da Contratante, entretanto, esta poderá sugerir um Modelo de Problema que defina previamente quais os passos que deverão ser seguidos na manipulação de problemas; e
- i) Manter e atualizar, de forma contínua, a Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.

1.9.2. A Contratada poderá sugerir à Contratante um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deverá levar em conta, no mínimo, as seguintes variáveis:

- a) Se o sistema poderá ser recuperado antes de ser substituído;
- b) Qual será o custo envolvido associado às atividades de recuperação ou substituição;
- c) Qual será o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;
- d) A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema; e
- e) Qual será a extensão do problema.

1.9.3. A Contratada deverá garantir que:

- a) Todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC); e
- b) Quaisquer soluções que demandem mudanças evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças. O encaminhamento deverá ser previsto e suportado pela Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) da Contratante.

1.10. DO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

1.10.1. No que compete ao Cumprimento de Requisições, a Contratada deverá:

- a) Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;
- b) Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, por meio de um processo de autorização e qualificação predefinido;
- c) Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido, prevendo:
 - Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço; e
 - Os critérios e estágios de escalação.

1.10.2. A Contratada deverá possibilitar que:

- a) Todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado por meio da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- b) Ocorra o rastreamento de uma requisição por intermédio do seu *status*; e
- c) Os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por meio de portal *web*, em que todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

1.10.3. A Contratada deverá garantir que:

- a) Todas as requisições sejam previamente autorizadas pela Contratante, antes que as atividades necessárias para sua execução sejam realizadas;
- b) Todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre Contratante e Contratada, a fim de determinar suas prioridades;
- c) Todas as atividades inerentes a uma requisição estejam previstas no Catálogo de Serviços.

1.10.4. A Contratada deverá manter o Modelo de Requisição de Serviços ou sugerir um modelo que defina previamente quais os passos deverão ser seguidos na manipulação de requisições. Todo Modelo de Requisição deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Número de referência único;
- b) Categorização da requisição;
- c) Disponibilidade da Requisição;
- d) Criticidade da requisição;
- e) Priorização da requisição;
- f) Dia e hora de registro;
- g) Identificação da pessoa ou equipe de suporte técnico que realizou a requisição;
- h) Identificação do método utilizado na notificação da requisição (Central de Serviços, *e-mail*, *Página Web* e outros);

- i) Nome, departamento, telefone e localidade do usuário solicitante;
- j) Descrição da requisição;
- k) *Status* da requisição;
- l) Pessoa ou equipe de suporte técnico para o qual a requisição foi alocada;
- m) Registro das atividades realizadas para atender a requisição e quando ocorreram;
- n) Data e hora da conclusão; e
- o) Data e hora de encerramento.

1.10.5. A Contratada deverá garantir que o processo de priorização de requisições leve em consideração, minimamente, as seguintes variáveis:

- a) Número de serviços impactados pelas atividades inerentes ao cumprimento da requisição;
- b) Número de usuários ou unidades de negócios impactados pelas atividades inerentes ao cumprimento da requisição; e
- c) Impacto causado à Área de TIC e/ou outras unidades de negócios, caso a requisição não seja atendida.

1.10.6. A Contratada deverá garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequada. A Contratante e a Contratada poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso o evento a seguir venha a ocorrer:

- a) Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TIC envolvidos na requisição .

1.10.7. Todos os serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no(s) Catálogo(s) de Serviços deverão ser submetidos ao Processo de Mudança para devida adequação do Catálogo.

1.11. DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

1.11.1. No que compete ao Gerenciamento de Mudanças, a Contratada deverá:

- a) Propor, de forma proativa, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;
- b) Minimizar a severidade e o impacto de qualquer interrupção de serviços; e
- c) Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, a todas as partes interessadas (*stakeholders*), para que estas possam estar cientes e aptas a avaliar sua eventual adoção.

1.11.2. A Contratada deverá buscar sempre atender as mudanças de necessidade da Contratante por intermédio de atividades que:

- a) Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;
- b) Reduzam do número de incidentes;
- c) Minimizem a interrupção dos serviços; e
- d) Reduzam as atividades de que gerem retrabalho.

1.11.3. A Contratada deverá garantir que:

- a) As mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da Contratante;
- b) Todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas;
- c) Todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas no prazo estabelecido, documentadas e revisadas mediante processo adequado;
- d) Todas as mudanças sejam registradas de forma centralizada por meio de Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) da Contratante; e
- e) Todo ciclo de vida de uma mudança possa ser acompanhado por Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) da Contratante.

1.11.4. A Contratada deverá buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, no menor tempo e com o menor custo.

1.11.5. A Contratada deverá executar, previamente à sua implementação, a avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pela Contratante, sejam eles internos ou externos.

1.11.5.1. A Contratada deverá impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional suportadas pela Contratada.

1.11.6. A Contratada deverá garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças estejam previstos:

- a) O plano de comunicação, definição dos parâmetros e autorização adequados à mudança;
- b) A definição de agendamento prévio à sua implementação, respeitando o prazo de execução estabelecido pelo CCM ou pelo requisitante da mudança;
- c) O plano de implementação detalhado da mudança;
- d) Os procedimentos, as regras e as políticas para a autorização de uma mudança; e
- e) Os procedimentos de remediação de uma mudança.

1.11.7. A Contratada deverá revisar, periodicamente, as mudanças implementadas, a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.

1.11.8. A Contratada deverá garantir que toda mudança seja precedida de uma Requisição de Mudança (RDM), que poderá ser do tipo:

- a) Padrão;
- b) Emergencial;
- c) Evolutiva; e

d) Normal.

1.11.9. A Contratada, em conjunto com a Contratante, deverá definir modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclusivo para cada um dos tipos de RDMs previstos.

1.11.10. A Contratada deverá garantir que apenas as RDMs autorizadas sejam implementadas.

1.11.11. A Contratante deverá manter ou renomear o Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), que será responsável pela análise, autorização, priorização, definição do prazo de execução e agendamento das mudanças.

1.11.12. A Contratada deverá manter e/ou atualizar, juntamente com a Contratante, os tipos de RDM que serão submetidos ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

1.11.13. A Contratada deverá garantir que todas as mudanças sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido por meio do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), conforme definido no Anexo II deste Termo de Referência.

1.11.13.1. Caso a Contratada não cumpra os prazos definidos no Anexo II deste Termo de Referência, estará sujeita as penalidades previstas por descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos.

1.11.14. A Contratada deverá garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço/Ativos de TIC, possibilitando que as RDMs possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.

1.11.15. A Contratada deverá definir, em conjunto com a Contratante, para cada mudança, caso seja possível e relevante, um Plano de Remediação que será aplicado a uma mudança, caso essa não seja bem sucedida.

1.11.16. A Contratada deverá avaliar o resultado de uma mudança antes do seu fechamento.

1.11.17. A Contratada deverá garantir que toda RDM possua as seguintes informações:

- a) Identificador único;
- b) Descrição detalhada;
- c) Motivador da Mudança;
- d) Efeitos da não implementação da mudança;
- e) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço que serão submetidos a mudança;
- f) Contato da pessoa que está propondo a mudança;
- g) Data e hora da proposição da mudança;
- h) Prazo de execução e prioridade da mudança;
- i) Avaliação de risco e impacto da mudança;
- j) Decisão e recomendações;
- k) Agendamento previsto para implementação da mudança;
- l) Resultado da implementação da mudança (sucesso, falha, remediação);
- m) Data da implementação da mudança; e
- n) Relatório de avaliação da mudança após sua implementação.

1.11.18. A Contratada deverá garantir, quando necessário, a análise, a codificação, a documentação, a implementação, a implantação e a manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários à manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais.

1.12. DO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO/ATIVOS DE TIC

1.12.1. No que compete ao Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço/Ativos de TIC, a Contratada deverá:

- a) Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos Itens de Configuração (ICs)/Ativos de TIC necessários para operacionalizar os serviços de TIC, coletadas por meio de Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (*ITSM*) da Contratante;
- b) Manter a integridade das configurações lógicas de Itens de Configuração(ICs)/ativos de TIC, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;
- c) Manter, por meio de Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (*ITSM*), as informações atuais e históricas de serviços e Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC;
- d) Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum Item de Configuração (IC)/ativo de TIC seja automaticamente percebida;
- e) Garantir que todos os Itens de Configuração (IC)/ativos de TIC, que estejam sob responsabilidade da Área de TIC, sejam monitorados permanentemente independente de sua tecnologia;
- f) Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC)/ativos de TIC ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela Contratada em parceria com a Contratante.
- g) Garantir que a adição, a remoção, a modificação ou a substituição de Itens de Configuração (IC)/ativos de TIC, ou de suas configurações, e/ou de componentes associados a estes possam ser automaticamente atualizados e registrados por meio de Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- h) Possibilitar que a Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (*ITSM*) possa encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC, que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;
- i) Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC, considerados relevantes pela Contratante ,seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente por meio de Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- j) Sugerir à Contratante intervenções nos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela Área de TIC;
- k) Utilizar as informações coletadas sobre os Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;
- l) Estabelecer níveis de controle dos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela Contratante;

- m) Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC/ativos de TIC possa ser recuperada, a qualquer tempo; e
- n) Garantir que todos os ICs/ativos de TIC devam estar logicamente identificados na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (*ITSM*) com, no mínimo, os seguintes atributos:
- Identificador Único;
 - Tipo de IC;
 - Nome/Descrição; e
 - Versão.

2. ITEM 2 - SERVIÇOS TÉCNICOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

2.1. Os serviços de Operação de Infraestrutura de TIC deverão atender os seguintes requisitos:

- a) Abranger a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de *backup*, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional; e
- b) Garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC da Contratante.

2.2. Os serviços de Operação de Infraestrutura de TIC abrangem a manutenção da saúde operacional, a sustentação da infraestrutura de TIC, a melhoria contínua dos serviços, o monitoramento de serviços de TIC e o gerenciamento de serviços de TIC.

2.3. Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps*, Sustentação de Infraestrutura de TIC, Armazenamento e *Backup*, Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade, Telecomunicações, Configuração de Ferramentas de Automação, Segurança de TIC, Gerência de Suporte Técnico de TIC, Gerência de Infraestrutura de TIC, Gerência de Segurança da Informação, Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) e Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC).

2.4. Compõem os serviços de infraestrutura de TIC as atividades continuadas e de rotina relativas aos serviços de operação de infraestrutura de TIC.

2.4.1. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUSTENTAÇÃO DOS SISTEMAS OPERACIONAIS E *DEVOPS*

2.4.1.1. Os Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps* deverão analisar e atuar na execução das demandas relacionadas a virtualizadores, sistemas operacionais de servidores, ao ferramental da esteira *Devops* e ainda atuar como especialista da plataforma *Linux*.

2.4.1.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.1.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps* englobam os seguintes grupos de serviços e seus respectivos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Servidores Físicos** - Servidores Físicos;
- II) **Serviços de Servidores Virtuais** - Servidores Virtuais;
- III) **Serviço de Servidor de Virtualização** - Servidor de Virtualização;
- IV) **Serviço de Sistemas e Aplicativos** - Sistemas e Aplicativos;
- V) **Serviço de Servidor de Aplicação** - Servidor de Aplicação (*JBoss, TOMCAT, J2EE*, outros);
- VI) **Serviço de Servidor *WEB*** - Servidor *WEB* (*Apache*, outros); e
- VII) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/Ativos de Serviços relacionados a esta Área Especializada.

2.4.2. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

2.4.2.1. Os Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC deverão analisar e atuar na execução das demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados a esta Área Especializada, e ainda atuar como especialista da plataforma *Microsoft*.

2.4.2.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.2.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC englobam os seguintes grupos de serviços e seus respectivos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Servidores Físicos** - Servidores Físicos;
- II) **Serviço de Servidores Virtuais** - Servidores Virtuais;
- III) **Serviços de Impressão** - Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais Corporativos;
- IV) **Serviço de Servidor de Aplicação** - Servidor de Aplicação (*.NET, PHP*, outros);
- V) **Serviço de Servidor de Virtualização** - Servidor de Virtualização;
- VI) **Serviço de Servidor *WEB*** - Servidor *WEB* (*IIS*, outros);
- VII) **Serviço de *Sites WEB*** - *Sites WEB* (Internet, Intranet e Extranets);
- VIII) **Serviço de Correio Eletrônico** - Caixas Postais de Correio Eletrônico e Servidor de Correio Eletrônico;
- IX) **Serviço de Objeto no *Active Directory*** - Usuários;
- X) **Serviço de Grupos de Usuários** - Grupo de Usuários;

XI) **Serviço de Domínio** - Domínio (*LDAP*); e

XII) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.3. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE ARMAZENAMENTO E *BACKUP*

2.4.3.1. Os Serviços Técnicos de Armazenamento e *Backup* deverão analisar e atuar na execução das demandas encaminhadas pelo Nível 2 da Central de Serviços de TIC e dos serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados a esta Área Especializada, e ainda atuar como especialista da plataforma Linux.

2.4.3.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.3.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Armazenamento e *Backup* engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

I) **Serviço de *Backup* e *Restore* de Dados** - Sistema de *Backup*;

II) **Serviço de *Storages*** - *Storages* Corporativos; e

III) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE BANCO DE DADOS

2.4.4.1. Os Serviços Técnicos de Banco de Dados deverão gerenciar os bancos de dados utilizados pelos sistemas de informação da Contratante.

2.4.4.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.4.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Banco de Dados engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

I) **Serviço de Administração Banco de Dados** - Gerenciador de Banco de Dados;

II) **Serviço de Gerenciador de Banco de Dados** - Gerenciador de Banco de Dados; e

III) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.5. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

2.4.5.1. Os Serviços Técnicos de Administração de Dados deverão realizar análises de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização dos dados corporativos.

2.4.5.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.5.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Administração de Dados engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

I) **Serviço de Administração de Dados** - Dados Corporativos; e

II) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.6. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE CONECTIVIDADE

2.4.6.1. Os Serviços Técnicos de Conectividade deverão garantir a operação, o desempenho e a qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e o funcionamento adequados dos ativos de rede da Contratante.

2.4.6.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.6.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Conectividade engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

I) **Serviço de Usuários** - Usuários;

II) **Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*** - Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*;

III) **Serviço de *Data Center*** - Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*;

IV) **Serviço de *Desktops* e *Notebooks*** - *Desktops* e *Notebooks*;

V) **Serviço de *Links* com a Internet** - *Links* com a Internet;

VI) **Serviço de *Links WAN*** - *Links WAN* (privativos);

VII) **Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas** - Redes Locais Geograficamente Distintas;

VIII) **Serviço de Roteadores** - Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*;

IX) **Serviço de *Switches*** - Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*;

X) **Serviço de *Videoconferência*** - *Desktops* e *Notebooks*;

XI) **Serviços de *Video Wall*** - *Desktops* e *Notebooks*;

XII) **Serviço de *VLANs* Ativas** - *VLANs* Ativas; e

XIII) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.7. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE TELECOMUNICAÇÕES

2.4.7.1. Os Serviços Técnicos de Telecomunicações deverão garantir o funcionamento de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, o desempenho das redes de telecomunicações e o correto funcionamento do *voip* e ainda administrar e gerenciar os componentes da infraestrutura de redes e de comunicações.

2.4.7.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.7.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Telecomunicações englobam os seguintes grupos de serviços e seus respectivos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Dispositivos Móveis** - *Tablets, Smartphones* e Outros;
- II) **Serviço de Telefonia IP** - Telefonia IP;
- III) **Serviço de Data Center** - Telefonia IP; e
- IV) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.8. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE SEGURANÇA DE TIC

2.4.8.1. Os Serviços Técnicos de Segurança de TIC deverão manter a Segurança da Informação da Contratante.

2.4.8.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.8.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Segurança de TIC engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Controle de Código Malicioso** - Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso;
- II) **Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas** - Dispositivos com Identidades Privilegiadas;
- III) **Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas;
- IV) **Serviço de Hardwares de Segurança da Informação** - Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação;
- V) **Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso** - Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso;
- VI) **Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas;
- VII) **Serviço de Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação** - Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação;
- VIII) **Serviço de Tratamento de Incidentes** - Dispositivos com Identidades Privilegiadas, Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso, Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação e Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas; e
- IX) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.9. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE CONFIGURAÇÃO DE FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

2.4.9.1. Os Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC deverão manter os sistemas ITSM e a configuração das demais ferramentas de gestão e ainda por gerir e melhorar essas plataformas.

2.4.9.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.9.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC englobam os seguintes grupos de serviços e seus respectivos Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC** - Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ;
- II) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.10. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE GERÊNCIA DE SUPORTE TÉCNICO DE TIC

2.4.10.1. Os Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC deverão supervisionar, coordenar e gerenciar os serviços da Central de Serviços de TIC, em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2.

2.4.10.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.10.3. Os Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC;
- II) **Serviço de Gerenciamento de Processos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- III) **Serviço de Gerenciamento de Projetos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- IV) **Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- V) **Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos; e
- VI) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.11. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC

2.4.11.1. Os Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC deverão coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, bem como pelo aprimoramento e planejamento das operações e por apoiar a tomada de decisão da Contratante relacionada a soluções de infraestrutura de TIC.

2.4.11.2. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar, melhorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.11.3. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC;
- II) **Serviço de Gerenciamento de Processos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- III) **Serviço de Gerenciamento de Projetos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- IV) **Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- V) **Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- VI) **Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC; e
- VII) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.12. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE GERÊNCIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.4.12.1. Os Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação deverão coordenar e gerenciar das ações de Segurança da Informação.

2.4.12.2. Deverão atuar nas ações de aprimoramento da segurança preventiva e reativa e ainda apoiar a tomada de decisão da Contratante, em relação a soluções de Segurança da Informação.

2.4.12.3. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar, melhorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.12.4. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC;
- II) **Serviço de Gerenciamento de Projetos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- III) **Serviço de Gerenciamento de Processos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- IV) **Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- V) **Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos** - Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos; e
- VI) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.13. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO OPERACIONAL DE REDE 24X7X365 (NOC)

2.4.13.1. Os Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) deverão monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede.

2.4.13.2. Deverão atuar, de forma preventiva e proativa, a fim de manter o ambiente de TIC o mais estável possível.

2.4.13.3. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.13.4. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Monitoramento de infraestrutura de TIC (NOC) engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC** - Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- II) **Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC** - Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC; e
- III) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.14. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE MONITORAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 24X7X365 (SOC)

2.4.14.1. Os Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC) deverão monitorar os recursos e as soluções de Segurança da Informação da Contratante.

2.4.14.2. Deverão realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes, avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras.

2.4.14.3. Deverão manter o ambiente de TIC o mais seguro possível.

2.4.14.4. Deverão suportar, sustentar, gerir, monitorar e manter os ativos de TIC relativos a esta Área Especializada.

2.4.14.5. No âmbito da sustentação, os Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC) engloba o(s) seguinte(s) grupos de serviços e o(s) seu(s) respectivo(s) Itens de Configuração (ICs)/ativos de TIC/ativos de serviço:

- I) **Serviço de Monitoramento SOC** - Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso, Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas e Dispositivos com Identidades Privilegiadas ; e
- II) **Outros grupos serviços relacionados a esta Área Especializada** - Outros ICs/ativos de TIC/ativos de serviço relacionados a esta Área Especializada.

2.4.15. DA MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL (MSO)

2.4.15.1. A Manutenção da Saúde Operacional (MSO) deverá:

- Executar as atividades de administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC;
- Manter o adequado funcionamento da infraestrutura de TIC; e
- Manter a disponibilidade da infraestrutura de TIC dentro dos níveis exigidos pelas suas áreas negociais, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

2.4.15.2. A Manutenção de Saúde Operacional (MSO) engloba os seguintes grupos de serviços e seus respectivos Ativos de TIC:

I) Serviço de Acompanhamento em Reunião;
II) Serviço de Administração Banco de Dados;
III) Serviço de Apoio e Orientação;
IV) Serviço de Ativos de Rede e *Wi-Fi*;
V) Serviço de *Backup* e *Restore* de Dados;
VI) Serviço de Checagem e Fiscalização;
VII) Serviço de Correio Eletrônico;
VIII) Serviço de Domínio;
IX) Serviço de Fases de Diagnóstico de Problema;
X) Serviço de Fases de Documentação de Problemas;
XI) Serviço de Fases de Execução de Atividades Planejadas;
XII) Serviço de Fases de Execução de Atividades não Planejadas;
XIII) Serviço de Fases de Documentação para Mudança;
XIV) Serviço de Fases de Planejamento para Mudança;
XV) Serviço de Fases de Reunião para Mudança;
XVI) Serviço de Fases de Reunião para Problemas;
XVII) Serviço de Gerenciamento de Serviços de TIC;
XVIII) Serviço de Gestão;
XIX) Serviço de *Hardwares* de Segurança da Informação;
XX) Serviço de Impressão;
XXI) Serviço de *Jobs*;
XXII) Serviço de *Links* com a Internet;
XXIII) Serviço de *Links WAN*;
XXIV) Serviço de Manutenção Preventiva;
XXV) Serviço de Nota Técnica;
XXVI) Serviço de Painéis *PowerBI*;
XXVII) Serviço de Relatórios;
XXVIII) Serviço de Servidores Virtuais;
XXIX) Serviços de Sistemas e Aplicativos;
XXX) Serviço de *Storages*;
XXXI) Serviço de Telefonia IP;
XXXII) Serviço de Usuário; e
XXXIII) Outros Serviços relacionados à Manutenção da Saúde Operacional (MSO).

2.4.16. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

2.4.16.1. As atividades de sustentação da infraestrutura de TIC envolve todos os componentes e as tecnologias empregados na infraestrutura centralizada de TIC da Contratante, assim como os serviços de TIC disponibilizados por esta infraestrutura, abrangendo não apenas o ambiente de produção, mas também os ambientes de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os componentes, as tecnologias e os serviços de TIC cobertos pelas atividades de sustentação da infraestrutura de TIC são:

1) Serviços de Diretório - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento na Contratante, incluindo as atividades como: administração dos servidores de domínios, administração de objetos (usuários, estações de trabalho, domínios, árvores, unidades organizacionais (OUs), grupos de trabalho, impressoras e outros); administração e manutenção dos *logons scripts* e *group policies*, que visam automatizar a instalação, a liberação ou a restrição de recursos nas estações de trabalho; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, à segurança, ao desempenho, ao controle, à operação e ao funcionamento adequado dos serviços de diretório; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado; elaboração de documentação técnica (nota técnica, relatórios, estudos e outros) sempre que demandado pela Contratante, referente a soluções e/ou ferramentas de TIC inerentes a esta Categoria de Serviço; elaboração, implantação e monitoramento de projeto de soluções e/ou ferramentas de TIC, inerentes a esta Área Especializada, sempre que demandado pela Contratante e atendimento a usuários, cujos chamados não foram resolvidos em segundo nível, na solução de problemas envolvendo os serviços de diretórios, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

2) Servidores e respectivos Sistemas Operacionais - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as seguintes atividades: administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura do órgão (de aplicação, de rede, de arquivos, *WEB*, de mensageria, de impressão, virtualização, de acesso remoto, entre outros), incluindo servidores físicos e virtuais, e de configuração e customização de sistemas operacionais *Windows Server* e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão; configuração e customização de sistemas operacionais *Windows Server* e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão, configuração, customização, operação e otimização de *softwares* básicos e ferramentas;

avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes, administração das soluções de virtualização de servidores; administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias, assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais, solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários, cujos chamados não foram resolvidos em segundo nível, na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

3) Rede de Dados e de Telefonia IP - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de *hardware* e *software* integrantes das redes de dados e de telefonia, incluindo as atividades como: administração das redes de dados e redes de telefonia IP, LAN, WAN e WLAN, com e sem fio; administração dos ativos de rede; monitoramento de *links* de internet e *links* WAN; monitoramento da infraestrutura de *rack* para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede; execução de rotinas de impressão; execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas; controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.); conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física; administração dos serviços de rede IP (VLANs, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, RAS, etc.); administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e Intranet; administração de *WEB Services*; administração de serviços de mensageria e correio eletrônico; administração dos serviços de *backup* de servidores; suporte a elaboração das políticas de cópia de segurança (*backup*) de dados, configurações, imagens, serviços e servidores de rede, administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc, administração e provimento, mediante autorização do órgão, de acessos externos à rede corporativa (*Dial-Up*, VPN, etc.); elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos, administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, à segurança, ao desempenho, ao controle, à operação e ao funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários, cujos chamados não foram resolvidos em segundo nível, na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e telefonia IP, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

4) Banco de Dados - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas a seguir: administração, *tunning*, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBDs) em funcionamento na Contratante, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (*MS SQL Server*, *PostgreSQL*, *MySQL*, e outros); administração de servidores de banco de dados; administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, *views*, *stored procedures*, *triggers*, *functions*, etc.); apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados; apoio a elaboração e a definição de política de segurança do Banco de Dados; gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido; administração de sistemas de *backup* e recuperação de bancos de dados; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados; gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido; administração de sistemas de *backup* e recuperação de bancos de dados; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBDs, bancos de dados e bases de dados; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, mediante a abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da Contratante; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado; solução de problemas demandados por usuários envolvendo sistemas de banco de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada; levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento e homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários à manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais da Contratante e de seus servidores de aplicações e plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas da Contratante.

5) Serviços de Mensageria - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo: administração dos recursos de *hardware* e *softwares* componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, *webmail* e serviços SMTP, POP3 e IMAP; suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico, elaboração de *scripts* para a automatização de rotinas operacionais (*backup*) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico; suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (*backup*) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da Contratante; elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários, cujos chamado não foram resolvidos em segundo nível, na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

6) Segurança da Informação - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas a seguir: administração dos recursos de *hardware* e *softwares* componentes das soluções de segurança da informação, tais como *firewalls*, IPDs, IDSS, *antivirus*, *antispyware* e outros; suporte técnico a usuários e demais equipes de TIC, referente à segurança da informação; suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da Contratante; suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios da Contratante, diante de ameaças e interrupções inesperadas; emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da Contratante; análise e interpretação dos *logs* gerados pelas ferramentas de segurança, como a execução das medidas corretivas aplicáveis; aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes na Contratante; identificação dos riscos à segurança das informações da Contratante, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas; apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação; análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios *web* permitidos; administração de certificados digitais; apoio no gerenciamento de identidades privilegiadas; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação; solicitação e acompanhamento de intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, mediante a abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da Contratante; tratamento de incidentes; documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários, cujos chamados não foram resolvidos em segundo nível, na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

7) Armazenamento Corporativo de Dados - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas a seguir: administração dos recursos de *hardware* e *softwares* componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como *storages*, *switches* SAN, discos rígidos, entre outros; atualização dos sistemas operacionais de servidores com *drivers* e *firmwares*, visando acesso aos *storages* e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão; administração de LUNs (*Logical Unit Number*) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados; apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos; administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados; solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão, elaboração de documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado e atendimento a usuários, cujos chamados não foram resolvidos em segundo nível, na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclusive na documentação do problema ocorrido e da solução adotada.

8) DevOps - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes *devOps*, incluindo as atividades relacionadas a seguir: montagem e manutenção de *cluster* de virtualização em *Docker* ou similar; manutenção e melhoria dos recursos físicos ou lógicos; monitoração dos recursos da esteira; interação com a equipe da área de Sistemas da Informação e demais membros da equipe de infraestrutura; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções *devOps*; e apoio na projeção relativa às necessidades futuras *devOps*.

9) Administração de Dados - Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de administração de dados, incluindo as atividades relacionadas a seguir: planejamento, definição, arquitetura e gerenciamento de dados; definição de políticas e padrões de dados como dicionários, nomes, tipos e outros; coordenação e gerência do *design* do banco de dados; apoio na auditoria, na análise e na revisão de documentação relativas à modelagem de dados; construção de *queries*; apoio na manutenção de repositório de metadados; manutenção de esquemas de banco de dados; elaboração e manutenção de modelo de dados; apoio na elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados; definição, em conjunto com a Contratante, dos níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que a informação solicitada; realização

e apuração especial; confecção e manutenção de documentação e procedimentos técnicos; validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem; desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL; instalação, configuração, otimização, parametrização de ferramenta ETL; sugestão de automatização das rotinas; elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de administração de dados; e apoio na projeção relativa às necessidades futuras de administração de dados.

2.4.16.2. A sustentação de infraestrutura de TIC engloba os seguintes serviços:

- I) **Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps***;
- II) **Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC**;
- III) **Serviços Técnicos de Armazenamento e *Backup***;
- IV) **Serviços Técnicos de Banco de Dados**;
- V) **Serviços Técnicos de Administração de Dados**;
- VI) **Serviços Técnicos de Conectividade**;
- VII) **Serviços Técnicos de Telecomunicações**;
- VIII) **Serviços Técnicos de Segurança de TIC**; e
- IX) **Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC**.

2.4.17. DA MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

2.4.17.1. A Melhoria Contínua dos Serviços deverá:

- Buscar a eficiência, a eficácia e a otimização dos serviços e dos processos de gerenciamento de TIC;
- Envolver a inovação na entrega;
- Aplicar métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processo;
- Promover a melhoria contínua dos serviços de TIC;
- Fornecer serviços públicos digitais;
- Apoiar a Integração das necessidades negociais e administrativas organizacionais ao escopo da tecnologia; e
- Agregar valor a Contratante.

2.4.17.2. Em relação ao processo de melhoria contínua de serviços, será responsabilidade da Contratada:

a) Avaliar e sugerir melhorias que:

- Estejam alinhadas às necessidades de negócio e os objetivos táticos e estratégicos da Contratante;
- Atendam ao escopo e objetivo dos serviços;
- Tenham seu valor percebido quando comparadas com a situação anterior à sua implementação;
- Possam atender as necessidades que foram fonte de sua solicitação; e
- Sejam precedidas de uma requisição de mudança, do tipo evolutiva, quando necessário.

2.4.17.3. Os artefatos a serem gerados para cada mudança evolutiva serão definidos em Ordem de Serviço (OS), de acordo com a complexidade e as demais características da atividade, conforme modelo de entrega para mudanças evolutivas da Contratante.

2.4.18. DO MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

2.4.18.1. O monitoramento de serviços de TIC compreende os seguintes serviços:

- I) **Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)**; e
- II) **Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)**.

2.4.18.2. O serviço de monitoramento deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

2.4.18.2.1. Deverá ser emitido um Relatório Mensal Resumido de Monitoramento Operacional de Rede (NOC) 24x7x365, contendo as informações dos alertas/eventos/incidentes ocorridos, ao longo do mês, e as medidas tomadas pela equipe.

2.4.18.3. A Contratada deverá promover o monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365, por meio de todas as ferramentas de Segurança da Informação da Contratante.

2.4.18.3.1. Deverá ser emitido um Relatório Diário de Monitoramento de Segurança da Informação (SOC) 24x7x365, contendo informações dos eventos ocorridos, demonstrados nas ferramentas de Segurança da Informação, o qual deverá ser analisado pelas Áreas Especializadas de Segurança de TIC e de Gerência de Segurança da Informação.

2.4.18.3.2. Deverá ser emitido um Relatório Mensal Resumido de Monitoramento de Segurança da Informação (SOC) 24x7x365, contendo informações dos eventos ocorridos, demonstrados nas ferramentas de Segurança da Informação, ao longo do mês, e as medidas tomadas, quando couber, o qual deverá ser consolidado pelas Áreas Especializadas de Segurança de TIC e de Gerência de Segurança da Informação. Este Relatório deverá ser apresentado para o faturamento mensal.

2.4.18.4. Dos Requisitos da Ferramenta de Monitoramento de Serviços de TIC

2.4.18.4.1. As ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC deverão permitir que a organização construa um ambiente de serviços de TIC mais estável e eficiente, contribuindo para a formalização de processos robustos de gerenciamento com maior valor agregado e qualidade.

2.4.18.4.2. A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias para as ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.

2.4.19. DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

2.4.19.1. O gerenciamento de serviços de TIC compreende os seguintes serviços:

- I) **Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico** ;
- II) **Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC**; e
- III) **Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação**.

2.4.19.2. O serviço de gerenciamento de serviços de TIC deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

2.4.19.3. Dos Requisitos da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC

2.4.19.3.1. A Contratada deverá manter, atualizar, customizar e propor melhorias a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) em uso pela Contratante, durante a vigência contratual.

3. REQUISITOS COMPLEMENTARES PARA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

3.1. A Contratada deverá atender as necessidades para aplicação de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinando, *hand'son*, grupo de trabalho, capacitação presencial, programas oficiais e customizados e *workshops* da Contratante, nas modalidades presencial e remota aqui descritas. A Contratada ficará obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a estes requisitos, quando solicitado pela Contratante, dentro de prazo acordado para o início da prestação dos serviços contratados.

3.2. Os programas de capacitação preferencialmente ministrados remotamente, com a interação direta entre instrutor e treinando que, por adequação de aprendizado, requererem a aplicação presencial, deverão ser realizados em Brasília, nas instalações da Contratada e, obrigatoriamente, deverão fornecer certificado de conclusão de curso para cada participante.

3.2.1. Os programas oficiais deverão ser ministrados por instituição certificada e oferecer certificação validada pelo fabricante para cada participante.

3.3. DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA A TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO PRESENCIAL

3.3.1. A Contratada deverá oferecer:

- a) Ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado em suas instalações físicas;
- b) Mobiliário com regulagens que permitam ajustes de altura para teclado, *mouse* e monitor para as estações de trabalho; e
- c) Estações interligadas em rede local, com acesso rápido à Internet, sem custo extra para a Contratante.

3.4. DOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO REMOTA/HÍBRIDA

3.4.1. Entende-se por capacitação remota/híbrida aquela que combina a modalidade presencial e remota, no mesmo ato de capacitação, ou seja, todos os treinandos independente de localização têm a mesma orientação e acompanhamento simultaneamente.

3.4.2. A Contratada deverá disponibilizar todos os elementos tecnológicos para o provimento de acesso a infraestrutura virtual, adotando procedimentos de segurança da informação e de configurações, em que os participantes e instrutores possam estar fisicamente em qualquer localidade, inclusive em salas de aulas da Contratada.

3.4.3. A Contratada deverá disponibilizar capacitação remota para até 20 (vinte) pessoas, por turno, de forma simultânea em tempo real, e controle do acesso ao ambiente de laboratório exclusivo para os treinandos, nos seguintes cenários:

- a) Instrutor remoto ou presencial e treinandos remotos e/ou presenciais;
- b) Instrutor em qualquer localização geográfica;
- c) Interação e compartilhamento de informações, em tempo real, entre treinandos e instrutor;
- d) Suporte/apoio aos treinandos durante os laboratórios com acesso remoto as máquinas;
- e) Disponibilidade total dos requisitos de laboratório para os treinandos;
- f) Disponibilidade de ambiente independente do horário da aula, enquanto perdurar o programa;
- g) Programas sem a necessidade de laboratório com acesso por dispositivos móveis (*tables*, *smartphones* e *notebooks*);
- h) Conexão de dados rápida e redundante para acesso às instalações físicas e ou virtuais;
- i) Equipamentos para projeção, servidores de laboratório e estações de trabalho exclusivas por participante, com capacidade para realizar toda a dinâmica das apresentações, laboratórios técnicos e exercícios pertinentes à transferência de conhecimento; e
- j) Soluções para disponibilização das funcionalidades de acesso remoto e teleconferências, incluindo características de áudio e vídeo para acesso em tempo real e simultâneo de todos os participantes.

3.4.4. No que compete a transferência de conhecimento nas modalidades remota/híbrida, a Contratada deverá atender, minimamente, as seguintes funcionalidades técnicas para soluções:

- a) Suportar treinamentos técnicos remotos/*on-line* para até 10 (dez) pessoas, por turno, de forma simultânea em tempo real;
- b) Suportar treinamentos não técnicos remotos/*on-line* para até 30 (trinta) pessoas, por turno, de forma simultânea em tempo real;
- c) Compatibilizar as várias configurações para execução da transferência de conhecimento de forma híbrida, em que o palestrante/instrutor possa executá-la de forma remota ou presencial e os participantes/alunos possam estar presentes de forma remota e/ou presencial;
- d) Atender a capacidade do palestrante/instrutor em ministrar treinamentos de qualquer localidade que possua conectividade a rede corporativa ou internet, considerando minimamente os recursos como estação de trabalho/*notebook* e recursos de áudio e vídeo (câmera), caso necessário;
- e) Ter capacidade para interação, em tempo real, entre alunos e instrutor em todos os cenários já descritos;

- f) Ter capacidade do instrutor para dar suporte e apoio técnico ao aluno durante as dinâmicas e laboratórios por meio de acesso remoto as máquinas dos alunos;
- g) Disponibilizar os recursos tecnológicos e controlar o acesso do ambiente de laboratório para seu respectivo participante/aluno;
- h) Disponibilizar solução e recursos tecnológicos garantindo a interação áudio/visual entre palestrante/instrutor e participante/aluno;
- i) Disponibilizar solução e recursos tecnológicos garantindo o compartilhamento informações eletrônicos entre palestrante/instrutor e participante/aluno dos respectivos ambientes;
- j) Ter capacidade para disponibilizar infraestrutura de laboratório para realizar palestras/treinamentos *on-line* em até 24 (vinte e quatro) horas corridas; e
- k) Garantir o acesso para palestras/treinamentos *on-line*, nos quais não se façam necessário o uso de recursos tecnológicos para dinâmicas e laboratórios técnicos, por meio de dispositivos móveis (*tablets*, *smartphones* e *notebooks*).

3.5. Os demais requisitos de Transferência de conhecimento estão dispostos no Anexo II deste Termo de Referência.

4. DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

4.1. A Contratada deverá estabelecer procedimentos complementares, juntamente com a Contratante, com vistas a garantir a medição eficaz do indicador de satisfação no atendimento, tais como:

- a) Previsão de contato por telefone;
- b) Reenvio da pesquisa não respondida;
- c) *Chat*;
- d) Alerta em *dashboard* de sistema *on-line* de registro de chamados;
- e) Notificação por *e-mail*;
- f) Inclusão de condição de abertura de novo chamado somente após a avaliação dos chamados abertos; e
- g) Outros.

4.2. A Contratante decidirá os indicadores que constarão na Pesquisa de Satisfação do Usuários.

5. DAS CONDIÇÕES GERAIS COMPLEMENTARES ÀS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. No que tange à prestação de serviços já descritos nos tópicos anteriores, a Contratada deverá:

- a) Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e da disponibilidade dos serviços de TIC;
- b) Garantir que todas as equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por gestores técnicos devidamente capacitados a exercerem esta função;
- c) Atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional;
- d) Garantir que o(s) gestor(es) técnico(s) não acumule(m) função com a de preposto da Contratada;
- e) Garantir que o(s) gestor(es) técnico(s) execute as seguintes atividades:
 - Coordenar as atividades de sua equipe;
 - Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes ao negócio da Contratante;
 - Participar ativamente do Comitê de Consultivo de Mudanças (CCM);
 - Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços a Contratante;
 - Garantir a integração entre as equipes de suporte;
 - Ser a interface de comunicação entre a equipe técnica da Contratante e as equipes técnicas da Contratada; e
 - Estar atento ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) exigidos pela Contratada.
- f) Garantir que as requisições de serviços sejam tratadas por meio de processo exclusivo para este fim, conforme descrito no processo de Cumprimento de Requisições;
- f) Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pela Contratante, para que estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou um problema;
- g) Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados pela Contratante, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou de um problema;
- h) Coletar dados por intermédio de Solução de Monitoramento e gerar, a partir destas informações, os relatórios de disponibilidade dos ICs/Ativos de TIC/Ativos de Serviço da Contratante;
- i) Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência de Configuração e Ativos de Serviço/Ativos TIC trabalhem juntos, a fim de garantir o aumento da qualidade e da disponibilidade dos serviços de TIC;
- j) Garantir a completa integração desses processos, prevista, inclusive, pela Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- k) Informar à Contratante acerca da necessidade de quaisquer insumos necessários para:
 - Resolver incidentes;
 - Resolver problemas; e
 - Prover soluções de contorno.

l) Informar à Contratante sempre que a solução de contorno ou definitiva de um incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da Contratada, como por exemplo os serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de *hardware*, fornecimento de *software* e fornecimento de energia elétrica. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do NMS associado aos serviços, até que a Contratante forneça o insumo necessário para dar

continuidade ao processo de solução do incidente.

ANEXO V - DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES

DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES

1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. As atividades a serem realizadas estão divididas em 2 (dois) itens de serviço, em que cada item será composto por profissionais que executarão várias atividades ou subatividades dentro do seu nível de competência, conforme descrito na Tabela 1 (Anexo V) deste Termo de Referência da Contratação.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONTRATAÇÃO						
GRUPO	ITEM	UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO
1	1	Central de Serviços de TIC	Atendimento a Usuários de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)
					2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)
					3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC
	2	Infraestrutura de TIC	Operação de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>
					5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC
					6	Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i>
					7	Serviços Técnicos de Banco de Dados
					8	Serviços Técnicos de Administração de Dados
					9	Serviços Técnicos de Conectividade
					10	Serviços Técnicos de Telecomunicações
					11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC
					12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC
					13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC
					14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação
					15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)
					16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)

Tabela 1 (Anexo V) - Descrição dos Serviços da Contratação

2. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC (ITEM 1)

2.1. O item de serviço denominado "Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC" é composto pelas seguintes Áreas Especializadas:

- a) Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1);
- b) Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2); e
- c) Gerência de Suporte Técnico de TIC.

2.1.1. CATEGORIA DE SERVIÇO - SUPORTE AO USUÁRIO

2.1.1.1. Área Especializada - Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)

2.1.1.1.1. A Tabela 2 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área especializada de Suporte Técnico de Microinformática em Nível 1.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA - SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA (NÍVEL 1)	
ESCOPO	Atua em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> , assim como no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC. O profissional Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação, de 1º Nível, atende todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial, assim como atende, registra, qualifica, prioriza, resolve ou encaminha os chamados, os quais são gerados em grande maioria via telefone, pela Central 0800 da Contratada.
PROFISSIONAL	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA - SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA (NÍVEL 1)	
QUANTITATIVO	6
FORMAÇÃO	Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de TIC ou ter concluído curso técnico profissionalizante nesta área.
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 1 (um) ano de experiência na área de TIC em atividade de suporte técnico e/ou <i>help desk</i> ou equivalente; e - 1 (um) ano de experiência na utilização de ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation</i> ou capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 24h (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>Microsoft MD-100</i> ou capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 40h (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Conhecimentos no uso e configurações básicas em ambientes <i>Microsoft Windows</i> , <i>Microsoft Outlook</i> , <i>Microsoft Office</i> e navegadores <i>WEB</i> ; - Conhecimento nos produtos do <i>Microsoft 365 (Teams, Office 365 e outros)</i> ; - Conhecimento em formatação/configuração e manutenção de ativos; - Conhecimento intermediário em manutenção/configuração de <i>desktops</i> e <i>notebooks</i> ; - Conhecimento básico de redes TCP/IP (<i>Wan/Lan/Vpns</i>); - Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; - Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; - Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; - Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e - Comprometimento com a missão e diretrizes de atendimento.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Suporte ao Usuário (Nível 1)	- Administrar e manter o conjunto de <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da Contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da Contratante; - Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários; - Realizar a instalação, a configuração e a atualização de <i>softwares</i> homologados pela Contratante; - Realizar a instalação, a configuração e a atualização de <i>hardwares</i> homologados pela Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; e - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Suporte Técnico de Microinformática em Nível 1	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada, caso necessário.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas atividades inerentes a esta Área Especializada.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS PARA OS ATIVOS DE TIC/SERVIÇO DA ÁREA
<i>Desktop, Notebooks</i>	- Atender, registrar, qualificar, priorizar, resolver ou encaminhar os chamados gerados em grande maioria via telefone, web ou por <i>e-mail</i> ; - Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de sistemas operacionais, <i>softwares</i> básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TIC; - Orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela Contratante; - Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários da Contratante, mediante autorização para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, de sistemas corporativos, bem como atualizações de <i>softwares</i> e reparos diversos; - Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos <i>softwares</i> básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral; - Resolver os chamados usando a Base de Conhecimento e registrando a solução adotada; - Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico de Nível 2 quanto aos chamados; - Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos <i>softwares</i> básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral; - Prestar serviço de suporte técnico ao usuário, orientando os usuários na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> ; e - Participar da elaboração, manutenção e avaliação da Base de Conhecimento e dos <i>scripts</i> de atendimento; - Encaminhar os chamados que não puderem ser resolvidos pelo serviço de suporte técnico remoto (Nível 1); e - Executar outras atividades correlatas ao tema.
Grupo de Usuários	
<i>Tablets, Smartphones</i> e Outros	
<i>Desktop, Notebooks</i> (Cabos, Estabilizador, Monitor, Mouse, Teclado e Outros	
Impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos	
Ligação Telefônica	
Telefonia IP	
Caixas Postais de Correio Eletrônico	
<i>Desktop, Notebooks</i> (Videoconferência)	
<i>Desktop, Notebooks</i> (Video Wall)	
Usuários	
Outros do Tema	

Tabela 2 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)

2.1.1.2. Área Especializada - Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - Sênior

2.1.1.2.1. A Tabela 3 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área especializada de Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - Sênior.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA - SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA (NÍVEL 2) - SÊNIOR	
ESCOPO	Atua em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2), no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos), além de prestar serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizar manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC. O profissional Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática, de 2º Nível, atende todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA - SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA (NÍVEL 2) - SÊNIOR	
PROFISSIONAL	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior
QUANTITATIVO	5
FORMAÇÃO	Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de TIC.
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 3 (três) anos de experiência na área de TIC em atividade de suporte técnico e/ou <i>help desk</i> ou equivalente; e - 3 (três) anos de experiência na utilização de ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation</i> ou capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 24h (DESEJÁVEL); - Certificação <i>Microsoft MD-100</i> ou capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 40h (DESEJÁVEL); - Certificação <i>Microsoft MD-101</i> ou capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 40h (DESEJÁVEL); e - Capacitação em manutenção e configuração de microcomputadores com carga horária mínima de 20h.
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Conhecimento de manutenção de <i>hardware</i> de microcomputadores em nível de configuração, <i>software</i> básico e aplicativos de automação de escritório; - Conhecimento avançado em sistemas operacionais de servidores da "família" <i>Windows</i> ; - Conhecimento avançado nos produtos do <i>Microsoft 365 (Teams, Office 365, dentre outras)</i> ; - Conhecimento avançado de resolução de problemas na área de redes; - Conhecimento de arquitetura de microcomputador diversos; - Conhecimento para substituição de suprimentos e <i>kits</i> de manutenção em equipamentos de TIC em geral; - Conhecimento intermediário de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; - Conhecimento básico da língua inglesa; - Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; - Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e - Comprometimento com a missão e diretrizes de atendimento.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Suporte ao Usuário (Nível 2)	- Administrar e manter o conjunto de <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da contratante; - Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários; - Realizar a instalação, a configuração e a atualização de <i>softwares</i> homologados pela contratante; - Realizar a instalação, a configuração e a atualização de <i>hardwares</i> homologados pela contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar os fornecedores, caso necessário; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; e - Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Suporte Técnico de Microinformática em Nível 2 - Sênior	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	- Realizar todas atividades inerentes a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Desktop, Notebooks	- Atender, resolver e/ou encaminhar todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, de forma presencial;
Grupo de Usuários	- Atuar no suporte ao usuário, realizando instalações e configurações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, equipamentos telefônicos e de comunicação e outros equipamentos eletrônicos);
Tablets, Smartphones e Outros	- Prestar serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC;
Desktop, Notebooks (Cabos, Estabilizador, Monitor, Mouse, Teclado e Outros)	- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de <i>softwares</i> , aplicativos e sistemas de informações utilizados; - Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	- Realizar contatos com os usuários para a obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (suporte remoto), na tentativa de solucionar o problema;
Ligação Telefônica	- Prestar auxílio técnico relativo às soluções de TIC usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos;
Telefonia IP	- Preparar, testar e operar soluções de TIC usadas nos eventos, atuando previamente e durante a realização dos eventos;
Caixas Postais de Correio Eletrônico	- Prevenir e solucionar problemas técnicos nas soluções de TIC que possam ocorrer durante os eventos;
Desktop, Notebooks (Videoconferência)	- Substituir e remanejar equipamentos;
Desktop, Notebooks (Video Wall)	- Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
Usuários	- Realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados;
Outros do Tema	- Operar a Solução de Videoconferência e Video Wall;
	- Registrar no sistema de Gerenciamentos de Serviços de TIC (ITSM) as ocorrências e os procedimentos adotados, de forma a compor o registro histórico do atendimento do chamados;
	- Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e <i>softwares</i> ;
	- Elaborar roteiros e pacotes (<i>packages</i>) para a instalação de <i>softwares</i> ; e
	- Executar outras atividades correlatas ao tema.

Tabela 3 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) - Sênior

2.1.2. CATEGORIA DE SERVIÇO - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

2.1.2.1. Área Especializada - Serviços Técnicos de Gerência Suporte Técnico de TIC

2.1.2.1.1. A Tabela 4 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área especializada de Serviços Técnicos de Gerência Suporte Técnico de TIC.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA - GERÊNCIA SUPORTE TÉCNICO DE TIC	
ESCOPO	Atua na coordenação e no gerenciamento dos técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe, além de apoiar a tomada de decisão da Contratante de modo a auxiliar a prospecção de soluções de suporte ao usuário, o fornecimento de informações táticas e operacionais e a proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário. O profissional Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação supervisiona, coordena e gerencia as equipes da Central de Serviços de TIC , em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2.
PROFISSIONAL	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação
QUANTITATIVO	1
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em TIC ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC; e - 3 (três) anos de experiência de atuação em processos <i>ITIL</i> e suas boas práticas de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior; - Certificação <i>Scrum Foundation Professional Certificate</i> (SFPC) ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>HDI SCTL (Support Center Team Lead)</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; - Conhecimento de manutenção de <i>hardware</i> de microcomputadores em nível de configuração, <i>software</i> básico e aplicativos de automação de escritório; - Conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; - Conhecimento básico da língua inglesa; - Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; - Capacidade de organização e liderança de equipe; - Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho; - Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; - Dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e - Comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Gerenciamento de Serviços de TIC	- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela Contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s); - Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; - Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI; - Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo <i>ITIL</i> ; - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos; - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC; - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos; - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC; - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço; - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados; - Realizar a interface de comunicação entre as demais Áreas Especializadas e a Contratante; e - Realizar apoio técnico referente a esta Área Especializada e à Área Especializada de Suporte Técnico de Microinformática (Níveis 1 e 2), caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Gerência Suporte Técnico de TIC	- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada, caso necessário.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes à Gerência de Suporte Técnico de TIC.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
<i>Desktop, Notebooks</i>	- Supervisionar, coordenar e gerenciar as equipes da Central de Serviços de TIC, em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2;
Grupo de Usuários	- Planejar, operacionalmente, as ações das equipes da Central de Serviços de TIC , em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2;
<i>Tablets, Smartphones</i> e Outros	- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
<i>Desktop, Notebooks</i> (Cabos, Estabilizador, Monitor, Mouse, Teclado e Outros)	- Avaliar o desempenho dos atendentes de suporte remoto (Nível 1), monitorar ligações, chamadas de áudio e <i>chats</i> em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o <i>status</i> dos postos de atendimento remoto;
Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	- Avaliar o desempenho dos atendentes de suporte presencial (Nível 2);
Ligação Telefônica	- Prestar apoio a tomada de decisão da Contratante, de modo a auxiliar na prospecção de soluções de suporte ao usuário, no fornecimento de informações táticas e operacionais e na proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário; - Planejar, controlar, acompanhar e gerenciar os serviços da Central de Serviços de TIC;

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA - GERÊNCIA SUPORTE TÉCNICO DE TIC	
Telefonia IP	- Agrupar chamados referentes a um mesmo erro, de forma que sejam fechados em conjunto quando o erro for resolvido;
Caixas Postais de Correio Eletrônico	- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da Contratante, de <i>scripts</i> de atendimento e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
Desktop, Notebooks (Videoconferência)	- Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte remoto (Nível 1) e de suporte local (Nível 2);
Desktop, Notebooks (Video Wall)	- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos relativos à Central de Serviços;
Usuários	- Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades da Central de Serviços de TIC; e
Outros do Tema	- Executar outras atividades correlatas ao tema.

Tabela 4 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Gerência Suporte Técnico de TIC

3. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (ITEM 2)

3.1. O item de serviço denominado "Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC" é composto pelas seguintes Áreas Especializadas:

- a) Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps*;
- b) Sustentação de Infraestrutura de TIC;
- c) Armazenamento e *Backup*;
- d) Banco de Dados;
- e) Administração de Dados;
- f) Conectividade;
- g) Telecomunicações;
- h) Segurança de TIC;
- i) Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- j) Gerência de Infraestrutura de TIC;
- k) Gerência de Segurança da Informação;
- l) Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC); e
- m) Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC).

3.1.1. CATEGORIA DE SERVIÇO - SUSTENTAÇÃO DAS APLICAÇÕES

3.1.1.1. Área Especializada - Sustentação de Infraestrutura para Aplicações e *DevOps*

3.1.1.1.1. A Tabela 5 (Anexo IV) detalha as informações acerca da Área Especializada de Sustentação de Infraestrutura para Aplicações e *DevOps*.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES E DEVOPS	
ESCOPO	Atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados, além de prestar serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de <i>containers</i> , como também na adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos <i>softwares</i> básicos, orquestradores de <i>containers</i> e virtualizadores. O profissional Administrador de Sistemas Operacionais, nesta Área Especializada, será responsável pelas demandas relacionadas a virtualizadores, sistemas operacionais de servidores e ao ferramental da esteira <i>DevOps</i> e ainda atuar como especialista da plataforma <i>Linux</i> .
PROFISSIONAL	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior
QUANTITATIVO	2,5
FORMAÇÃO	Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência em administração, gerenciamento, implantação e suporte em sistemas operacionais <i>Linux</i> ; - 2 (dois) anos de experiência em parametrização e ajustes finos de desempenho (<i>performance tuning</i>) e segurança (<i>hardening</i>), em sistemas operacionais <i>Linux</i> ; - 4 (quatro) anos de experiência em administração e operação de Solução de Virtualização <i>VMware</i> (<i>Vsphere</i> e <i>Vcenter</i>); - 5 (cinco) anos de experiência em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>Apache</i> e correlatos) e suporte às solicitações e incidentes; - 3 (três) anos de experiência em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de soluções baseadas em <i>Container</i> , tais como: <i>Docker</i> , <i>Kubernetes</i> , <i>OpenShift</i> e correlatos; e - 2 (dois) anos de experiência em desenvolvimento de <i>software</i> e infraestrutura de TIC.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior (DESEJÁVEL); - Certificação <i>LPIC-2: Linux Professional Institute Certification</i> nível 2 ou equivalente (DESEJÁVEL); - Certificação <i>SFPC - Scrum Foundation Professional Certificate</i> ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); - No mínimo um integrante da área possuir uma das certificações abaixo (DESEJÁVEL):

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES E DEVOPS	
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration</i> ou <i>Certified Kubernetes Administrator – CKA</i> ou equivalente; - <i>EXIN DevOps Professional</i> ou equivalente; - <i>PI DevOps Tools Engineer</i> ou equivalente; ou - <i>VCP-DCV - VMware Certified Professional – Data Center Virtualization</i> ou equivalente. - Capacitação de pelo menos 20h em práticas de infraestrutura ágil e <i>ShellScript</i> (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	<ul style="list-style-type: none"> - Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; - Habilidade de combinar execução de projetos com tarefas operacionais; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações e DevOps	<ul style="list-style-type: none"> - Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe a camada de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante; - Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; e - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Sustentação de Infraestrutura para Aplicações", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Sustentação de Infraestrutura para Aplicações", caso necessário.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar todas as atividades inerentes a Infraestrutura das Aplicações e de <i>DevOps</i>; e - Realizar todas as atividades inerentes ao Sistema Operacional <i>Linux</i>.
	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
ÁREA ESPECIALIZADA	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
Sustentação de Infraestrutura para Aplicações e DevOps	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar as atividades de sustentação da infraestrutura de TIC que envolvem os componentes e as tecnologias empregados na infraestrutura centralizada de TIC da Contratante, assim como os serviços de TIC disponibilizados por esta infraestrutura, abrangendo não apenas o ambiente de produção, mas também os ambientes de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente, referentes a este Tema. - Realizar todas as atividades inerentes a Sustentação de Infraestrutura para Aplicações e <i>DevOps</i>.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Infraestrutura em <i>Containers</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Administração de ambiente de <i>containers Docker</i>; - Manter e atualizar a infraestrutura da esteira <i>DevOps</i>;
Servidores Físicos	<ul style="list-style-type: none"> - Atuar em ferramentas de automação (<i>Puppet, Docker, Kubernetes, Jenkins, SVN, GIT</i>);
Servidores Virtuais	<ul style="list-style-type: none"> - Atuar com linguagens dinâmicas e de <i>scripting</i>;
Virtualizadores	<ul style="list-style-type: none"> - Montar e manter o <i>cluster</i> de virtualização em <i>Docker</i> ou similar; - Manter e melhorar os recursos físicos ou lógicos;
Sistemas e Aplicativos	<ul style="list-style-type: none"> - Monitor os recursos da esteira; - Atuar nas camadas dos servidores de diferentes distribuições <i>GNU/Linux</i> (Físicos e Virtuais); - Atuar na implementação/administração de soluções baseadas em <i>Software</i> Livre;
Servidor de Aplicação (<i>JBoss, TOMCAT, J2EE</i> e Outros)	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar o ambiente <i>web Apache, Tomcat, Wildfly/JBoss</i>; - Realizar <i>Troubleshooting</i> e operação do ambiente; - Montar e manter ambiente <i>VMWare</i>;
Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e Outros)	<ul style="list-style-type: none"> - Interagir com a equipe de sistema e demais membros da equipe de infraestrutura conforme demandas previamente aprovadas; - Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente; - Sugerir melhorias de infraestrutura;
Outros do Tema	<ul style="list-style-type: none"> - Atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 5 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Sustentação de Infraestrutura para Aplicações e DevOps

3.1.1.2. Área Especializada - Sustentação de Infraestrutura de TIC

3.1.1.2.1. A Tabela 6 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área especializada de Sustentação de Infraestrutura de TIC.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
ESCOPO	Atua em Nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados, além de prestar serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, <i>storages</i> e outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
	Atua, também, no gerenciamento de <i>backups</i> , configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de <i>softwares</i> ou construção e execução de <i>scripts</i> para o controle, monitoramento e gerenciamento destes recursos. O profissional Analista de Suporte Computacional, nesta Área Especializada, será responsável pelas demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à categoria, e ainda atuar como especialista da plataforma <i>Microsoft</i> .
PROFISSIONAL	Analista de Suporte Computacional - Sênior
QUANTITATIVO	1,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência em instalação, administração e sustentação de ambientes <i>Microsoft Windows Server</i> em organizações de médio porte; - 3 (três) anos de experiência em instalação, administração e sustentação de ambientes <i>Exchange</i> ; - 3 (três) anos de experiência em instalação, administração e sustentação de ambientes <i>Windows Active Directory</i> ; - 2 (dois) anos de experiência em parametrização e ajustes finos de desempenho (<i>performance tuning</i>) e segurança (<i>hardening</i>), em sistemas operacionais <i>Windows Server</i> ; e - 2 (dois) anos de experiência em suporte e administração ao <i>Microsoft 365</i> .
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior (DESEJÁVEL); - Certificação <i>MTA - Windows Server Administration Fundamentals</i> ou equivalente (DESEJÁVEL); - Certificação <i>MCSA - Windows Server 2016</i> ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>Microsoft 365 Certified - Messaging Administrator Associate</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; - Habilidade de combinar execução de Projetos com tarefas Operacionais; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Sustentação das Aplicações	- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe a camada de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante; - Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da Contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e de aplicações da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Sustentação de Infraestrutura de TIC", caso necessário; - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Sustentação de Infraestrutura de TIC", caso necessário.
	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar as atividades de sustentação da infraestrutura de TIC que envolvem os componentes e as tecnologias empregados na infraestrutura centralizada da Contratante, assim como os serviços de TIC disponibilizados por esta infraestrutura, abrangendo não apenas o ambiente de produção, mas também os ambientes de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente, referentes a este Tema; e - Realizar todas as atividades inerentes a Sustentação de Infraestrutura de TIC.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Servidores Físicos	- Atuar nas camadas dos servidores <i>Windows</i> versões 2008 e superiores;
Servidores Virtuais	- Atuar em estações de trabalho <i>Windows 10</i> ou superior com publicação de GPOs;
Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos (Serviços de Impressão)	- Atuar em <i>Configuration Manager - SCCM</i> e <i>WSUS</i> ;
	- Atuar na ferramenta <i>Sharepoint</i> ;
Servidor de Aplicação (.NET, PHP e Outros)	- Atuar em <i>Print Server</i> e <i>File Server</i> ;
	- Criar e manter <i>Scripting (shell script)</i> ;
Servidor WEB (IIS e Outros)	- Atuar na administração, gerenciamento, implantação ou suporte de recursos balanceamento de carga e alta disponibilidade (<i>cluster</i>) em sistemas <i>Windows Server</i> ;
	- Manter e melhorar os recursos físicos ou lógicos;
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	- Manter ferramentas de terceiros;
	- Realizar <i>upgrades</i> via <i>WSUS</i> ou similar;
Usuários (Active Directory)	- Promover aplicação e homologação de <i>updates</i> ;
	- Montar e manter virtualizador <i>HyperV</i> , caso necessário;
Grupo de Usuários	- Atuar nas camadas de <i>Active Directory (AD)</i> e <i>E-mail Exchange Híbrido do Office 365</i> ou <i>On-Premise</i> ;
	- Manter os serviços de impressão;
	- Manter os serviços de compartilhamento;

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
Dominios (LDAP)	- Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente;
Outros do Tema	- Sugerir melhorias de infraestrutura e atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e

Outras atividades relacionadas ao tema.

Tabela 6 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Sustentação de Infraestrutura de TIC

3.1.2. CATEGORIA DE SERVIÇO - ARMAZENAMENTO E BACKUP

3.1.2.1. Área Especializada - Armazenamento e Backup

3.1.2.1.1. A Tabela 7 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Armazenamento e Backup.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE ARMAZENAMENTO E BACKUP	
ESCOPO	Atua em Nível 3, em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados, além de prestar serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, <i>storages</i> e outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua, também, no gerenciamento de <i>backups</i> , configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de <i>softwares</i> ou construção e execução de <i>scripts</i> para o controle, monitoramento e gerenciamento destes recursos. O profissional Analista de Suporte Computacional, nesta Área Especializada, será responsável pelas demandas encaminhadas pelo Nível 2, da Central de Serviços de TIC, e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à citada Área.
PROFISSIONAL	Analista de Suporte Computacional - Sênior
QUANTITATIVO	1,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência em atividades atinentes à <i>Backup</i> (implantação, configuração, administração e criação de políticas); e - 5 (cinco) anos de experiência em atividades atinentes à Armazenamento (<i>Storages</i>).
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior (DESEJÁVEL); - Certificação <i>SCSP - SNIA Certified Storage Professional</i> ou certificação específica, nível de administração, de solução de proteção de dados (<i>backup</i>) utilizada no ambiente de TIC da Contratante (DESEJÁVEL); - Certificação <i>SCSE - SNIA Certified Storage Engineer</i> ou certificação específica, nível de administração, de solução de armazenamento (<i>storage</i>) utilizada no ambiente de TIC da Contratante (DESEJÁVEL); - Certificação <i>Microsoft MTA - Windows Server Administration Fundamentals</i> ou <i>MCSA: Windows Server 2016</i> ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>LPIC-1 - Linux Professional Institute Certification</i> nível 1 ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Armazenamento e Backup	- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe o ambiente de <i>backup</i> e armazenamento da Contratante; - Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de <i>backup</i> da contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de <i>backup</i> e armazenamento da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de <i>backup</i> e armazenamento da Contratante; - Realizar testes de <i>restore</i> com a definição de frequência, a critério da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Armazenamento e Backup", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Armazenamento e Backup", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Armazenamento e Backup	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Armazenamento e Backup.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Sistema de Backup	- Manter <i>Storage NetAPP</i> ou similar; - Manter <i>backup</i> em <i>Veritas NetBackup</i> ou similar; - Manter solução de armazenamento baseada em <i>Storage Area Network – SAN</i> ;
Storages Corporativos	- Zelar pelo plano de continuidade: <i>backup</i> , <i>restore</i> , integridade de <i>backup</i> e <i>disaster recovery</i> (DR); - Suportar as áreas de produção e operação; - Implantar/modificar/desativar novos <i>backups</i> /clientes e <i>storages</i> ;
Outros do Tema	- Instalar e configurar recursos de armazenamento e/ou <i>backup</i> , incluindo as definições de alta disponibilidade; - Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente;

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE ARMAZENAMENTO E BACKUP	
	- Sugerir melhorias de infraestrutura e atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 7 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Armazenamento e Backup

3.1.3. CATEGORIA DE SERVIÇO - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS

3.1.3.1. Área Especializada - Banco de Dados

3.1.3.1.1. A Tabela 8 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Banco de Dados.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE BANCO DE DADOS	
ESCOPO	Atua na administração, na operação, no gerenciamento, na otimização e no monitoramento dos recursos de banco de dados, presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Além disso, pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos. O Administrador de Banco de Dados, nesta Área Especializada, será responsável por gerenciar os bancos de dados utilizados pelo sistemas de informação da Contratante.
PROFISSIONAL	Administrador de Banco de Dados - Sênior
QUANTITATIVO	1,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 6 (seis) anos de experiência em instalação, configuração, administração e suporte de SGBD SQL Server; - 3 (seis) anos de experiência em performance e tuning de SGBD SQL Server; - 3 (três) anos de experiência em implementação e administração de clusters de Banco de Dados SQL Server 2014 ou superior; - 1 (um) ano de experiência em instalação, configuração, administração e suporte de SGBD Postgres; e - 1 (um) ano de experiência em instalação, configuração, administração e suporte de SGBD Mysql.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação ITIL® Foundation V3 ou superior (DESEJÁVEL); e - Certificação MCSA - SQL Server 2014 ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Sustentação de Banco de Dados	- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da contratante; - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar fornecedores caso necessário; - Registrar chamados para fornecedores das soluções; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; e - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Sustentação de Banco de Dados", caso necessário; - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Sustentação de Banco de Dados", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Banco de Dados	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Banco de Dados.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Gerenciador de Banco de Dados	- Instalar, configurar, atualizar, monitorar, manter e suportar os sistemas gerenciadores de banco de dados e suas dependências; - Manter as ferramentas e recursos de administração de dados; - Administrar, operar, configurar, executar tarefas (JOBS) e operacionalizar backup de Banco de Dados SQL Server, Postgre SQL, MySQL e outros; - Mapear as vulnerabilidades nas instâncias/servidores;
Outros do Tema	- Realizar monitoração e performance dos ambientes, com definição de procedimentos ou necessidades para garantir a disponibilidade; - Manter as boas práticas do fabricante e de compliance das políticas de segurança vigente; - Sugerir melhorias de infraestrutura; - Atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 8 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Banco de Dados

3.1.4. CATEGORIA DE SERVIÇO - ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

3.1.4.1. Área Especializada - Administração de Dados

3.1.4.1.1. A Tabela 9 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Administração de Dados.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS	
ESCOPO	Atua na administração, na operação, no gerenciamento, na otimização e no monitoramento dos recursos de banco de dados, presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Além disso, pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos. O Administrador de Banco de Dados, nesta Área Especializada, será responsável por gerenciar o Modelo de Dados Corporativos, contribuindo para assegurar a qualidade das informações, a integração dos sistemas, a retenção e a disseminação do conhecimento dos negócios.
PROFISSIONAL	Administrador de Banco de Dados - Sênior
QUANTITATIVO	1
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 4 (quatro) anos de experiência em Administração de Dados; - 1 (um) ano de experiência em ferramentas para gestão de dados (ciclo de vida de dados, replicações de dados real time e mascaramento de dados); e - 2 (dois) anos de experiência com ferramentas de ETL e integração de dados.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>Data Governance Foundation</i> ou equivalente (DESEJÁVEL); - Certificação <i>MCSA - SQL Server 2014</i> ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Capacitação de pelo menos 24h em Administração de Dados.
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Administração de Dados	- Apoiar na auditoria, na análise e na revisão de documentação relativas à modelagem de dados; - Construir <i>queries</i> ; - Apoiar na manutenção de repositório de metadados; - Manter esquemas de banco de dados; - Elaborar e manter modelo de dados; - Apoiar a elaboração e a definição de política de segurança do Banco de Dados; - Realizar apuração especial; - Confeccionar e manter documentação e procedimentos técnicos; - Validar modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem; - Desenvolver, executar, testar e documentar rotinas de ETL; - Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL; - Sugerir automatização das rotinas; e - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Administração de Dados", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Administração de Dados", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Administração de Dados	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Administração de Dados.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Dados Corporativos	- Propicia a melhor qualidade das informações da Contratante; - Gerir os modelos de Dados Corporativos, contribuindo para assegurar a qualidade das informações, a integração dos sistemas, a retenção e a disseminação do conhecimento dos negócios; - Organizar e controlar o dado corporativo; - Ser responsável pelo ciclo de vida do dado; - Facilitar e apoiar o desenvolvimento e manutenção dos sistemas corporativos; - Garantir que o modelo lógico e físico de dados seja implementado corretamente; - Desenvolver, manter e atualizar o Dicionário de Dados Corporativos;
Outros do Tema	- Assessorar as equipes técnicas a trabalharem na modelagem de dados das aplicações; - Diagnosticar erros, falhas e não conformidades nas estruturas das tabelas do Banco de Dados Corporativos; - Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente; - Dar suporte para as equipes de desenvolvimento em atividades que envolvam persistência, leitura e replicação de dados; - Realizar o refinamento e modelagem de projetos com a equipe de Desenvolvimento e áreas correlatas; - Levantar requisitos junto a área de negócios e equipe de Desenvolvimento; - Sugerir melhorias de infraestrutura e atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 9 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Administração de Dados

3.1.5. CATEGORIA DE SERVIÇO - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

3.1.5.1. Área Especializada - Conectividade

3.1.5.1.1. A Tabela 10 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Conectividade.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE CONECTIVIDADE	
ESCOPO	Atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e o funcionamento adequados dos ativos de redes. Além disso, presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados. O profissional Analista de Redes e de Comunicação de Dados, nesta Área Especializada, será responsável pela garantia da operação, do desempenho e da qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e no funcionamento adequados dos ativos de redes da Contratante.
PROFISSIONAL	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior
QUANTITATIVO	1,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes em ambientes de <i>Data Center</i> ; - 2 (dois) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes <i>wireless</i> ; - 3 (três) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de rede (<i>switches</i> e roteadores); e - 1 (um) ano de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de videoconferência (MCU).
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação ITIL® <i>Foundation</i> V3 ou superior (DESEJÁVEL); - Certificação LPIC-1- <i>Linux Professional Institute Certified Level 1</i> ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação CCNA - <i>Cisco Certified Network Associate</i> ou HCNA - Certificação <i>Huawei Certified Network Associate</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Conectividade e Comunicação	- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe o ambiente de conectividade e comunicação da Contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no Gerenciamento de Mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Conectividade", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Conectividade", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Conectividade	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Conectividade.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i> (<i>Switches</i> , Roteadores, <i>Data Center</i> e Outros)	- Manter e operar a infraestrutura de <i>switches</i> ; - Delimitar segmentações lógicas e físicas;
<i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>	- Manter e atualizar o <i>RackTables</i> ;
<i>Links</i> com a Internet	- Analisar e organizar equipamentos nos <i>racks</i> para melhor fluxo de ar quente e frio;
<i>Links</i> WAN (privativos)	- Conduzir a habilitação dos pontos de acesso a fim de garantir melhor uso de pontos;
Redes Locais Geograficamente Distintas	- Configurar e melhorar a rede <i>wireless</i> ;
<i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i> (Videoconferência)	- Manter o <i>Video Wall</i> ;
<i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i> (<i>Video Wall</i>)	- Manter a Videoconferência;
<i>VLANs</i> Ativas	- Fazer e manter atualizado levantamento de disponibilidade de portas nos <i>switches</i> ;
Usuários	- Buscar a integração entre as diversas ferramentas de comunicação, exemplo <i>VOIP</i> , <i>Teams</i> , <i>Avaya</i> , entre outras;
Outros do Tema	- Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente; - Sugerir melhorias de infraestrutura; - Atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 10 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Conectividade

3.1.5.2. Área Especializada - Telecomunicações

3.1.5.2.1. A Tabela 11 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Telecomunicações.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE TELECOMUNICAÇÕES	
ESCOPO	Atua no monitoramento, na configuração, na manutenção e na otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, como também atua na integração e na garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital. O profissional Técnico de Rede (Telecomunicações), nesta Área Especializada, será responsável por administrar e gerenciar os componentes da infraestrutura de redes e de comunicações.
PROFISSIONAL	Técnico de Rede (Telecomunicações)
QUANTITATIVO	1,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 3 (três) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de tecnologias VoIP; - 3 (Três) anos de experiência com substituição, desligamento, operação e remanejamento de equipamentos de rede em ambiente de <i>Data Center</i> ; e - 3 (cinco) anos de experiência com implantação, suporte, administração ou gerenciamento de instalações físicas de Telecom e <i>Data Center</i> .
CERTIFICAÇÕES/ TREINAMENTOS	- Certificação ITIL® Foundation V3 ou superior (DESEJÁVEL); - Capacitação em redes e em cabeamento estruturado com no mínimo 40h (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento básico da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Conectividade e Comunicação	- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe o ambiente de conectividade e comunicação da Contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no Gerenciamento de Mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; e - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Telecomunicações", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Telecomunicações", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Telecomunicações	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Telecomunicações.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Tablets, Smartphones e Outros	- Avaliar e configurar aparelhos telefônicos móveis; - Avaliar, instalar e configurar aparelhos telefônicos fixos; - Manter a rede física da <i>Wi-fi</i> e sua documentação; - Organizar e documentar o cabeamento estruturado da Sala-Cofre;
Telefonia IP	- Definir o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações; - Garantir que os armários de telecomunicações estejam dentro dos padrões de organização e documentação estabelecidos; - Documentar a organização dos armários de telecomunicações e da Sala-Cofre e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
Outros do Tema	- Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente; - Sugerir melhorias de infraestrutura; - Atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 11 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Telecomunicações

3.1.6. CATEGORIA DE SERVIÇO - SEGURANÇA DE TIC

3.1.6.1. Área Especializada - Segurança de TIC

3.1.6.1.1. A Tabela 12 (Anexo IV) detalha as informações acerca da Área Especializada de Segurança de TIC.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SEGURANÇA DE TIC	
ESCOPO	Assegura a prestação de serviços de Segurança da Informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. Além disso, presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE SEGURANÇA DE TIC	
	O profissional Administrador em Segurança da Informação, nesta Área Especializada, será responsável pela proteção dos dados institucionais, analisando o ambiente de TIC para identificar suas vulnerabilidades e recomendar as melhores práticas de proteção de dados e redução de ameaças.
PROFISSIONAL	Administrador em Segurança da Informação - Sênior
QUANTITATIVO	2,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - 5 (cinco) anos de experiência na área de Segurança da Informação, com experiência em implantação de soluções de segurança de infraestrutura de rede; - 5 (cinco) anos de experiência na área de Segurança da Informação, com experiência em gerenciamento de antivírus, <i>antispam</i>, <i>antimalware</i>, solução de IDS/IPS, filtros de conteúdo, balanceamento de carga, <i>proxy</i> e <i>firewall</i>; e - 5 (cinco) anos de experiência em tratamento de incidentes de segurança.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior (DESEJÁVEL); - Certificação <i>EXIN - Information Security Foundation based on ISO IEC 27001</i> ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>NSE 4 Fortinet: Network Security Professional (FortiGate)</i> ou certificação correlata de outro fabricante de <i>firewall/IPS</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	<ul style="list-style-type: none"> - Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Segurança de TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> que compõe o ambiente de segurança de TIC da Contratante; - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de Segurança de TIC da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da Contratante; - Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da Contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento; - Apoiar na elaboração e na manutenção da Política de Segurança da Contratante; - Apoiar na elaboração e na manutenção do Plano de Continuidade de Negócio da Contratante; - Apoiar na elaboração e na manutenção do Plano de Gerenciamento de Risco da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no Gerenciamento de Mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Segurança de TIC", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Segurança de TIC", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Segurança de TIC	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Segurança de TIC.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Dispositivos com Identidades Privilegiadas	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar vulnerabilidades em servidores, sistemas, aplicações e rede a fim de garantir maior segurança e integridade dos dados; - Monitorar a segurança e implementação de processos e políticas de proteção; - Planejar atividades e operação de serviços de tecnologia da informação com foco na segurança do ambiente computacional;
Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar as demandas e garantir a segurança da informação; - Manter e criar regras de <i>firewall</i>; - Tratar de segmentação de rede; - Apoiar demais serviços de rede; - Manter e melhorar ferramentas de antivírus, <i>malwares</i>, <i>Spam</i> entre outras;
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	<ul style="list-style-type: none"> - Criar ou manter infraestrutura de <i>logs</i> centralizado; - Criar e manter infraestrutura de <i>NAP</i> e <i>NAC</i>; - Realizar análise de risco; - Apoiar o tratamento de incidente; - Implementar ações de segurança definidas pela Contratante;
Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar ações e recomendações dos órgãos de controle e de segurança Institucional e cibernética; - Realizar ações para operacionalizar a política de segurança da Contratante; - Implementar as aplicações das políticas públicas; - Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente; - Sugerir melhorias de infraestrutura;
Outros do Tema	<ul style="list-style-type: none"> - Atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); - Criar e manter Cofre de Senhas; e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 12 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Segurança de TIC

3.1.7. **ÁREA ESPECIALIZADA - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC**3.1.7.1. **Área Especializada - Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC**

3.1.7.1.1. A Tabela 13 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE CONFIGURAÇÃO DE FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	
ESCOPO	Atua em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados, além de prestar serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, <i>storages</i> e outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua, também, no gerenciamento de <i>backups</i> , configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de <i>softwares</i> ou construção e execução de <i>scripts</i> para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos. O profissional Analista de Suporte Computacional, nesta Área Especializada, será responsável pelo gerenciamento de serviços de TIC, a fim de manter os sistemas <i>ITSM</i> e a configuração das demais ferramentas de gestão e ainda por <i>gerir</i> e melhorar estas plataformas.
PROFISSIONAL	Analista de Suporte Computacional - Sênior
QUANTITATIVO	0,5
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência em implantação e configuração de processos de gerenciamento de serviços de TIC, baseados nas melhores práticas do <i>ITIL</i> em soluções de <i>ITSM</i> (<i>Information Technology Service Management</i>); - 3 (três) anos de experiência em implantação, customização e manutenção de ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TIC (<i>ITSM</i>); - 3 (três) anos de experiência em construção de painéis (<i>dashboards</i>) de monitoramento com métricas e indicadores em forma de gráficos; - 3 (três) anos de experiência em instalação, configuração, administração e suporte de solução de monitoramento ZABBIX; e - 3 (três) anos de experiência em integração de ferramentas de monitoramento com ferramentas de GSTI para abertura demandas automatizadas.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior; e - Certificação <i>Zabbix Certified Specialist</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Ser calmo e paciente para prestar suporte a colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Facilidade para trabalhar, simultaneamente, com aplicações modernas e sistemas legados; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI)	- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s); - Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; - Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI; - Identificar melhorias nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo <i>ITIL</i> ; - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos; - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC; - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos; - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC; - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço; - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados; - Realizar a interface de comunicação entre as demais Categorias de Serviços e a Contratante; - Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos à Categoria de Serviço denominada "Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC", caso necessário; e - Realizar apoio técnico especializado referente à Categoria de Serviços denominada "Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC", caso necessário.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC.
ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS	
Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	- Manter ou ajustar a ferramenta <i>OTRS</i> ; - Ajustar ou manter a ferramenta <i>Saiku</i> ; - Ajustar ou manter o painel de Indicadores de infraestrutura no <i>Qlikview</i> ; - Manter e ajustar o <i>Zabbix</i> ;
Outros do Tema	- Manter atualizados os Catálogos de Serviços, sob a direção da Contratante; - Manter e criar novos <i>dashboards</i> Grafana; - Manter sempre as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente; - Sugerir melhorias de infraestrutura, atuar em projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE CONFIGURAÇÃO DE FERRAMENTAS DE AUTOMAÇÃO, OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

- Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 13 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC

3.1.7.2. Área Especializada - Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

3.1.7.2.1. A Tabela 14 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
ESCOPO	Coordena e gerencia a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe, além de presta apoio a tomada de decisão do órgão, auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
PROFISSIONAL	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação
QUANTITATIVO	1
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Curso de Especialização na área de TIC Desejável Pós-Graduação ou Mestrado na área de gestão.
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - 9 (nove) anos de experiência em atividades técnicas ou gerenciais relacionadas a área de Infraestrutura de TIC; - 3 (três) anos de experiência de atuação em processos <i>ITIL</i> e suas boas práticas de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes; - 3 (três) anos de experiência em gestão de equipes de sustentação de infraestrutura de TIC; e - 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de projetos com base no corpo de conhecimentos do <i>PMI (PMBOK)*</i>; <p>*Obs.: Caso o perfil não tenha experiência em Gerenciamento de Projetos, a Contratada poderá disponibilizar, sem custos adicionais para a Contratante, um perfil com está especialidade, no caso de necessidade de elaboração, acompanhamento e implementação de projetos e/ou processos, de modo a assegurar o gerenciamento do projeto demandado.</p>
CERTIFICAÇÕES/REINAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação <i>ITIL® Foundation V3</i> ou superior; - Capacitação de pelo menos 40h em Gerenciamento de Projetos com base no <i>PMBOK</i> ou Certificação <i>PMP (Project Management Professional)</i> ou Superior ou Equivalente (DESEJÁVEL); e - Possuir pelo menos 1 (uma) das certificações abaixo (DESEJÁVEL): <ul style="list-style-type: none"> - Certificação <i>LPIC-1 - Linux Professional Institute Certified Level 1</i> ou superior ou equivalente; - Certificação <i>MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate on Windows Server</i> ou superior ou equivalente; - Certificação <i>SFPC - Scrum Foundation Professional Certificate</i> ou superior ou equivalente; e - Certificação <i>DEPC - DevOps Essentials Professional Certificate</i> ou superior ou equivalente.
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicação e liderança; - Ser proativo e ter visão estratégica; - Ser calmo e paciente para interagir com os colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; - Habilidade para buscar soluções para problemas; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Gerenciamento de Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela Contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s); - Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; - Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI; - Identificar melhorias nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo <i>ITIL</i>; - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos; - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC; - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos; - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC; - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço; - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados; e - Realizar a interface de comunicação entre as demais Categorias de Serviços e a Contratante.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Gerência de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	- Realizar todas as atividades inerentes a Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar demais profissionais da área de infraestrutura, apoiando e auxiliando nas demandas; - Promover a integração da equipe; - Garantir o atendimento dos níveis de serviços acordados; - Atuar na proposição, na elaboração e na gestão de projetos e serviços de infraestrutura de TIC; - Integrar sistemas; - Avaliar e identificar soluções tecnológicas;
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar estratégias e procedimentos de contingências; - Coordenar a implementação de soluções; - Implantar monitoramento para ambiente <i>on site</i> 24x7x365; - Propor soluções visando a atualização tecnológica; - Garantir o bom desempenho de equipamentos, redes e sistemas; - Manter adequadamente a infraestrutura de redes e servidores; - Participar da criação de normas e procedimentos; - Assegurar cumprimento de normas e padrões;
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	<ul style="list-style-type: none"> - Analisar riscos; - Prever impactos de projetos e serviços; - Interagir com os fornecedores, demais membros da equipe de sistemas e com os gestores da Contratante; - Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente;
Outros do Tema	<ul style="list-style-type: none"> - Sugerir melhorias de infraestrutura; - Gerir projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 14 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Gerenciamento de Serviços de TIC

3.1.7.3. Área Especializada - Gerência de Segurança da Informação

3.1.7.3.1. A Tabela 15 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Gerência de Segurança da Informação.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE GERÊNCIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
ESCOPO	Coordena e gerencia a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando, operacionalmente, as ações desta equipe, além de prestar apoio a tomada de decisão da Contratante, de modo a auxiliar na prospecção de soluções de segurança da informação, no fornecimento de informações táticas e operacionais e na proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.
PROFISSIONAL	Gerente de Segurança da Informação
QUANTITATIVO	1
FORMAÇÃO	Curso Superior Completo em Tecnologia da Informação ou Curso Superior em qualquer área acompanhado de Especialização na área de TIC. Desejável Pós-Graduação ou Mestrado na área de gestão ou segurança da informação.
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - 9 (nove) anos de experiência em atividades técnica com Segurança da Informação ou Gestão de Tecnologia da Informação; - 3 (três) anos de experiência de atuação em processos <i>ITIL</i> e suas boas práticas de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes; - 3 (três) anos de experiência em gestão de equipes de Segurança da Informação; - 2 (dois) anos de experiência técnica em Segurança Cibernética; e - 2 (dois) anos de experiência em gerenciamento de projetos com base no corpo de conhecimentos do <i>PMI (PMBOK)*</i>. <p>*Obs.: Caso o perfil não tenha experiência em Gerenciamento de Projetos, a Contratada poderá disponibilizar, sem custos adicionais para a Contratante, um perfil com esta especialidade, no caso de necessidade de elaboração, acompanhamento e implementação de projetos e/ou processos, de modo a assegurar o gerenciamento do projeto demandado.</p>
CERTIFICAÇÕES/ TREINAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Certificação <i>ITIL® Foundation</i> V3 ou superior; - Capacitação de pelo menos 40h em Gerenciamento de Projetos com base no <i>PMBOK</i> ou Certificação <i>PMP (Project Management Professional)</i> ou Superior ou Equivalente (DESEJÁVEL); - Certificação <i>CASP+ (ComptIA Advanced Security Practitioner)</i> ou CEH Prática (<i>Ethical Hacker (Practical)</i>) ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>EXIN (Information Security Management Professional) based on ISO/IEC 27001</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades de comunicação e liderança; - Ser proativo e ter visão estratégica; - Ser calmo e paciente para interagir com os colaboradores, parceiros, fornecedores e equipes de TIC; - Adaptar-se rapidamente às mudanças internas e externas, que são comuns ao segmento; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; - Habilidade para buscar soluções para problemas; e - Conhecimento intermediário da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE GERÊNCIA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
Gerenciamento de Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela Contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s); - Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; - Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações; - Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI; - Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC, sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL; - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos; - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC; - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos; - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC; - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço; - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados; e - Realizar a interface de comunicação entre as demais Categorias de Serviços e a Contratante.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Gerência de Segurança da Informação	- Elaborar, implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES GERAIS A SEREM EXECUTADAS
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	- Realizar todas as atividades inerentes a Gerência de Segurança da Informação.
	ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar os demais profissionais das equipes de Segurança da Informação e Monitoramento, apoiando e auxiliando nas demandas; - Promover a integração das equipes; - Garantir o atendimento de dos níveis de serviços acordados; - Atuar na proposição, na elaboração e na gestão de projetos e serviços de Segurança da Informação; - Identificar e avaliar soluções;
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	<ul style="list-style-type: none"> - Propor e implementar estratégias e procedimentos de contingências; - Coordenar a implementação de soluções; - Propor, coordenar, executar e monitorar ações para manutenção do nível adequado de proteção do ambiente tecnológico da Contratante; - Auxiliar no planejamento, implantação e monitoramento de ações, controles e medidas de conformidade com legislações, regulamentos e normativos aplicáveis à Contratante no que tange à segurança da informação e matérias correlatas; - Planejar, formalizar, coordenar, executar e monitorar as atividades relativas ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação, à gestão de continuidade de TIC, à gestão de incidentes de segurança da informação e à gestão de riscos de segurança da informação;
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar ações voltadas para atender à Política de Segurança da Informação e à Segurança Cibernética; - Realizar apoio técnico especializado aos gestores da Contratante em matérias relacionadas à segurança da Informação; - Gerenciar, operar e monitorar soluções de proteção do ambiente tecnológico; - Interagir com os fornecedores, demais membros da equipe de sistemas e com os gestores da Contratante; - Manter as boas práticas do fabricante e de <i>compliance</i> das políticas de segurança vigente;
Outros do Tema	<ul style="list-style-type: none"> - Sugerir melhorias de infraestrutura; - Gerir projetos devidamente aprovados pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM); e - Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 15 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Gerência de Segurança da Informação

3.1.8. CATEGORIA DE SERVIÇO - MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

3.1.8.1. Área Especializada - Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)

3.1.8.1.1. A Tabela 16 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC).

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE MONITORAMENTO DE OPERACIONAL DE REDE 24X7X365 (NOC)	
ESCOPO	Assegura a prestação de serviços de Segurança da Informação, incluindo o monitoramento e o tratamento de incidentes, as ações preventivas, a implantação e o monitoramento de controles de segurança e a realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. Além disso, presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo, relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoio na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança. O profissional Administrador em Segurança da Informação, nesta Área Especializada, irá atuar em Centro de Operações de Rede (NOC).
PROFISSIONAL	Administrador em Segurança da Informação Operacional - Júnior
QUANTITATIVO	3
FORMAÇÃO	Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - 5 (cinco) anos de experiência em suporte de atividades de tecnologia da informação; - 3 (três) anos de experiência em monitoramento de infraestrutura, sistemas e serviços de TIC; - 2 (dois) anos de experiência em mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC; e - 2 (dois) anos de experiência prática em Servidores <i>Linux</i> e <i>Windows</i>, Redes (Protocolos e Serviços).

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE MONITORAMENTO DE OPERACIONAL DE REDE 24x7x365 (NOC)	
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation</i> ou Capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 24h (DESEJÁVEL); - Certificação <i>LPIC-1 - Linux Professional Institute Certified Level 1</i> ou superior ou equivalente (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>MTA - Windows Server Administration Fundamentals</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Responsabilidade e integridade; - Habilidade para buscar soluções de problemas; - Pró atividade, comprometimento e flexibilidade; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento; - Possuir senso de urgência; - Agilidade na tomada de decisões; e - Conhecimento básico da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Monitoramento de Serviços de TIC	- Realizar o monitoramento dos sistemas, das aplicações, dos serviços e da infraestrutura de TIC da Contratante por meio de ferramenta(as) especializada(s); - Executar o plano de comunicação, realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas; - Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e <i>softwares</i> que compõe a solução de monitoramento de TIC da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; e - Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	ATIVIDADES
	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES DE GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	ATIVIDADES
	- Realizar todas as atividades inerentes a Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC).
ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS	
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES
Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	- Monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede; - Atuar, de forma preventiva e proativa, a fim de manter o ambiente de TIC o mais estável possível; - Emitir relatório diário de Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC); e
Outros do Tema	- Outras atividades relacionadas ao Tema.

Tabela 16 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)

3.1.8.2. Área Especializada - Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)

3.1.8.2.1. A Tabela 17 (Anexo V) detalha as informações acerca da Área Especializada de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC).

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE MONITORAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 24x7x365 (SOC)	
ESCOPO	Assegura a prestação de serviços de Segurança da Informação, incluindo o monitoramento e o tratamento de incidentes, as ações preventivas, a implantação e o monitoramento de controles de segurança e a realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. Além disso, presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança. O profissional Administrador em Segurança da Informação, nesta Área Especializada, irá atuar em Centro de Operações de Segurança da Informação (SOC).
PROFISSIONAL	Administrador em Segurança da Informação - Júnior
QUANTITATIVO	3
FORMAÇÃO	Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de TIC
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	- 5 (cinco) anos de experiência em suporte de atividades de tecnologia da informação; - 3 (três) anos de experiência em monitoramento de de Segurança da Informação; - 3 (três) anos de experiência em mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC; - 2 (dois) anos de experiência na análise de logs de eventos de diversos ativos (<i>logs</i> de sistema operacional, <i>firewall</i> e/ou outros); - 2 (dois) anos de experiência com as soluções de Segurança da Informação, arquitetura de segurança, processos e soluções; e - 2 (dois) anos de experiência com soluções de <i>firewall (UTM)</i> , <i>IDS/IPS</i> e filtros de conteúdo.
CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS	- Certificação <i>ITIL® Foundation</i> ou capacitação com conteúdo equivalente com carga horária mínima de 24h (DESEJÁVEL); e - Certificação <i>EXIN (Information Security Foundation) based on ISO/IEC 27001</i> ou equivalente (DESEJÁVEL).
QUALIFICAÇÕES (DESEJÁVEL)	- Responsabilidade e integridade; - Habilidade para buscar soluções de problemas; - Pró atividade, comprometimento e flexibilidade; - Capacidade de trabalhar em equipe com boa comunicação e bom relacionamento;

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA ÁREA ESPECIALIZADA DE MONITORAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 24X7X365 (SOC)	
	<ul style="list-style-type: none"> - Possuir senso de urgência; - Agilidade na tomada de decisões; e - Conhecimento básico da língua inglesa.
PRINCIPAIS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS	
TEMA	ATIVIDADES
Monitoramento de Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar o monitoramento dos sistemas, das aplicações, dos serviços e da infraestrutura de TIC da Contratante por meio de ferramenta(as) especializada(s); - Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas; - Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e <i>softwares</i> que compõem a solução de monitoramento de TIC da Contratante; - Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da Contratante; - Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; - Acompanhar fornecedores, caso necessário; e - Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.
ÁREA ESPECIALIZADA	ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA A SEREM EXECUTADAS
Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	ATIVIDADES
	- Implementar e/ou implantar projetos e processos relativos a esta Área Especializada.
	ATIVIDADES DE GERAIS A SEREM EXECUTADAS
	ATIVIDADES
	- Realizar todas as atividades inerentes a Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC).
ATIVIDADES ESPECÍFICAS A SEREM EXECUTADAS	
ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC)/ ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO	ATIVIDADES
Dispositivos de Identidades Privilegiadas	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação da Contratante; - Elaborar e emitir relatórios diários de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC); - Realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes; - Avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras; - Atuar para manter o ambiente de TIC o mais seguro possível; e - Outras atividades relativas ao Tema.
Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	
Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	
Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	
Outros do Tema	

Tabela 17 (Anexo V) - Descrição das Atividades da Área Especializada de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)

4. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

4.1. Por fim, destaca-se que as atividades a serem desenvolvidas pelos perfis profissionais delimitados na presente Contratação estão distribuídas em 16 (dezesseis) Áreas Especializadas, as quais fazem parte de 9 (nove) Categorias de Serviços, consolidadas em 2 (dois) Itens de Serviço que compõem a Solução de TIC a ser contratada, inseridos em 2 Unidades de Serviço Especializado.

ANEXO VI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TIC

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TIC

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1. O Anexo VI deste Termo de Referência descreve o parque computacional de TIC atual da Contratante, abrangendo os descritivos e os quantitativos de equipamentos, as tecnologias, os modelos, os fabricantes e as versões de *softwares* dos ativos informacionais que compõem o seu ambiente de TIC.

2. DO NÍVEL DE COMPLEXIDADE DO AMBIENTE COMPUTACIONAL

2.1. O ambiente computacional da Contratante é de alta criticidade e complexidade, em função das características do seu ambiente, dos recursos de TIC contidos nele e dos sistemas de missão crítica que requerem alto nível e maturidade para a execução das atividades.

3. DOS SERVIÇOS DE TIC ABRANGIDOS PELA PORTARIA SGD/ME nº 6.432/2021

3.1. Os serviços de TIC da Contratante estão abrangidos pelo Modelo de Referência previsto na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 e junho de 2021:

I) Gerenciamento de Serviços de TIC;

- II) Sustentação de Aplicações;
- III) Armazenamento e Backup;
- IV) Sustentação de Banco de Dados;
- V) Administração de Dados;
- VI) Conectividade e Comunicação;
- VIII) Segurança de TIC;
- IX) Monitoramento de Serviços de TIC; e
- X) Suporte Técnico de Microinformática.

4. DOS SERVIÇOS DE TIC CONTRATADOS

4.1. Os serviços de TIC da Contratante obedecerão às denominações estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 4.668/2022, a saber, Gerenciamento de Serviços de TIC, Sustentação de Aplicações, Armazenamento e Backup, Sustentação de Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC, Monitoramento de Serviços de TIC e Suporte Técnico de Microinformática.

5. DOS ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TIC)

- 5.1. Os Ativos de Tecnologia da Informação (TIC) que compõem o parque computacional da Contratante deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de TIC contratados, Objeto desta Contratação.
- 5.2. Os Ativos de TIC estão divididos por Categoria de Serviço, cujos serviços serão executados por Área Especializada que engloba cada ativo.
- 5.3. Os ativos de TIC da Contratante estão agrupados em Itens de Configuração (ICs), conforme disposto no Anexo V deste Termo de Referência, em que serão considerados ICs todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC, a saber, *hardwares*, *softwares*, Catálogo de Serviços, soluções e ferramentas de TIC e documentação de processos.
- 5.4. Cada ativo de TIC apresenta a classificação quanto a sua criticidade e o seu quantitativo no ambiente computacional da Contratante.

5.4.1. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

5.4.1.1. A Tabela 1 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Gerenciamento de Serviços de TIC.

GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC				
ATIVOS DE TIC				
ID	NOME DO ATIVO	DESCRIÇÃO DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	OTRS	Open Source Ticket Request System	1	Alta
2	Saiku	Saiku Bussiness Analytics	1	Baixa
3	Painel de Indicadores	Qlikview	1	Baixa
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa				

Tabela 1 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Gerenciamento de Serviços de TIC

5.4.2. SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES

5.4.2.1. A Tabela 2 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Sustentação de Aplicações.

SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES				
ATIVOS DE TIC				
ID	NOME DO ATIVO	DESCRIÇÃO DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Virtualização	Vmware	1	Alta
2	Servidores	Virtuais	179	Alta
		Físicos	41	Alta
3	Sistema Operacional	Windows Server	99	Alta
		Linux	92	Alta
		Diversos	29	Alta
4	Sistemas e Aplicativos	JAVA	55	Alta
		ASP	8	Alta
		.NET	1	Alta
		PERL	1	Alta
		PHP	9	Alta
		Qlikview	1	Alta
		Ruby	2	Alta

5	Servidor Web	Apache	3	Alta
		IIS	3	Alta
6	Servidor de Aplicações	JBOSS	15	Alta
		TOMCAT	5	Alta
		Aplicações diversas	36	Alta
7	Servidor de Atualização	Plataforma Microsoft	3	Média
8	Distribuição de Imagem	Plataforma Microsoft	1	
9	Servidor de Impressão	Print Server	1	Alta
10	Servidor de Autenticação e Controle de Acesso	Plataforma Microsoft	1	Média
11	Servidor de Arquivos	Plataforma Microsoft	1	Alta
12	Infraestrutura em Containers	Esteira de DevOps (Grafana, Jenkins, Kibana, Open Shift)	1	Alta
		Ferramentas de Versionamento (SVN, GIT)	1	Alta
13	Diversos	Sharepoint on premise	1	Baixa
		Compartilhamento de arquivos FTP	1	Média
		Qlikview	1	Média
		CMS Liferay	1	Baixa
		Data Discovery (LGPD)	1	Baixa
		Powercenter	1	Baixa
		Moodle	1	Média
		Lutron - Iluminação	1	Alta
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa				

Tabela 2 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Sustentação de Aplicações

5.4.3. ARMAZENAMENTO E BACKUP

5.4.3.1. A Tabela 3 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Armazenamento e Backup.

ARMAZENAMENTO E BACKUP				
ATIVOS DE TIC				
ID	NOME DO ATIVO	DESCRIÇÃO DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Backup	Veritas	1	Alta
2	Arquivamento	Veritas	1064	Média
3	Storage	NetApp	2	Alta
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa				

Tabela 3 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Armazenamento e Backup

5.4.4. SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS

5.4.4.1. A Tabela 4 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Sustentação de Banco de Dados.

SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS				
ATIVOS DE TIC				
ID	NOME DO ATIVO		QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGDB)	SQL Server	15	Alta
2		POSTGRESQL	5	Média
3		My SQL	7	Média
4		Firebird	2	Média
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa				

Tabela 4 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Sustentação de Banco de Dados

5.4.5. ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

5.4.5.1. A Tabela 5 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Administração de Dados.

ADMINISTRAÇÃO DE DADOS				
ATIVOS DE TIC				

ID	NOME DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Ambiente (Estrutura do Dado)	1	Alta
2	Banco de Dados (Modelagem e Dicionário de Dados)	1	Alta
3	Dados Corporativos	1	Alta
4	Data Warehouse	1	Alta
5	SGBD (Documentação e estruturação)	1	Alta
6	Integração de Dados	1	Alta
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa			

Tabela 5 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Administração de Dados

5.4.6. CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

5.4.6.1. A Tabela 6 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Conectividade e Comunicação.

CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO					
ATIVOS DE TIC					
ID	NOME DO ATIVO		DESCRIÇÃO DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Domínio e Autenticação	LDAP/AD	Microsoft	1	Alta
		RODC DMZ	Microsoft	1	Alta
		TACACS	-	1	Alta
2	DNS	Externo	-	1	Alta
		Interno	-	1	Alta
3	Mensageria	Exchange	2016 e Híbrido	1	Alta
4	Colaboração	Office	Office 365	1	Alta
5	Redes	Switch	Huawei e Brocade	67	Alta
		Vlans	Segmentação das redes	39	Alta
		Link Wan	Internet	2	Alta
			Infovia	1	Alta
		Wireless	Ruckus	82	Alta
6	VOIP	Telefonia Fixa VOIP	Cisco	761	Alta
7	Streaming	Videoconferência	Avaya	1	Baixa
		Skype	Windows (Legado)	1	Baixa
		Teams	Microsoft	600	Alta
		Video Wall	-	2	Alta
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa					

Tabela 6 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Conectividade e Comunicação

5.4.7. SEGURANÇA DE TIC

5.4.7.1. A Tabela 7 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Segurança de TIC.

SEGURANÇA DE TIC				
ATIVOS DE TIC				
ID	NOME DO ATIVO	DESCRIÇÃO DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Cofre de senha	Liberman	1	Média
2	Firewall	Firewall Fortinet	4	Alta
3	IPS/IDS	A10	1	Alta
4	Antispam	Symantec	1	Alta
5	Antivírus	Symantec	1	Alta
6	Auditoria	Varonis	1	Média
7	Sala-Cofre	Certificada pelas normas ABNT NBR 15.247 e NBR 60.529	1	Alta
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa				

Tabela 7 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Segurança de TIC

5.4.8. MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

5.4.8.1. A Tabela 8 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Monitoramento de Serviços de TIC.

MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC			
ATIVOS DE TIC			
ID	NOME DO ATIVO	QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	ESight Network Management	1	Alta
2	Zabbix	1	Alta
3	Grafana	1	Baixa
4	Matomo Analytics	1	Baixa
5	Graylog	1	Baixa
6	Avaya Manager	1	Média
7	RackTables	1	Baixa
8	CFTV Sala-Cofre	1	Alta
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa			

Tabela 8 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Monitoramento de Serviços de TIC

5.4.9. SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA

5.4.9.1. A Tabela 9 (Anexo VI) do Termo de Referência da Contratação apresenta os Ativos de TIC que deverão ser suportados, mantidos, sustentados, geridos, administrados, monitorados e melhorados pelos serviços de Suporte Técnico de Microinformática.

SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA				
ATIVOS DE TIC				
ID	NOME DO ATIVO		QUANTIDADE	CRITICIDADE
1	Sistema Operacional	Windows	1	Alta
2	Aplicativos	Pacote Produtividade	3	Alta
		Diversos	18	Média
3	Estações de Trabalho	Diversos	905	Alta
4	Monitores de Vídeo Avulso	Diversos	280	Média
5	Notebooks	Diversos	157	Média
6	Tablets	Diversos	34	Baixa
7	Telefonia	Telefonia Fixa	767	Alta
		Telefonia Móvel	69	Alta
8	Impressoras	Outsourcing e próprias	55	Alta
9	Scanners	Diversos	33	Média
*1) Níveis de Criticidade - Alta, Média e Baixa				

Tabela 9 (Anexo VI) - Ativos de TIC - Suporte Técnico de Microinformática

6. DAS INFORMAÇÕES DE INTERESSE ESTRATÉGICO

6.1. As informações técnicas de interesse estratégico da Contratante foram resguardadas.

6.2. As informações estratégicas, caso sejam solicitadas, deverão ser fornecidas somente após a assinatura de Termo de Sigilo para Vistoria (Anexo XII) por parte das empresas interessadas no certame, cuja disponibilidade destas ficará a critério da Contratante, após a análise e a definição de quais informações acerca do seu ambiente computacional deverão ser disponibilizadas.

7. DOS ESCLARECIMENTOS ADICIONAIS

7.1. As dúvidas adicionais poderão ser esclarecidas na eventual vistoria requerida pela Licitante, após a assinatura de Termo de Sigilo para Vistoria (Anexo XII) por parte das empresas interessadas no certame, conforme previsto neste Termo de Referência.

ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Os serviços prestados pelo objeto desta Contratação serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos e globais, para os quais são estabelecidas metas, conforme os quadros de indicadores dispostos no Item 3 deste Anexo.

1.2. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou Níveis de Serviço (NS) definem os critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da Contratada. Assim, neles encontram-se definidos o objeto e os objetivos da avaliação, a maneira pela qual estes fatores serão avaliados, as metas, o nível mínimo aceitável e uma certa repercussão na prestação pecuniária (ajuste no pagamento), proporcional ao impacto causado em caso de não atendimento da respectiva meta associada.

1.3. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão de contratos de serviços da Administração Pública, o que proporciona a devida verificação de que o que está sendo entregue ao longo do contrato efetivamente corresponde ao resultado esperado ou planejado.

1.4. Assim, os indicadores de níveis de serviços deverão ser definidos para todo e qualquer contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, observando-se o conjunto mínimo de indicadores capaz de assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.

1.5. Os Níveis de Serviços previstos neste Anexo VII do Termo de Referência deverão ser considerados e entendidos pela Contratada como um compromisso de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual, a Contratada deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos seus serviços e pela efetiva entrega de resultados.

1.6. No âmbito deste Termo de Referência, os níveis de serviço foram definidos pautados no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio da Contratante e também incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

1.7. Sob o prisma do controle, uma gestão adequada dos níveis de serviço poderá impactar a remuneração (redutores/glosas em função dos resultados dos indicadores de nível de serviço) devida a Contratada, objetivando:

- a) Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pela Contratante;
- b) Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela Contratada;
- c) Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela Contratada; e
- d) Aferir o desempenho da Contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de maneira que a sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da Contratante.

1.8. Nesse contexto, importa esclarecer que os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis de serviços deverão estar limitados às margens de tolerância suportadas pela Contratante.

1.8.1. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura mensal (não superior a 30% sobre o valor mensal), cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido, poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato.

1.8.2. Essas margens foram definidas levando-se em consideração a criticidade dos serviços para a Contratante e a proporcionalidade dos descontos, de modo que possam surtir o devido efeito como forma de controle sem comprometer a continuidade da Contratação, evidenciando-se que os níveis de serviços apurados abaixo desta margem sujeitarão a Contratada ao ajuste na remuneração devida e, se aplicável, às sanções legais.

1.9. Eventualmente, poderão existir impedimentos técnicos para o cumprimento das metas dos níveis de serviço estabelecidas e, nestes casos, a Contratada poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias comprovadas, juntamente com o(s) relatório(s) de serviço.

1.9.1. Caberá exclusivamente a Contratante avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão, assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

1.9.2. A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, e não serão admitidas e nem objeto de consideração as justificativas que façam referência às ocorrências, aos fatos ou às circunstâncias de modo genérico.

1.10. No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados com a Contratante;
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais a plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- d) Falhas da infraestrutura que não aquelas sob a responsabilidade da Contratada;
- e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores da Contratante não relacionados à Contratada; e
- f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada da Contratada.

1.11. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para a resolução de chamados será calculada para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial do chamado e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo destes indicadores, serão desconsiderados os períodos em que os chamados estiveram suspensos ou não estiveram sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e a transferência de chamados deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela equipe de fiscalização do contrato.

1.12. Assim sendo, em acordo entre as partes, é possível a alteração ou a renegociação dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) preestabelecidos nesta Contratação para fins de ajuste fino, desde que o novo NMS se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a Contratada, reflita a maturidade do ambiente computacional da Contratante e atenda à orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União (TCU), em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, Item 9.3.5, abaixo citado.

“ determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; e d) não configure descaracterização do objeto licitado.”

2. DOS PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO DOS INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS EXIGIDOS

2.1. O fiscal do contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando em conjunto com o Preposto indicado pela Contratada.

2.2. Caberá à Contratada, com a devida supervisão da Contratante, adaptar ferramentas ou processos internos para garantir o cumprimento das metas previstas nos Indicadores de Níveis de Serviço (INS) deste Termo de Referência.

2.3. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INSS) previstos neste Termo de Referência deverão ser mensurados mensalmente sobre a entrega de todos os serviços constantes na Ordem de Serviço (OS).

2.3.1. A Contratada deverá apresentar relatórios com a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no Itens 6.1.7 - Documentação Mínima Exigida e 7.2 - Critérios de Aceitação deste Termo de Referência.

2.3.2. Para o acompanhamento dos serviços prestados, além dos relatórios que serão entregues pela Contratada e das ferramentas de monitoramento e de ITSM da Contratante, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis, incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e o os meios de verificação.

2.4. O não cumprimento das metas previstas nos quadros de indicadores de Nível Mínimo de Serviços (NMS) estabelecidos pela Contratante resultarão em ajustes no pagamento mensal devido a Contratada.

2.5. A aplicação de ajustes no pagamento mensal devido a Contratada, no caso de descumprimento dos NMS, não isenta a aplicação de sanções de forma cumulativa, tais como advertência, multa e rescisão contratual, conforme as especificações deste Termo de Referência.

2.6. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como Período de Adaptação, em que a Contratada realizará ajustes pontuais na prestação dos serviços.

2.6.1. Durante esse Período as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos serão implementadas gradualmente, de modo que a Contratada possa realizar a adequação necessária progressivamente e alcançar, ao término desse Período, o desempenho esperado pela Contratante.

2.6.2. Para o referido Período, deverão ser consideradas as seguintes reduções das metas a serem cumpridas:

Para o 1º mês de execução contratual - Atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados ou dilatar em 30% (trinta por cento) os prazos estabelecidos nos Indicadores de Níveis de Serviços (INS);

Para o 2º mês de execução contratual - Atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados ou dilatar em 20% (vinte por cento) os prazos estabelecidos nos Indicadores de Níveis de Serviços (INS);

Para o 3º mês de execução contratual - Atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados ou dilatar em 10% (dez por cento) os prazos estabelecidos nos Indicadores de Níveis de Serviços (INS); e

A partir do 4º mês de execução contratual - Atingir 100% (cem por cento) dos resultados e prazos estabelecidos nos Indicadores de Níveis de Serviços (INS).

2.6.3. Após os 90 (noventa) dias iniciais de operação, a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços estabelecidos nesta Contratação.

2.7.6. As reduções previstas no Período de Adaptação não se estendem para as hipóteses de aplicação de sanções.

3. DOS INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS EXIGIDOS - NMS

3.1. Os indicadores são instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado, e foram concebidos descrevendo-se sua finalidade, meta, forma de monitoramento, periodicidade, forma de cálculo, faixa de ajuste no pagamento e sanções.

3.2. Na definição de indicadores para a aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, foram considerados:

- As atividades mais relevantes ou críticas que implicam na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
- Os fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;
- A previsão de indicadores objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;
- Não previsão de indicadores complexos ou sobrepostos, pois podem aumentar o custo de gestão para a Contratante e não agregar o valor esperado; e
- A previsão que a aferição dos indicadores seja realizada por meio de ferramenta automatizada que não esteja sob gestão da Contratada, vedada a aferição baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela Contratada.

3.3. O conjunto de indicadores foi pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio da Contratante e também que incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

3.4. O Catálogo de Serviços está diretamente associado aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos neste Termo de Referência, o que denota a definição dos indicadores de níveis mínimos de serviço por grupo de serviços, com vistas a incentivar a redução de ocorrências que impactam o negócio da Contratante e promover a maior qualidade e estabilidade na prestação dos serviços contratados.

3.5. Dessa forma, os Itens 3.5.1 e 3.5.2. descrevem, respectivamente, os indicadores de qualidade que deverão ser observados para os serviços de Atendimento a Usuários de TIC de Operação de Infraestrutura de TIC.

3.5.1. **Grupo 01 - Atendimento a Usuários de TIC** - Os Indicadores de Níveis de Serviço (INS) do Grupo 01 (INS-G01) são:

3.5.1.1. **Indicadores de Nível de Serviço (INS) I** - Os Indicadores de Níveis de Serviços (INS) específicos do Grupo 01 - Nível I (INS-G01-I) são:

a) Índice de Chamadas Telefônicas Abandonadas

INS_G01_IA	INS_G01_IA - ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ABANDONADAS	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a taxa de abandono de ligações em espera (após decorridos 20 segundos de espera)
	Meta a cumprir	INS_G01_IA < 3%
	Instrumento de medição	Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio de relatórios extraídos do Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_IA\ (\%) = \left(\frac{\sum CTA}{\sum CT} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> $\sum CTA$ - Total de chamadas telefônicas abandonadas; e $\sum CT$ - Total de chamadas telefônicas.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 1 (Anexo VII) - Índice de Chamadas Telefônicas Abandonadas

b) Tempo Médio na Fila de Espera

INS_G01_IB	INS_G01_IB - TEMPO MÉDIO NA FILA DE ESPERA	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o tempo médio de espera para atendimento por telefone
	Meta a cumprir	INS_G01_IB < 20 segundos
	Instrumento de medição	Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio de relatórios extraídos do Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica)= (Segundos)	$INS_G01_IB \text{ (seg)} = \frac{\sum TEC}{\sum CT}$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum TEC$ - Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas; e • $\sum CT$ - Total de chamadas telefônicas.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 2 (Anexo VII) - Tempo Médio na Fila de Espera

c) Índice de Chamadas Telefônicas Atendidas em até 20 (vinte) Segundos

INS_G01_IC	INS_G01_IC - ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 20 (VINTE) SEGUNDOS	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a porcentagem de atendimentos de chamadas telefônicas que acontecem em até 20 segundos
	Meta a cumprir	INS_G01_IC >= 80%
	Instrumento de medição	Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio de relatórios extraídos do Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_IC \text{ (%) } = \left(\frac{\sum TEC}{\sum CT} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum TEC$ - Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos; e • $\sum CT$ - Total de chamadas telefônicas atendidas.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 3 (Anexo VII) - Índice de Chamadas Telefônicas Atendidas em até 20 (vinte) Segundos

d) Índice de Chamados Atendidos no Nível I

INS_G01_ID	INS_G01_ID - ÍNDICE DE CHAMADOS ATENDIDOS NO NÍVEL I	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a porcentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo Nível I
	Meta a cumprir	INS_G01_ID >= 30%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_ID \text{ (%) } = \left(\frac{\sum CANI}{\sum CR} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CANI$ - Total de chamados atendidos pelo Nível I; e • $\sum CR$ - Total de chamados registrados.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 4 (Anexo VII) - Índice de Chamados Atendidos no Nível I

e) Índice de Chamados Classificados dentro do Prazo

INS_G01_IE	INS_G01_IE - ÍNDICE DE CHAMADOS CLASSIFICADOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de chamados classificados dentro do prazo estabelecido (tempo de início de atendimento)
	Meta a cumprir	INS_G01_IE >= 97%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_IE\ (\%) = \left(\frac{\sum CC}{\sum CA} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CC$ - Total de chamados classificados dentro do prazo estabelecido; e • $\sum CA$ - Total de chamados abertos.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 5 (Anexo VII) - Índice de Chamados Classificados dentro do Prazo

3.5.1.2. Indicadores de Nível de Serviço (INS) II - Os Indicadores de Níveis de Serviço (INS) específicos do Grupo 01 - Nível II (INS-G01-II) são:

a) Índice de Chamados com Severidade 1 (Alto Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

INS_G01_IIA	INS_G01_IIA - ÍNDICE DE CHAMADOS COM SEVERIDADE 1 (ALTO IMPACTO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com Severidade 1 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Meta a cumprir	INS_G01_IIA >= 98,5%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_IIA\ (\%) = \left(\frac{\sum CS1R}{\sum CS1} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CS1R$ - Total de chamados com Severidade 1 resolvidos dentro do prazo; e • $\sum CS1$ - Total de chamados recebidos com Severidade 1.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 6 (Anexo VII) - Índice de Chamados com Severidade 1 (Alto Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

b) Índice de Chamados com Severidade 2 (Médio Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

INS_G01_IIB	INS_G01_IIB - ÍNDICE DE CHAMADOS COM SEVERIDADE 2 (MÉDIO IMPACTO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com Severidade 2 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Meta a cumprir	INS_G01_IIB >= 97,5%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_IIB\ (\%) = \left(\frac{\sum CS2R}{\sum CS2} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CS2R$ - Total de chamados com Severidade 2 resolvidos dentro do prazo; e • $\sum CS2$ - Total de chamados recebidos com Severidade 2.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido

	pagamento e Sanções	da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 7 (Anexo VII) - Índice de Chamados com Severidade 2 (médio impacto) Resolvidos dentro do Prazo

c) Índice de Chamados com Severidade 3 (Baixo Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

INS_G01_IIC	INS_G01_IIC - ÍNDICE DE CHAMADOS COM SEVERIDADE 3 (BAIXO IMPACTO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados com Severidade 3 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Meta a cumprir	INS_G01_IIC >= 96,5%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_IIC\ (%) = \left(\frac{\sum CS3R}{\sum CS3} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CS3R$ - Total de chamados com Severidade 3 resolvidos dentro do prazo; e • $\sum CS3$ - Total de chamados recebidos com Severidade 3.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 8 (Anexo VII) - Índice de Chamados com Severidade 3 (Baixo Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

3.5.1.3. Indicadores Globais de Serviços para os Níveis de Serviço (INS) I e II - Os Indicadores de Níveis de Serviço (INS) globais do Grupo 01 - Níveis I e II (INS-G01-I e II) são:

a) Quantidade de Chamados (Requisição e Incidentes) Atendidos dentro do Prazo

INS_G01_A	INS_G01_A - ÍNDICE DE CHAMADOS (REQUISIÇÃO E INCIDENTES) ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável)
	Meta a cumprir	INS_G01_A >= 96,25%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_A\ (%) = \left(\frac{\sum CADP}{\sum CAP} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CADP$ - Total de chamados atendidos dentro do prazo; e • $\sum CAP$ - Total de chamados abertos no período.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 9 (Anexo VII) - Índice de Chamados (Requisição e Incidentes) Atendidos dentro do Prazo

b) Índice de Eficácia no Tratamento de Chamados (Requisições, Incidentes e Incidentes de Segurança)

INS_G01_B	INS_G01_B - ÍNDICE DE EFICÁCIA NO TRATAMENTO DE CHAMADOS (REQUISIÇÕES, INCIDENTES E INCIDENTES DE SEGURANÇA)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia na resolução de chamados (chamados finalizados e não reabertos pelo usuário)
	Meta a cumprir	INS_G01_B >= 95%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_B\ (%) = \left(\frac{\sum CAT - \sum CAB}{\sum CAT} \right) \times 100$

		Em que: <ul style="list-style-type: none"> • ΣCAT - Total de chamados atendidos; e • ΣCAB - Total de chamados reaberto.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* ¹ Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução. * ² Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 10 (Anexo VII) - Índice de Eficácia no Tratamento de Chamados (Requisições, Incidentes e Incidentes de Segurança)

c) Índice de Ineficácia de Resolução (Reabertura)

INS_G01_C	INS_G01_C - ÍNDICE DE INEFICÁCIA DE RESOLUÇÃO (REABERTURA)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão
	Meta a cumprir	INS_G01_C <= 8%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_C (\%) = \left(\frac{\Sigma DRAC}{\Sigma DC} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΣDRAC - Total de demandas reaberturas em até 7 dias após a conclusão; e • ΣDC - Total de demandas concluídas.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 11 (Anexo VII) - Índice de Ineficácia de Resolução (Reabertura)

d) Índice de rotatividade de pessoal, Alocados no Serviço de Atendimento a Usuários de TIC, nos últimos 3 (três) meses

INS_G01_D	INS_G01_D - ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL ALOCADOS NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC NOS ÚLTIMOS 3 (TRÊS) MESES	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada que atende ao usuário de TIC
	Meta a cumprir	INS_G01_D <= 15%
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da entrega da documentação de entrada e saída de profissionais do contrato a ser entregue pela Contratada durante toda execução contratual.
	Periodicidade	Mensal.
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_D (\%) = \left(\frac{\Sigma PD}{\Sigma PA} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΣPD - Número de profissionais desligados sem justa causa do grupo de serviço "Atendimento a usuários de TIC"; e • ΣPA - Total de profissionais alocados no grupo de serviço "Atendimento a usuários de TIC". <p>*A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados dos últimos 3 meses (mês de referência do relatório gerencial e os dois meses imediatamente anteriores).</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 12 (Anexo VII) - Índice de Rotatividade de Pessoal, Alocados no Serviço de Atendimento a Usuários de TIC, nos Últimos 3 (três) Meses

e) Índice de Satisfação do Usuário

INS_G01_E	INS_G01_E - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado (entre "bom" e "ótimo")

	Meta a cumprir	INS_G01_E >= 85%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da funcionalidade de pesquisa de satisfação da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de Business Intelligence. Em complemento, a equipe de fiscalização contratual realizará procedimentos de amostragem para análise das respostas das pesquisas de satisfação realizadas, com vistas a garantir a medição eficaz desse indicador.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_E (\%) = \frac{\sum CBA}{\sum CA} \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CBA$ - Total de chamados bem avaliados (entre "bom" e "ótimo"); e • $\sum CA$ - Quantidade de chamados avaliados.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 13 (Anexo VII) - Índice de Satisfação do Usuário

f) Índice de Consistência dos Registros

INS_G01_F	INS_G01_F - ÍNDICE DE CONSISTÊNCIA DOS REGISTROS	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir a consistência das informações cadastradas (detalhamento da demanda com evidências do ocorrido, forma de resolução, dentre outras informações) para os chamados atendidos por meio de amostragem
	Meta a cumprir	INS_G01_F >= 98%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_F (\%) = \left(\frac{\sum CA - \sum CAI}{\sum CA} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum CA$ - Quantidade de chamados da amostra; e • $\sum CAI$ - Quantidade de chamados inconsistentes. <p>*Chamados inconsistentes são aqueles cujo registro está incompleto e/ou está em não conformidade com a Base de Conhecimento, normas e padrões estabelecidos.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 14 (Anexo VII) - Índice de Consistência dos Registros

g) Índice de Vinculação das Resoluções das Requisições de Serviço com a Base de Conhecimento

INS_G01_G	INS_G01_G - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DAS RESOLUÇÕES DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇO COM A BASE DE CONHECIMENTO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na Base de Conhecimento.
	Meta a cumprir	INS_G01_G >= 96%.
	Instrumento de medição	Solução de ITSM.
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G01_G (\%) = \left(\frac{\sum RVBC}{\sum RE} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum RVBC$ - Total de requisições encerradas com resolução/documentação vinculada à Base de Conhecimento; e • $\sum RE$ - Total de requisições encerradas.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 15 (Anexo VII) - Índice de Vinculação das Resoluções das Requisições de Serviço com a Base de Conhecimento

3.5.2. Grupo 02 - Operação de Infraestrutura de TIC - Os Indicadores de Níveis de Serviço (INS) do Grupo 02 (INS-G02) são:

a) Disponibilidade de um Ambiente/Serviço de Criticidade Alta

INS_G02_A	INS_G02_A - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO DE CRITICIDADE ALTA	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a disponibilidade do ambiente de criticidade alta durante o período especificado (dentro do mês)
	Meta a cumprir	INS_G02_A >= 98,6%
	Instrumento de medição	Solução de Monitoramento
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de monitoramento e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_A (\%) = \left(\frac{\sum HFP - \sum HMP - \sum HIJ}{\sum HTP - \sum HMP - \sum HIJ} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum HFP$ - Horas Totais de Funcionamento no Período; • $\sum HMP$ - Horas de Manutenção Preventiva; • $\sum HIJ$ - Horas Indisponíveis Justificadas; e • $\sum HTP$ - Horas Totais no Período. <p>*Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço catalogado com criticidade "Alta" conforme definido na coluna criticidade das tabelas constates no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada décimo de ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	<p>*¹ Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).</p> <p>*² Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento e de GSTI, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis, incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e outros meios de verificação.</p> <p>*³ Para os serviços cuja disponibilidade/cobertura for especificada em regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), a Contratada não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de serviços presencial ou remoto. Assim, quando não expressamente definido de outra forma, todos os tempos de atendimento serão ininterruptos.</p>

Tabela 16 (Anexo VII) - Índice de Disponibilidade de um Ambiente/Serviço de Criticidade Alta

b) Disponibilidade de um Ambiente/Serviço de Criticidade Média e baixa

INS_G02_B	INS_G02_B - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO DE CRITICIDADE MÉDIA E BAIXA	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a disponibilidade do ambiente de criticidade média e baixa durante o período especificado (dentro do mês)
	Meta a cumprir	INS_G02_B >= 97%
	Instrumento de medição	Solução de Monitoramento
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de monitoramento e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_B (\%) = \left(\frac{\sum HFP - \sum HMP - \sum HIJ}{\sum HTP - \sum HMP - \sum HIJ} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum HFP$ - Horas totais de Funcionamento no Período; • $\sum HMP$ - Horas de Manutenção Preventiva; • $\sum HIJ$ - Horas Indisponíveis Justificadas; e • $\sum HTP$ - Horas Totais no Período. <p>*Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço catalogado com criticidade Média e Baixa, conforme definido na coluna criticidade das tabelas constates no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 -Operação da Infraestrutura de TIC para cada décimo de ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	<p>*¹ Observar a previsão de redução de meta à cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).</p> <p>*² Para acompanhamento dos serviços prestados, além das ferramentas de monitoramento e de GSTI, a equipe de fiscalização do contrato verificará a aferição dos níveis mínimos de serviço, podendo realizar auditoria e validação dos serviços prestados, por todos os meios aplicáveis e cabíveis – incluindo a utilização de evidências, ferramentas adicionais de auditorias, logs, eventos e outros meios de verificação.</p> <p>*³ Para os serviços cuja disponibilidade/ cobertura for especificada em regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), a Contratada não poderá interromper ou suspender a operação, a execução de requisições e o tratamento de incidentes ou problemas em decorrência do horário de prestação de</p>

serviços presencial ou remoto. Assim, quando não expressamente definido de outra forma, todos os tempos de atendimento serão ininterruptos.

Tabela 17 (Anexo VII) - Índice de Disponibilidade de um Ambiente/Serviço de Criticidade Média e Baixa

c) Índice de Execução de Serviços de Requisição de Mudança com Sucesso

INS_G02_C	INS_G02_C - ÍNDICE DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE REQUISICÃO DE MUDANÇA COM SUCESSO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de mudanças concluídas no prazo estipulado
	Meta a cumprir	INS_G02_C >= 98%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_C\ (%) = \left(\frac{\sum MC}{\sum MR} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum MC$ - Total de mudanças concluídas no prazo estipulado; e • $\sum MR$ - Total de mudanças requeridas.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 18 (Anexo VII) - Índice de Execução de Serviços de Requisição de Mudança com Sucesso

d) Índice de Prospecções e Melhorias Contínuas Sugeridas e Aprovadas no Período

INS_G02_D	INS_G02_D - ÍNDICE DE PROSPECÇÕES DE MELHORIAS CONTÍNUAS SUGERIDAS E APROVADAS NO PERÍODO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficiência na prospecção de melhorias contínuas para o ambiente de TIC sugeridas pela Contratada e aprovação pela Contratante
	Meta a cumprir	INS_G02_D >= 1
	Instrumento de medição	Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro sistema de processo eletrônico da Contratante, por meio de Ordem de Serviço específica/Requisição de Mudança (RDM)
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro sistema de processo eletrônico indicado pela Contratante.
	Periodicidade	Trimestral
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (unidade)	$INS_G02_D\ (unidade) = \sum MCA$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum MCA$ - Total de melhorias contínuas sugeridas e aprovadas no período.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS inicial, a cada 3 meses de execução do contrato
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 19 (Anexo VII) - Índice de Prospecções e Melhorias Contínuas Sugeridas e Aprovadas no Período

e) Índice de Atualização ou Revisão Periódica da Base de Conhecimento

INS_G02_E	INS_G02_E - ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO OU REVISÃO PERIÓDICA DA BASE DE CONHECIMENTO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar o percentual de atualização (inclusão, exclusão ou revisão de documentos) da Base de Conhecimento no período
	Meta a cumprir	INS_G02_E >= 10
	Instrumento de medição	Solução de ITSM ou diretório de arquivos ou ferramenta de auditoria da Contratante
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM ou diretório da Base de Conhecimento ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> ou ferramenta de auditoria de dados da Contratante, além da possibilidade de usar amostragem para conferência da atualização.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (unidade)	$INS_G02_E\ (unidade) = \sum RIRR$ <p>Em que:</p>

		• $\sum RIER$ - Total de registros incluídos, excluídos ou revisados na Base de Conhecimento no período.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo) .

Tabela 20 (Anexo VII) - Índice de Atualização ou Revisão Periódica da Base de Conhecimento

f) Índice de Consistência dos Registros de Mudança

INS_G02_F	INS_G02_F - ÍNDICE DE CONSISTÊNCIA DOS REGISTROS DE MUDANÇA	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir a consistência das informações cadastradas para as mudanças por meio de amostragem
	Meta a cumprir	INS_G02_F >= 98%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> .
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_F\ (%) = \left(\frac{\sum MA - \sum MI}{\sum MA} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> $\sum MA$ - Quantidade de registros de mudanças da amostra; e $\sum MI$ - Quantidade de registros de mudanças inconsistentes. <p>*Inconsistentes são aqueles cujo registro está incompleto e/ou está em não conformidade com a Base de Conhecimento, normas e padrões estabelecidos.</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 21 (Anexo VII) - Índice de Consistência dos Registros de Mudança

g) Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 3 meses para o Grupo 2

INS_G02_G	INS_G02_G - ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DO PESSOAL ALOCADOS NO SERVIÇO DE OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC (ÚLTIMOS 3 MESES)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende ao serviço de Operação da Infraestrutura de TIC
	Meta a cumprir	INS_G02_G <= 15%
	Instrumento de medição	Processo de acompanhamento do contrato.
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da entrega da documentação de entrada e saída de profissionais do contrato a ser entregue pela Contratada durante toda execução contratual.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_G\ (%) = \left(\frac{\sum PD}{\sum PA} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> $\sum PD$ - Número de profissionais desligados sem justa causa no grupo de serviço "Operação da infraestrutura de TIC"; e $\sum PA$ - Total de profissionais alocados no grupo de serviço "Operação da infraestrutura de TIC". <p>*A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados dos últimos 3 meses (mês de referência do relatório gerencial e os dois meses imediatamente anteriores).</p>
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	* Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 22 (Anexo VII) - Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 3 meses para o Grupo 2

h) Índice de *Deployment* (DevOps) realizado em até 1 (uma) hora

INS_G02_H	INS_G02_H - ÍNDICE DE DEPLOYMENT (DEVOPS) REALIZADO EM ATÉ 1 HORA	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir o tempo de conclusão do <i>deployment</i> após a aprovação
	Meta a cumprir	INS_G02_H >= 90%

	Instrumento de medição	Ferramentas de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>).
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de CI/CD
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_H (\%) = \left(\frac{\sum DEI}{\sum DE} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum DEI$ - Total de <i>deployments</i> executados em até 1 hora; e • $\sum DE$ - Total de <i>deployments</i> executados.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo) .</p> <p>*2 Este indicador estimula a criação de <i>scripts</i> nas ferramentas de CI/CD ou ainda a implantação de um <i>Deployment Pipeline</i> (DP).</p>

Tabela 23 (Anexo VII) - Índice de *Deployment* (*DevOps*) realizado em até 1 horaI) Índice de Falhas de *Deployments* (*DevOps*)

INS_G02_I	INS_G02_I - ÍNDICE DE FALHAS DE DEPLOYMENT (DEVOPS)	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir a quantidade de <i>deployments</i> mal sucedidos
	Meta a cumprir	INS_G02_I <= 5%
	Instrumento de medição	Ferramentas de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>).
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de CI/CD
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_I (\%) = \left(\frac{\sum DEI}{\sum DE} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum DEI$ - Total de <i>deployments</i> que apresentaram falha; e • $\sum DE$ - Total de <i>deployments</i> executados.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).</p> <p>*2 Este indicador estimula o aumento do uso de testes automatizados no processo de implantação.</p>

Tabela 24 (Anexo VII) - Índice de Falhas de *Deployment* (*DevOps*)j) Índice de Implementação de uma Mudança no Ambiente *DevOps* realizado em até 8 horas

INS_G02_J	INS_G02_J - ÍNDICE DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA MUDANÇA NO AMBIENTE DEVOPS REALIZADA EM ATÉ 8 HORA	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Aferir o percentual de mudanças no ambiente <i>DevOps</i> implementada em até 8 horas
	Meta a cumprir	INS_G02_J >= 90%
	Instrumento de medição	Solução de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>)
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de CI/CD.
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_J (\%) = \left(\frac{\sum RMP}{\sum RM} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum RMP$ - Total de requisições de mudanças no ambiente <i>DevOps</i> atendidas em até 8 horas; e • $\sum RM$ - Total de requisições de mudanças.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação da Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	<p>*1 Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).</p> <p>*2 Este indicador estimula a automação do processo <i>DevOps</i> e automação de testes de regressão.</p>

Tabela 25 (Anexo VII) - Índice de Implementação de uma Mudança no Ambiente *DevOps* realizada em até 8 hora

k) Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 1 (Alto Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

INS_G02_K	INS_G02_K - ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE MUDANÇAS COM SEVERIDADE 1 (ALTO IMPACTO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia no atendimento de mudanças com Severidade 1 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo total para a solução)
	Meta a cumprir	INS_G02_K >= 99%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i>
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_K (\%) = \left(\frac{\sum MS1R}{\sum MS1} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum MS1R$ - Total de mudanças com Severidade 1 resolvidos dentro do prazo; e • $\sum MS1$ - Total de mudanças demandadas com Severidade 1.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 26 (Anexo VII) - Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 1 (Alto Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

l) Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 2 (Médio Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

INS_G02_L	INS_G02_L - ÍNDICE DE DE ATENDIMENTO DE MUDANÇAS COM SEVERIDADE 2 (MÉDIO IMPACTO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia no atendimento de mudanças com Severidade 2 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo total para a solução)
	Meta a cumprir	INS_G02_L >= 98%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i>
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_L (\%) = \left(\frac{\sum MS2R}{\sum MS2} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum MS2R$ - Total de mudanças com Severidade 2 resolvidos dentro do prazo; e • $\sum MS2$ - Total de mudanças demandadas com Severidade 2.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência
	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 27 (Anexo VII) - Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 2 (médio impacto) Resolvidos dentro do Prazo

m) Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 1 (Baixo Impacto) Resolvidos dentro do Prazo

INS_G02_M	INS_G02_M - ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE MUDANÇAS COM SEVERIDADE 3 (BAIXO IMPACTO) RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO	
	TÓPICO	DESCRIÇÃO
	Finalidade	Apurar a eficácia no atendimento de mudanças com Severidade 3 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo total para a solução)
	Meta a cumprir	INS_G02_M >= 97%
	Instrumento de medição	Solução de ITSM
	Forma de acompanhamento	A aferição será realizada por meio da ferramenta de ITSM e/ou na Solução de <i>Business Intelligence</i> e/ou Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro sistema de processo eletrônico da Contratante, por meio de Ordem de Serviço específica/ Requisição de Mudança (RDM)
	Periodicidade	Mensal
	Mecanismo de Cálculo (métrica) = (%)	$INS_G02_M (\%) = \left(\frac{\sum MS3R}{\sum MS3} \right) \times 100$ <p>Em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $\sum MS3R$ - Total de mudanças com Severidade 3 resolvidas dentro do prazo; e • $\sum MS3$ - Total de mudanças demandadas com Severidade 3.
	Início de Vigência	A partir da emissão da OS do mês de referência

	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.
	Observações	Observar a previsão de redução de meta a cumprir durante o Período de Adaptação (Item 2.7 deste Anexo).

Tabela 28 (Anexo VII) - Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 3 (baixo impacto) Resolvidos dentro do Prazo

3.6. Por fim, os Indicadores de Níveis de Serviços (INS) da presente Contratação foram consolidados na Tabela 29 (Anexo VII) deste Termo de Referência.

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO										
ID	GRUPO	TIPO	NOME	DESCRIÇÃO	MEDIÇÃO	MÉTRICA	PERFIL DE ATENDIMENTO	PERIODICIDADE	FAIXA DE AJUSTE/SANÇÃO	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC										
1	1	Específico	INS_G01_IA	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Apurar a taxa de abandono de ligações em espera (após decorridos 20 segundos de espera)	INS_G01_IA < 3%	Central de Serviços de TIC (Nível 1)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Sistema de Telefonia da Central de Serviços de TIC
2	1	Específico	INS_G01_IB	Tempo médio na fila de espera	Apurar o tempo médio de espera para atendimento por telefone.	INS_G01_IB < 20 segundos	Central de Serviços de TIC (Nível 1)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Sistema de Telefonia da Central de Serviços TIC
3	1	Específico	INS_G01_IC	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Apurar a porcentagem de atendimentos de chamadas telefônicas que acontecem em até 20 segundos.	INS_G01_IC >= 80%	Central de Serviços de TIC (Nível 1)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Sistema de Telefonia da Central de Serviços TIC
4	1	Específico	INS_G01_ID	Índice de chamados atendidos no Nível 1	Apurar a porcentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo Nível I.	INS_G01_ID >= 30%	Central de Serviços de TIC (Nível 1)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
5	1	Específico	INS_G01_IE	Índice de chamados classificados dentro do prazo	Apurar o percentual de chamados classificados dentro do prazo estabelecido (tempo de início de atendimento).	INS_G01_IE >= 97%	Central de Serviços de TIC (Nível 1)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
6	1	Específico	INS_G01_IIA	Índice de chamados com Severidade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo	Apurar a eficácia na resolução de chamados com Severidade 1 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável).	INS_G01_IIA >= 98,5%	Central de Serviços de TIC (Nível 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
7	1	Específico	INS_G01_IIB	Índice de chamados com Severidade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo	Apurar a eficácia na resolução de chamados com Severidade 2 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável).	INS_G01_IIB >= 97,5%	Central de Serviços de TIC (Nível 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
8	1	Específico	INS_G01_IIC	Índice de chamados com Severidade 3 (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo	Apurar a eficácia na resolução de chamados com Severidade 3 resolvidos dentro do prazo	INS_G01_IIC >= 96,5%	Central de Serviços de TIC (Nível 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo	Solução ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>

					estabelecido (tempo máximo de atendimento aceitável).				Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	
9	1	Global	INS_G01_A	Índice de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido	INS_G01_A >= 96,25%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
10	1	Global	INS_G01_B	Índice de eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)	Apurar a eficácia na resolução de chamados (chamados finalizados e não reabertos pelo usuário)	INS_G01_B >= 95%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
11	1	Global	INS_G01_C	Índice de ineficácia de resolução (reabertura)	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão	INS_G01_C <= 8%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
12	1	Global	INS_G01_D	Índice de rotatividade de pessoal alocados no serviço de atendimento a usuário de TIC nos últimos 3 (três) meses	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada que atende ao usuário de TIC	INS_G01_D <= 15%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
13	1	Global	INS_G01_E	Índice de Satisfação do Usuário	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado (entre "bom" e "ótimo")	INS_G01_E >= 85%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM
14	1	Global	INS_G01_F	Índice de consistência dos registros	Aferir a consistência das informações cadastradas (detalhamento da demanda com evidências do ocorrido, forma de resolução, dentre outras informações) para os chamados atendidos por meio de amostragem.	INS_G01_F >= 98%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM
15	1	Global	INS_G01_G	Índice de vinculação da resolução das requisições de serviço com a Base de Conhecimento	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na Base de Conhecimento.	INS_G01_G >= 96%	Central de Serviços de TIC (Níveis 1 e 2)	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Solução de ITSM
SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC										
16	2	Específico	INS_G02_A	Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço de criticidade alta	Apurar a disponibilidade do ambiente de criticidade alta durante o período especificado (dentro do mês).	INS_G02_A >= 98,6%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada décimo de ponto percentual não atendido da meta	Solução de Monitoramento
17	2	Específico	INS_G02_B	Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço de criticidade Média e Baixa	Apurar a disponibilidade do ambiente/serviço não crítico ou de criticidade Média e Baixa durante o período especificado.	INS_G02_B >= 97%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de	Solução de Monitoramento e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>

										Infraestrutura de TIC para cada décimo de ponto percentual não atendido da meta	
18	2	Específico	INS_G02_C	Índice de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Apurar o percentual de mudanças concluídas no prazo estipulado.	INS_G02_C >= 98%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>	
19	2	Específico	INS_G02_D	Índice de prospecções e melhorias contínuas sugeridas e aprovadas no período	Apurar a eficiência na prospecção de melhorias contínuas para o ambiente de TIC sugeridas pela Contratada e aprovação pela Contratante.	INS_G02_D >= 1	Infraestrutura de TIC	Trimestral	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta.	Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro sistema de processo eletrônico da Contratante, por meio de Ordem de Serviço específica/ Requisição de Mudança (RDM)	
20	2	Específico	INS_G02_E	Índice de atualização ou revisão periódica da Base de Conhecimento	Apurar o percentual de atualização (inclusão, exclusão ou revisão de documentos) da Base de Conhecimento no período.	INS_G02_E >= 10	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>	
21	2	Específico	INS_G02_F	Índice de consistência dos registros de mudança	Aferir a consistência das informações cadastradas para as mudanças por meio de amostragem.	INS_G02_F >= 98%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>	
22	2	Específico	INS_G02_G	Índice de rotatividade do pessoal alocados no serviço de operação da infraestrutura de TIC (últimos 3 meses)	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da Contratada que atende ao serviço de Operação da Infraestrutura de TIC.	INS_G02_G <= 15%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>	
23	2	Específico	INS_G02_H	Índice de <i>deployment (DevOps)</i> realizado em até 1 hora	Aferir o tempo de conclusão do <i>deployment</i> após a aprovação.	INS_G02_H >= 90%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>)	
24	2	Específico	INS_G02_I	Índice de falhas de <i>deployment (DevOps)</i>	Aferir a quantidade de <i>deployments</i> mal sucedidos.	INS_G02_I <= 5%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>)	
25	2	Específico	INS_G02_J	Índice de implementação de uma mudança no ambiente <i>DevOps</i> realizada em até 8 hora	Aferir o percentual de mudanças no ambiente <i>DevOps</i> implementada em até 8 horas.	INS_G02_J >= 90%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>)	
26	2	Específico	INS_G02_K	Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 1 (Alto Impacto) resolvidos dentro do prazo	Apurar a eficácia no atendimento de mudanças com Severidade 1 resolvidos dentro do prazo	INS_G02_K >= 99%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>	

					estabelecido (tempo total para a solução)				Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	
27	2	Especifico	INS_G02_L	Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 2 (Médio Impacto) resolvidos dentro do prazo	Apurar a eficácia no atendimento de mudanças com Severidade 2 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo total para a solução)	INS_G02_L >= 98%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i>
28	2	Especifico	INS_G02_M	Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 3 (Baixo Impacto) resolvidos dentro do prazo	Apurar a eficácia no atendimento de mudanças com Severidade 3 resolvidos dentro do prazo estabelecido (tempo total para a solução)	INS_G02_M >= 97%	Infraestrutura de TIC	Mensal	Ajuste de 1% sobre o valor da OS correspondente aos serviços entregues pelo Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC para cada ponto percentual não atendido da meta	Solução de ITSM e/ou Solução de <i>Business Intelligence</i> e/ou Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro sistema de processo eletrônico da Contratante, por meio de Ordem de Serviço específica/ Requisição de Mudança (RDM)

Tabela 29 (Anexo VII) - Indicadores de Níveis de Serviço

3.7. Assim sendo, registra-se que os serviços de Atendimento a Usuários de TIC apresentam 15 (quinze) Indicadores de Níveis de Serviço (INS), enquanto os serviços de Operação de Infraestrutura de TIC apresentam 13 (treze) INS.

4. DO CÁLCULO DO AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1. Será descontada da Ordem de Serviço (OS) mensal, por item/grupo de serviço, a soma de todos os valores apurados como ajuste no pagamento e/ou sanções por descumprimento das metas previstas para os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INS), citados no Item 3 deste Anexo VII.

4.2. O valor do ajuste a ser aplicado na remuneração devida a Contratada deverá ser calculado por Item de Serviço da Contratação, conforme fórmulas demonstradas nos Itens 4.2.1 e 4.2.2 deste Termo de Referência.

4.2.1. Do Cálculo do Valor do Ajuste no Pagamento para o Item 01 - Atendimento a Usuários de TIC

4.2.1.1. A Tabela 30 (Anexo VII) do presente Termo de Referência descreve a Fórmula para o Cálculo do Valor do Ajuste no Pagamento para o Item 01 - Atendimento a Usuários de TIC.

FÓRMULA PARA O CÁLCULO DO VALOR DO AJUSTE NO PAGAMENTO PARA O ITEM 01 - ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC	
FÓRMULA	$\text{Ajuste}(\text{NMS}_1) = \text{VAP}_{\text{INS_G01_IA}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_IB}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_IC}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_ID}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_IE}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_IIA}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_IIV}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_IIC}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_A}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_B}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_C}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_D}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_E}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_F}} + \text{VAP}_{\text{INS_G01_G}}$
EM QUE	<p>• Ajuste(NMS₁) - Valor do ajuste no pagamento do Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC da Ordem de Serviço (OS) Mensal, em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INS) relacionados ao Grupo 1 de serviços.</p> <p>• VAP - Valor calculado para o Ajuste no Pagamento de cada Indicador de Nível e Serviço (INS).</p> <p>• VAP_{INS_G01_IA} - VAP apurado para o Índice de chamadas telefônicas abandonadas;</p> <p>• VAP_{INS_G01_IB} - VAP apurado para o Tempo médio na fila de espera;</p> <p>• VAP_{INS_G01_IC} - VAP apurado para o Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos;</p> <p>• VAP_{INS_G01_ID} - VAP apurado para o Índice de chamados atendidos no Nível I;</p> <p>• VAP_{INS_G01_IE} - VAP apurado para o Índice de chamados classificados dentro do prazo;</p> <p>• VAP_{INS_G01_IIA} - VAP apurado para o Índice de chamados com Severidade 1 (alto impacto) resolvidos dentro do prazo (tempo máximo de atendimento aceitável);</p> <p>• VAP_{INS_G01_IIB} - VAP apurado para o Índice de chamados com Severidade 2 (médio impacto) resolvidos dentro do prazo (tempo máximo de atendimento aceitável);</p> <p>• VAP_{INS_G01_IIC} - VAP apurado para o Índice de chamados com Severidade 3 (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo (tempo máximo de atendimento aceitável);</p> <p>• VAP_{INS_G01_A} - VAP apurado para o Índice de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo (tempo máximo de atendimento aceitável);</p> <p>• VAP_{INS_G01_B} - VAP apurado para o Índice de eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança);</p> <p>• VAP_{INS_G01_C} - VAP apurado para o Índice de ineficácia de resolução (reabertura);</p> <p>• VAP_{INS_G01_D} - VAP apurado para o Índice de rotatividade de pessoal alocados no serviço de Atendimento a Usuários de TIC (últimos 3 meses);</p> <p>• VAP_{INS_G01_E} - VAP apurado para o Índice de Satisfação do Usuário;</p> <p>• VAP_{INS_G01_F} - VAP apurado para o Índice de consistência dos registros; e</p> <p>• VAP_{INS_G01_G} - VAP apurado para o Índice de vinculação da resoluções das requisições de serviço com a Base de Conhecimento.</p>

Tabela 30 (Anexo VII) - Fórmula para o Cálculo do Valor do Ajuste no Pagamento para o Item 01 - Atendimento a Usuário de TIC

4.2.2. Do Cálculo do Valor do Ajuste no Pagamento para o Item 02 - Operação de Infraestrutura de TIC

4.2.2.1. A Tabela 31 (Anexo VII) do presente Termo de Referência descreve a Fórmula para o Cálculo do Valor do Ajuste no Pagamento para o Item 02 - Operação de Infraestrutura de TIC.

CÁLCULO DO VALOR DO AJUSTE NO PAGAMENTO PARA O ITEM 02 - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

FÓRMULA	Ajuste (NMS ₂) = VAP _{INS_G02_A} + VAP _{INS_G02_B} + VAP _{INS_G02_C} + VAP _{INS_G02_D} + VAP _{INS_G02_E} + VAP _{INS_G02_F} + VAP _{INS_G02_G} + VAP _{INS_G02_H}
EM QUE	<ul style="list-style-type: none">• Ajuste (NMS₂) - Valor calculado para o ajuste no pagamento no Item 2 - Operação da infraestrutura de TIC da Ordem de Serviço (OS) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INS) relacionados ao Grupo 2 de serviços;• VAP - Valor calculado para o Ajuste no Pagamento de cada Indicador de Nível e Serviço (INS);• VAP_{INS_G02_A} - VAP apurado para o Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço de criticidade Alta;• VAP_{INS_G02_B} - VAP apurado para o Índice de disponibilidade de um ambiente/serviço de criticidade Média e Baixa;• VAP_{INS_G02_C} - VAP apurado para o Índice de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso;• VAP_{INS_G02_D} - VAP apurado para o Índice de prospecções e melhorias contínuas sugeridas e aprovadas no período;• VAP_{INS_G02_E} - VAP apurado para o Índice de atualização ou revisão periódica da Base de Conhecimento;• VAP_{INS_G02_F} - VAP apurado para o Índice de consistência dos registros de mudança;• VAP_{INS_G02_G} - VAP apurado para o Índice de rotatividade do pessoal alocados no serviço de operação da infraestrutura de TIC (últimos 3 meses);• VAP_{INS_G02_H} - VAP apurado para o Índice de <i>deployment</i> (<i>DevOps</i>) realizado em até 1 hora;• VAP_{INS_G02_I} - VAP apurado para o Índice de falhas de <i>deployment</i> (<i>DevOps</i>);• VAP_{INS_G02_J} - VAP apurado para o Índice de implementação de uma mudança no ambiente <i>DevOps</i> realizada em até 8 hora;• VAP_{INS_G02_K} - VAP apurado para o Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 1 (Alto Impacto) resolvidos dentro do prazo;• VAP_{INS_G02_L} - VAP apurado para o Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 2 (Médio Impacto) resolvidos dentro do prazo; e• VAP_{INS_G02_M} - VAP apurado para o Índice de Atendimento de Mudanças com Severidade 3 (Baixo Impacto) resolvidos dentro do prazo.

Tabela 31 (Anexo VII) - Cálculo do valor do Ajuste no Pagamento para o Item 02 - Operação de Infraestrutura de TIC

4.2.3. Do Cálculo do Valor Total do Ajuste a ser Aplicado no Valor Total da Ordem de Serviço (OS) Mensal

4.2.3.1. A Tabela 32 (Anexo VII) do presente Termo de Referência descreve a Fórmula para o Cálculo do Valor Total do Ajuste a ser aplicado no valor total da Ordem de Serviço (OS) mensal.

CÁLCULO DO VALOR TOTAL DO AJUSTE A SER APLICADO NO VALOR TOTAL DA ORDEM DE SERVIÇO (OS) MENSAL	
FÓRMULA	Ajuste (NMS) = Ajuste (NMS ₁) + Ajuste (NMS ₂)
EM QUE	<ul style="list-style-type: none">• Ajuste(NMS) - Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração;• Ajuste(NMS₁) - Valor calculado para o ajuste no pagamento do Item 1 - Atendimento a Usuários de TIC da Ordem de Serviço (OS), em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INS), relacionados ao Grupo 1 de serviços; e• Ajuste(NMS₂) - Valor calculado para o ajuste no pagamento do Item 2 - Operação de Infraestrutura de TIC da Ordem de Serviço (OS), em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INS), relacionados ao Grupo 2 de serviços.

Tabela 32 (Anexo VII) - Cálculo do Valor Total do Ajuste a ser aplicado no Valor Total da Ordem de Serviço (OS) mensal

5. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos para a presente Contratação encontram-se dispostos neste Anexo do Termo de Referência.

ANEXO VIII - CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL

CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL

1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. A adoção de catálogos de serviços para a descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos é fundamental para assegurar a estabilidade e a previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TIC.
- 1.2. Assim, apresenta-se como boa prática possuir um Catálogo de Serviços com todos os serviços prestados e executado em suas operações, e geralmente são organizados com a seguinte classificação:

a) Catálogo de Serviços Negocial; e

b) Catálogo de Serviços Técnico.
- 1.3. Os Catálogos de Serviços Negocial e Técnico definidos pela organização nortearão a definição dos requisitos temporais e de qualidade de cada tipo de serviço a constar do instrumento convocatório.
- 1.4. O Catálogo de Serviços Negocial da Contratante apresenta os serviços contratados e demais especificidades vinculados a estes serviços, ou seja, categorias de serviços, itens de serviços que englobam áreas especializadas, grupos de serviços e unidades especializadas de execução dos serviços, os quais foram definidos para atender as necessidades negociais da Contratante, assim como contribuir e/ou auxiliar no cumprimento de suas atribuição legais.
- 1.5. O Catálogo de Serviços de Negocial estará vinculado ao Catálogo de Serviços técnicos de TIC, então, quaisquer alterações de informações ou dados comuns deverão ser aplicadas aos dois Catálogos, concomitantemente.

1.6. Toda mudança aplicada no Catálogo de Serviços Negocial da Contratante que ensejará alteração, inserção, remoção, desativação e/ou atualização nos serviços de TIC e demais informações que o integrem deverá ser, obrigatoriamente, autorizada pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) da Contratante.

2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL

2.1. O Catálogo de Serviços Negocial contém todos os serviços de TIC em operação e disponíveis para os clientes ou sendo preparados para serem entregues aos clientes.

3. DOS ATRIBUTOS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL

3.1. O Catálogo de Serviços Negocial da Contratante apresenta os seguintes atributos e suas respectivas classificações:

- a) **Unidade de Serviço Técnico** - Unidade de serviço técnico a qual o serviço será prestado;
- b) **Descrição do Serviço** - Descrição do serviço contratado delimitado para atender as necessidades negociais e técnicas;
- c) **Categoria de Serviços** - Divisão de serviços relacionada ao recurso de TIC a ser suportado, mantido, sustentado e/ou monitorado, agrupados em função de possuir características comuns;
- d) **Item de Serviço** - Item de serviço que engloba a(s) área(s) especializada(s) de cada categoria de serviço; e
- e) **Grupo de Serviço** - Grupo de serviço de cada Item de Configuração (IC)/ativo de TIC, no qual será realizada atividades de suporte técnico, sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC.

4. DA ESTRUTURA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL

4.1. O Catálogo de Serviços Negocial da Contratante apresenta a seguinte estrutura:

1. Central de Serviços de TIC

1.1. Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC

1.1.1. Suporte ao Usuário

1.1.1.1. Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)

1.1.1.1.1. Serviço de Acesso a Rede (local, *wi-fi*, internet)

1.1.1.1.2. Serviço de Antivírus

1.1.1.1.3. Serviço de Aplicativos, *Softwares* e Sistemas

1.1.1.1.4. Serviço de Apoio e Orientação

1.1.1.1.5. Serviço de *Backup* e *Restore* de Dados

1.1.1.1.6. Serviço de Certificado Digital

1.1.1.1.7. Serviço de Compartilhamentos e Dados

1.1.1.1.8. Serviço de Correio Eletrônico

1.1.1.1.9. Serviço de Certificado Digital

1.1.1.1.10. Serviços de Dispositivos Móveis

1.1.1.1.11. Serviço de Domínio

1.1.1.1.12. Serviço de Estação de Trabalho

1.1.1.1.13. Serviço de Garantia e Terceiros

1.1.1.1.14. Serviço de Grupo de Usuário

1.1.1.1.15. Serviço de Impressão

1.1.1.1.16. Serviço de Movimentação e Remanejamento

1.1.1.1.17. Serviço de Objeto no *Active Directory*

1.1.1.1.18. Serviço de Perfil de Usuário

1.1.1.1.19. Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador

1.1.1.1.20. Serviço de Projetores

1.1.1.1.21. Serviço de Registro Telefônico

1.1.1.1.22. Serviço de Senhas e Credenciais

1.1.1.1.23. Serviço de *Scanner*

1.1.1.1.24. Serviço de Telefonia IP

1.1.1.1.25. Serviço de Sistema Operacional

1.1.1.1.26. Serviço de Videoconferência

1.1.1.1.27. Serviço de *Vídeo Wall*

1.1.1.2. Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)

1.1.1.2.1. Serviço de Acesso a Rede (local, *wi-fi*, internet)

1.1.1.2.2. Serviço de Antivírus

1.1.1.2.3. Serviço de Aplicativos, *Softwares* e Sistemas

1.1.1.2.4. Serviço de Apoio e Orientação

1.1.1.2.5. Serviço de *Backup* e *Restore* de Dados

1.1.1.2.6. Serviço de Certificado Digital

1.1.1.2.7. Serviço de Compartilhamentos e Dados

1.1.1.2.8. Serviço de Correio Eletrônico

1.1.1.2.9. Serviço de Certificado Digital

1.1.1.1.10. Serviços de Dispositivos Móveis

1.1.1.2.11. Serviço de Domínio

1.1.1.2.12. Serviço de Estação de Trabalho

1.1.1.2.13. Serviço de Garantia e Terceiros

1.1.1.2.14. Serviço de Grupo de Usuário

1.1.1.2.15. Serviço de Impressão

1.1.1.2.16. Serviço de Movimentação e Remanejamento

1.1.1.2.17. Serviço de Objeto no *Active Directory*

1.1.1.2.18. Serviço de Perfil de Usuário

1.1.1.2.19. Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador

1.1.1.2.20. Serviço de Projetores

1.1.1.2.21. Serviço de Registro Telefônico

1.1.1.2.22. Serviço de Senhas e Credenciais

1.1.1.2.23. Serviço de *Scanner*

1.1.1.2.24. Serviço de Telefonia IP

1.1.1.2.25. Serviço de Sistema Operacional

1.1.1.2.26. Serviço de Videoconferência

1.1.1.2.27. Serviço de *Vídeo Wall*

1.1.1.3. Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC

1.1.1.3.1. Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC

1.1.1.3.2. Serviço de Gerenciamento de Processos

1.1.1.3.3. Serviço de Gerenciamento de Projetos

1.1.1.3.4. Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos

1.1.1.3.5. Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos

2. Infraestrutura de TIC

2.1. Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC

2.1.1. Sustentação de Infraestrutura para Aplicações

2.1.1.1. Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps*

2.1.1.1.1. Serviço de Servidores Físicos

2.1.1.1.2. Serviço de Servidores Virtuais

2.1.1.1.3. Serviço de Servidor de Virtualização

- 2.1.1.1.4. Serviço de Sistemas e Aplicativos
- 2.1.1.1.5. Serviço de Servidor de Aplicação
- 2.1.1.1.6. Serviço de Servidor *WEB*

2.1.1.2. **Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC**

- 2.1.1.2.1. Serviço de Servidores Físicos
- 2.1.1.2.2. Serviço de Servidores Virtuais
- 2.1.1.2.3. Serviço de Impressão
- 2.1.1.2.4. Serviço de Servidor de Aplicação
- 2.1.1.2.5. Serviço de Servidor de Virtualização
- 2.1.1.2.6. Serviço de Servidor *WEB*
- 2.1.1.2.7. Serviço de *Sites WEB*
- 2.1.1.2.8. Serviço de Correio Eletrônico
- 2.1.1.2.9. Serviço de Objeto no *Active Directory*
- 2.1.1.2.10. Serviço de Grupos de Usuários
- 2.1.1.2.11. Serviço de Domínio

2.1.2. **Armazenamento e Backup**

2.1.2.1. **Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup**

- 2.1.2.1.1. Serviço de *Backup e Restore* de Dados
- 2.1.2.1.2. Serviço de *Storages*

2.1.3. **Sustentação de Banco de Dados**

2.1.3.1. **Serviços Técnicos de Banco de Dados**

- 2.1.3.1.1. Serviço de Administração Banco de Dados
- 2.1.3.1.2. Serviço de Gerenciador de Banco de Dados

2.1.4. **Administração de Dados**

2.1.4.1. **Serviços Técnicos de Administração de Dados**

- 2.1.4.1.1. Serviço de Administração de Dados

2.1.5. **Conectividade e Comunicação**

2.1.5.1. **Serviços Técnicos de Conectividade**

- 2.1.5.1.1. Serviço de Usuários
- 2.1.5.1.2. Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*
- 2.1.5.1.3. Serviço de *Data Center*
- 2.1.5.1.4. Serviço de *Desktops* e *Notebooks*
- 2.1.5.1.5. Serviço de *Links* com a Internet
- 2.1.5.1.6. Serviço de *Links WAN*
- 2.1.5.1.7. Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
- 2.1.5.1.8. Serviço de Roteadores
- 2.1.5.1.9. Serviço de *Switches*
- 2.1.5.1.10. Serviço de Videoconferência
- 2.1.5.1.11. Serviço de *Video Wall*
- 2.1.5.1.12. Serviço de *VLANs* Ativas

2.1.5.2. Serviços Técnicos de Telecomunicações

2.1.5.2.1. Serviço de Dispositivos Móveis

2.1.5.2.2. Serviço de Telefonia IP

2.1.5.2.3. Serviço de *Data Center***2.1.6. Segurança de TIC****2.1.6.1. Serviços Técnicos de Segurança de TIC**

2.1.6.1.1. Serviço de Controle de Código Malicioso

2.1.6.1.2. Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas

2.1.6.1.3. Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas

2.1.6.1.4. Serviço de *Hardwares* de Segurança da Informação

2.1.6.1.5. Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso

2.1.6.1.6. Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas

2.1.6.1.7. Serviço de Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação

2.1.6.1.8. Serviço de Tratamento de Incidente

2.1.7. Gerenciamento de Serviços de TIC**2.1.7.1. Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC**

2.1.7.1.1. Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC

2.1.7.2. Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC

2.1.7.2.1. Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC

2.1.7.2.2. Serviço de Gerenciamento de Processos

2.1.7.2.3. Serviço de Gerenciamento de Projetos

2.1.7.2.4. Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos

2.1.7.2.5. Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos

2.1.7.2.6. Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC

2.1.7.3. Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação

2.1.7.3.1. Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação

2.1.7.3.2. Serviço de Gerenciamento de Processos

2.1.7.3.3. Serviço de Gerenciamento de Projetos

2.1.7.3.4. Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos

2.1.7.3.5. Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos

2.1.8. Monitoramento de Serviços de TIC**2.1.8.1. Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24X7X365 (NOC)**

2.1.8.1.1. Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC

2.1.8.1.2. Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC

2.1.8.2. Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24X7X365 (SOC)

2.1.8.2.1. Serviço de Monitoramento SOC

5. DA ESQUEMATIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL

5.1. A Tabela 1 (Anexo VIII) representa o Catálogo de Serviços Negocial da Contratante, denominado Catálogo de Serviços Negocial do MME (CSN-MME).

CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL DO MME (CSN-MME)					
ID	UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	CATEGORIA DE SERVIÇO	ITEM DE SERVIÇO	GRUPO DE SERVIÇO
1	Central de Serviços de TIC	Serviços de Atendimento a Usuários de TIC	Suporte ao Usuário	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
					Serviço de Antivírus
					Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
					Serviço de Apoio e Orientação
					Serviço de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
					Serviço de Certificado Digital
					Serviço d Compartilhamentos e Dados
					Serviço de Correio Eletrônico
					Serviço de Certificado Digital
					Serviço de Dispositivos Móveis
					Serviço de Domínio
					Serviço de Estação de Trabalho
					Serviço de Garantia e Terceiros
					Serviço de Grupo de Usuário
					Serviço de Impressão
					Serviço de Movimentação e Remanejamento
					Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>
					Serviço de Perfil de Usuário
					Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador
					Serviço de Projetores
					Serviço de Registro Telefônico
					Serviço de Senhas e Credenciais
					Serviço de <i>Scanner</i>
					Serviço de Telefonia IP
					Serviço de Sistema Operacional
					Serviço de Videoconferência
					Serviço de <i>Video Wall</i>
				Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)
					Serviço de Antivírus
					Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas
					Serviço de Apoio e Orientação
					Serviços de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados
					Serviço de Certificado Digital
					Serviço de Compartilhamentos e Dados
			Serviço de Correio Eletrônico		
			Serviço de Certificado Digital		
			Serviço de Dispositivos Móveis		
			Serviço de Domínio		
			Serviço de Estação de Trabalho		
			Serviço de Garantia e Terceiros		
			Serviço de Grupo de Usuário		
			Serviço de Impressão		
			Serviço de Movimentação e Remanejamento		
			Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>		
			Serviço de Perfil de Usuário		
			Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador		
			Serviço de Projetores		
			Serviço de Registro Telefônico		
			Serviço de Senhas e Credenciais		
			Serviço de <i>Scanner</i>		
			Serviço de Telefonia IP		
			Serviço de Sistema Operacional		
			Serviço de Videoconferência		
			Serviço de <i>Video Wall</i>		
			Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC
			Serviço de Gerenciamento de Processos		

CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL DO MME (CSN-MME)					
					Serviço de Gerenciamento de Projetos
					Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos
					Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos
2	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC			Serviço de Servidores Físicos
				Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de Servidores Virtuais
					Serviço de Servidor de Virtualização
					Serviço de Sistemas e Aplicativos
					Serviço de Servidor de Aplicação
					Serviço de Servidor <i>WEB</i>
					Serviço de Servidores Físicos
					Serviço de Servidores Virtuais
					Serviço de Impressão
					Serviço de Servidor de Aplicação
					Serviço de Servidor de Virtualização
					Serviço de Servidor <i>WEB</i>
					Serviço de <i>Sites WEB</i>
					Serviço de Correio Eletrônico
					Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>
					Serviço de Grupos de Usuários
					Serviço de Domínio
			Armazenamento e Backup	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados
					Serviço de <i>Storages</i>
			Sustentação de Banco de Dados	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados
					Serviço de Gerenciador de Banco de Dados
			Administração de Dados	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Serviço de Administração de Dados
					Serviço de Usuários
					Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>
					Serviço de <i>Data Center</i>
					Serviço de <i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>
					Serviço de <i>Links</i> com a Internet
					Serviço de <i>Links WAN</i>
					Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas
					Serviço de Roteadores
					Serviço de <i>Switches</i>
					Serviço de Videoconferência
					Serviço de <i>Video Wall</i>
					Serviço de <i>VLANs</i> Ativas
					Serviço de Dispositivos Móveis
					Serviço de Telefonia IP
					Serviço de <i>Data Center</i>
					Serviço de Controle de Código Malicioso
					Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas
					Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas
					Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
					Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso
					Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas
					Serviço de Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação
					Serviço de Tratamento de Incidente
			Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC
				Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC
					Serviço de Gerenciamento de Processos
					Serviço de Gerenciamento de Projetos
					Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos
					Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos

CATÁLOGO DE SERVIÇOS NEGOCIAL DO MME (CSN-MME)					
					Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC
				Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação
					Serviço de Gerenciamento de Projetos
					Serviço de Gerenciamento de Processos
					Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos
					Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos
			Monitoramento de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC
				Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC
					Serviço de Monitoramento SOC

Tabela 1 (Anexo VIII) - Catálogo de Serviços Negocial do MME (CSN - MME)

6. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 6.1. Os serviços executados pela Contratada deverão ser catalogados e evidenciados conforme previsto neste Termo de Referência.
- 6.2. Os serviços executados pela Contratada deverão obedecer aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 6.3. Os serviços e suas respectivas especificidades (categorias de serviços, itens de serviços e grupos de serviços) catalogados deverão ser inseridos, mantidos e atualizados na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC da Contratante e passarão a ser controlados, fiscalizados e auditados com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 6.4. Os serviços e suas respectivas especificidades descritos neste Termo de Referência não são exaustivos e deverão ser inseridos neste Catálogo de Serviços Negocial, o qual deverá ser constantemente melhorado e adaptado às necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o Objeto deste Termo de Referência.
- 6.5. A qualificação dos profissionais de cada serviço especializada prevê certificações que atestam conhecimentos e habilidades para exercerem as atividades específicas dos serviços deste Termo de Referência.
- 6.6. Tendo em vista o atendimento das necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de grupos de serviços poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizada e formalizada.
- 6.7. A catalogação de novos grupos de serviços ou a adequação de serviços técnicos existentes deverão ser executadas utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes neste Catálogo de Serviços Negocial da Contratante.
- 6.8. A Contratada deverá apoiar a Contratante nas atualizações do Catálogo de Serviços Negocial.
- 6.9. O Catálogo de Serviços Negocial da Contratante (CTSN-MME) deverá ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível aos usuários de TIC da Contratante, utilizando-se os meios adequados para isto, tais como portais *web* ou outros meios de comunicação, o qual poderá tanto ser apresentado de maneira abrangente a todos ou restrita a um conjunto de clientes e usuários. Contudo, é importante que toda parte interessada de um determinado serviço sempre tenha acesso as informações que lhe forem autorizadas.

ANEXO IX - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC**CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC****1. DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

- 1.1. O Catálogo de Serviços de TIC apresenta as atividades técnicas desenvolvidas nos Itens de Configuração (ICs)/Ativos de TIC/Ativos de Serviços que compõem o ambiente de TIC da Contratante, de modo a manter, suportar, gerir, administrar, operar, monitorar e melhorar estes recursos de TIC, com vistas a propiciar a segurança dos dados corporativos, a disponibilidade dos serviços de TIC e o atendimento eficiente aos usuários internos e externos de TIC.
- 1.2. O Catálogo de Serviços de TIC expressa, ainda, os processos de gerenciamento de serviços de TIC associados às atividades técnicas desenvolvidas, de forma a garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação de TIC.
- 1.3. O Catálogo de Serviços de TIC dispõe acerca dos serviços técnicos de TIC da Contratante.
- 1.4. O Catálogo de Serviços de TIC está diretamente associado aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos neste Termo de Referência, o que denota a definição dos indicadores de níveis mínimos de serviço por grupo de serviços, a fim de incentivar a redução de ocorrências que impactam o negócio da Contratante e promover a maior qualidade e estabilidade na prestação dos serviços contratados.
- 1.5. O Catálogo de Serviços de TIC estará vinculado ao Catálogo de Serviços Negocial, então, quaisquer alterações de informações ou dados comuns deverão ser aplicadas aos dois Catálogos, concomitantemente.
- 1.6. Toda mudança aplicada no Catálogo de Serviços de TIC, incluindo os novos grupos de serviços de TIC que irão compô-lo, as atualizações em serviços de TIC que o integram ou ainda a desativação de serviços ou grupos de serviços deverá ser, obrigatoriamente, autorizado pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) da Contratante.

2. DA ORGANIZAÇÃO DOS TIPOS DE SERVIÇOS DO CATÁLOGO

2.1. Os serviços constantes no Catálogo de Serviços TIC estão organizados por tipos de serviços, tais como:

- a) **Serviços de Negócio** - Todo serviço que é entregue a clientes de negócio pelas unidades de negócio, cujos serviços impactam diretamente nos resultados de negócios e são suportados pelos serviços de TIC;
- b) **Serviço de TIC** - São todos os serviços fornecidos por um provedor de serviço de TIC que suporta diretamente os processos e os serviços de negócio de um ou mais clientes, em que um serviço de TIC é composto por uma combinação de *hardware*, *software*, processos e pessoas; e
- c) **Serviço de Apoio** - São os serviços necessários para suportar os serviços de TIC e entregar um serviço de negócio, isto é, não são diretamente usados pelo negócio, porém são exigidos pelo provedor de serviço de TIC para entregar serviços voltados ao cliente.

3. DAS PREMISSAS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

3.1. O Catálogo de Serviços de TIC deverá ser claro, organizado, preciso e disponível aos usuários de TIC e atender as necessidades de negócio da organização com o intuito de:

- a) Permitir a configuração adequada das ferramentas de controle de demanda; e
- b) Garantir a padronização e o controle de todos os serviços prestados e executados.

4. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

4.1. O Catálogo de Serviços de TIC contém todas as requisições de serviço disponíveis aos clientes e usuários de serviços de TIC da Contratante.

5. DOS ATRIBUTOS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

5.1. O Catálogo de Serviços Técnicos de TIC da Contratante apresenta os seguintes atributos e suas respectivas classificações:

a) **Unidade** - Unidade de Serviço Técnico que o serviço demandado será executado. A Unidade será classificada em:

- Central de Serviços de TIC; e
- Infraestrutura de TIC.

b) **Área** - Área Especializada que executará o serviço demandado. Será classificada em:

- Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1);
- Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2);
- Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC;
- Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps*;
- Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC;
- Serviços Técnicos de Armazenamento e *Backup*;
- Serviços Técnicos de Banco de Dados;
- Serviços Técnicos de Administração de Dados;
- Serviços Técnicos de Conectividade;
- Serviços Técnicos de Telecomunicações;
- Serviços Técnicos de Segurança de TIC;
- Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC;
- Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação;
- Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC); e
- Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC).

c) **Item** - Item de Configuração (IC) que corresponde ao ativo de serviço necessário para realizar a entrega de um serviço de TIC. Será classificado em:

- Itens de *Hardware*;
- Itens de *Software*;
- Itens Organizacionais;
- Serviços de TIC Disponibilizados; e

- Solicitação Técnica (Sustentação).

Observação: Para a Manutenção da Saúde Operacional (MSO) serão utilizados os itens "Vinculadas" e "Avulsas", em função de ser necessária uma classificação na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC para todos os campos dos atributos definidos. A categorização em vinculadas e avulsas corresponde a atividades que estão ou não vinculadas a mudanças, por exemplo a atividade denominada "Realizar reunião para mudança" está vinculada a uma mudança que irá ocorrer, então, ela será categorizada como "Vinculadas". No caso da atividade denominada "Gerar Nota Técnica" não está vinculada a nenhuma mudança, então, neste caso, esta será categorizada como "Avulsas".

d) **Descrição** - Descrição do Item de Configuração (IC), ou seja, a especificação do ativo de TIC em que será realizado o serviço. Será classificada em:

- Ativos de Rede e *Wi-Fi* (roteadores, *switches*, pontos de acessos, etc.);
- Caixas Postais de Correio Eletrônico;
- Dispositivos com Identidades Privilegiadas;
- Dados Corporativos;
- *Desktops* e *Notebooks* (Estações de trabalho Intel compatíveis);
- Domínios (*LDAP*);
- Gerenciador de Banco de Dados;
- Grupos de Usuários;
- Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais Corporativos;
- *Links* com a Internet;
- *Links WAN* (privativos);
- Redes Locais Geograficamente Distintas;
- Requisição de Mudança (RDM);
- Roteadores;
- Servidor de Aplicação (*JBoss*, *TOMCAT*, *J2EE*, .NET, PHP, etc.);
- Servidor de Correio Eletrônico (*MS Exchange*, etc.);
- Servidor de Virtualização;
- Servidor *WEB* (*IIS*, *Apache*, outros);
- Servidores Físicos;
- Servidores Virtuais;
- Sistemas e Aplicativos;
- Sistema Centralizado de Gerenciamento de infraestrutura de TIC;
- Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas;
- Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- Sistema de *Backup*;
- Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação (*appliances* do tipo *firewall*);
- *Sites WEB* (Internet, intranet e extranets);
- *Storages* Corporativos;
- *Switches*;
- *Tablets*, *Smartphones*, etc. (Estações de Trabalho de outros tipos);
- Terminais de Telefonia IP;
- Unidades de Leitura/Gravação de Fitas de *Backup*;
- Usuários; e
- *VLANs* Ativas.

e) **Gruposer** - Grupo de serviço em que o recurso está relacionado.

1) Para os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC, os grupos de serviços serão classificados em:

- Serviço de Acesso a Rede (local, *wi-fi*, internet);
- Serviço de Antivírus;
- Serviço de Aplicativos, *Softwares* e Sistemas;
- Serviço de Apoio e Orientação;
- Serviço de *Backup* e *Restore* de Dados;
- Serviço de Certificado Digital;
- Serviço de Compartilhamentos e Dados;
- Serviço de Correio Eletrônico;
- Serviço de Certificado Digital;
- Serviço de Dispositivos Móveis;
- Serviço de Domínio;
- Serviço de Estação de Trabalho;
- Serviço de Garantia e Terceiros;
- Serviço de Grupo de Usuário;
- Serviço de Impressão;
- Serviço de Movimentação e Remanejamento;
- Serviço de Objeto no *Active Directory*;
- Serviço de Perfil de Usuário;
- Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador;
- Serviço de Projetores;
- Serviço de Registro Telefônico;
- Serviço de Senhas e Credenciais;
- Serviço de *Scanner*;
- Serviço de Telefonia IP;
- Serviço de Sistema Operacional;
- Serviço de Videoconferência;
- Serviço de *Video Wall*; e
- Outros Serviços relacionados a esta Área Especializada.

2) Para os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, os grupos de serviços serão classificados em:

- Serviço de Administração Banco de Dados;
- Serviço de Administração de Dados;
- Serviço de Sistemas e Aplicativos;
- Serviço de Apoio e Orientação;
- Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*;
- Serviço de *Backup* e *Restore* de Dados;
- Serviço de Checagem e Fiscalização;
- Serviço de Controle de Código Malicioso;
- Serviço de Correio Eletrônico;
- Serviço de *Data Center*;
- Serviço de *Desktops* e *Notebooks*;
- Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas;
- Serviço de Dispositivos Móveis;
- Serviço de Domínios;
- Serviço de Fases de Diagnóstico de Problema;

- Serviço de Fases de Documentação para Mudança;
- Serviço de Fases de Documentação de Problemas;
- Serviço de Fases de Execução de Atividades Planejadas;
- Serviço de Fases de Execução de Atividades não Planejadas;
- Serviço de Fases de Planejamento para Mudança;
- Serviço de Fases de Reunião para Mudança;
- Serviço de Fases de Reunião para Problemas;
- Serviço de Gerenciador de Banco de Dados;
- Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas;
- Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC;
- Serviço de Gerenciamento de Processos;
- Serviço de Gerenciamento de Projetos;
- Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação;
- Serviço de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Serviço de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC;
- Serviço de Gestão;
- Serviço de Grupos de Usuários;
- Serviço de *Hardwares* de Segurança da Informação;
- Serviço de Impressão;
- Serviço de *Jobs*;
- Serviço de *Links* com a Internet;
- Serviço de *Links WAN*;
- Serviço de Manutenção Preventiva;
- Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- Serviço de Nota Técnica;
- Serviço de Objeto no *Active Directory*;
- Serviço de Painéis *PowerBI*;
- Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas;
- Serviço de Relatórios;
- Serviço de Roteadores;
- Serviço de Servidor de Aplicação;
- Serviço de Servidor de Aplicação (*J2EE*, *.NET*, *Zope*, etc.);
- Serviço de Servidor de Virtualização;
- Serviço de Servidores Físicos;
- Serviço de Servidores Virtuais;
- Serviço de Servidor de Virtualização;
- Serviço de Servidor *WEB*;
- Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso;
- Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC;
- Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos;
- Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos;
- Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC;
- Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas;
- Serviço de Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação;

- Serviço de *Sites WEB*;
- Serviço de *Storages*;
- Serviço de *Switches*;
- Serviço de Telefonia IP;
- Serviço de Tratamento de Incidentes;
- Serviço de Usuários;
- Serviço de Videoconferência;
- Serviço de *Video Wall*;
- Serviço de *VLANs* Ativas; e
- Outros Serviços relacionados à Manutenção da Saúde Operacional (MSO).

f) **Serviço** - Serviço/atividade a ser executado (a) para cada Item de Configuração (IC)/Ativo de TIC/Ativo de Serviço.

g) **Disciplina** - Classificação da demanda/chamado.

1) Para a Central de Serviços de TIC, a disciplina será classificada em:

- Registro de Chamados;
- Requisição de Serviço; e
- Incidente.

2) Para a Infraestrutura de TIC, a disciplina será classificada em:

- Evento de Sustentação;
- Mudança Normal;
- Mudança Emergencial;
- Mudança Evolutiva;
- Mudança Padrão;
- Requisição de Mudança (RDM); e
- Tarefas.

h) **GrupoAtend** - Grupo de atendimento do chamado. Será classificado em:

- Suporte;
- Sustentação;
- Monitoramento; e
- Desenvolvimento.

Observações:

1) O grupo de atendimento Desenvolvimento é utilizado para registrar solicitações direcionadas à Área de Sistemas/Desenvolvimento de *software* da Contratante. Estes chamados serão executados por profissionais de outro contrato, a Contratada oriunda deste Termo de Referência realizará apenas a atividade de registro do chamado na ferramenta.

i) **Fila** - Fila da área técnica responsável pela execução do serviço e a sua forma de execução. Será classificada em:

- Suporte Técnico Remoto ou não Presencial;
- Suporte Técnico Local ou Presencial;
- Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial;
- Sustentação Avançado Local ou Presencial;
- Monitoramento Remoto ou não Presencial;

- Monitoramento Local ou Presencial; e
- Desenvolvimento.

Observações:

1) A fila de Desenvolvimento é utilizada apenas para o Registro do chamado na ferramenta de ITSM do MME de forma que o usuário possa registrar suas solicitações direcionadas para a Área de sistemas/Desenvolvimento de *software* do Ministério. Estes chamados serão executados por profissionais de outro contrato, a Contratada oriunda deste Termo de Referência realizará apenas a atividade de registro do chamado na ferramenta.

i) **Criticidade** - Mensuração da relevância de determinado recurso. Será classificada em:

- Baixa;
- Média; e
- Alta.

j) **Disponibilidade** - Qualificação da situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado. Será classificada em:

- Disponível;
- Parcialmente disponível; e
- Indisponível.

k) **Severidade** - Correlação entre a criticidade e disponibilidade, que definirá a priorização de atendimento, conforme disposto no Anexo II deste Termo de Referência. Será classificada em 3 (três) níveis, da maior para a menor severidade:

- 1;
- 2; e
- 3.

6. DA ESTRUTURA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

6.1. O Catálogo de Serviços de TIC da Contratante apresenta a seguinte estrutura:

1) **Central de Serviços de TIC** - Unidade de serviço técnico responsável pela prestação dos Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC.

1.1. Registro de Chamados (Atendimento)

1.2. Suporte Técnico de Microinformática (Atendimento e suporte)

1.2.1. **Itens Organizacionais (Ativos de TIC/ativos de serviço)**

1.2.1.1. Caixas Postais de Correio Eletrônico

1.2.1.2. Grupo de Usuários

1.2.2.3. Usuários

1.2.2. **Itens Hardware (Ativos de TIC/ativos de serviço)**

1.2.2.1. *Desktops* e *Notebooks*

1.2.2.2. *Tablets*, *Smartphones* e Outros

1.2.2.3. Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais

1.2.2.4. Telefonia IP

2) **Infraestrutura de TIC** - Unidade de serviço técnico responsável pela prestação dos Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC.

2.1. **Sustentação de Infraestrutura de TIC** - Representa as atividades que permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

2.1.1. **Itens Organizacionais e seus respectivos ativos de TIC/ativos de serviço**

2.1.1.1. Usuários

2.1.1.2. Caixas Postais de Correio Eletrônico

2.1.2.3. Domínios (*LDAP*)

2.1.2.4. Grupo de Usuários

2.1.2.5. Redes Locais Geograficamente Distintas

2.1.2. Itens de *Hardware* e seus respectivos ativos de TIC/ativos de serviço

2.1.2.1. Servidores Físicos

2.1.2.2. Servidores Virtuais

2.1.2.3. *Desktops* e *Notebooks*

2.1.2.4. *Tablets*, *Smartphones* e Outros

2.1.2.5. Impressoras, *Scanners* e Multifuncionais

2.1.2.6. *Storages* Corporativos

2.1.2.7. Sistema de *Backup*

2.1.2.8. *Switches*

2.1.2.9. *VLANs* Ativas

2.1.2.10. Roteadores

2.1.2.11. *Links* com a Internet

2.1.2.12. Links *WAN* (privativos)

2.1.2.13. Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação

2.1.2.14. Ativos ou Passivos de Rede e *Wi-Fi*

2.1.2.15. Telefonia IP

2.1.3. Itens de *Software* e seus respectivos ativos de TIC/ativos de serviço

2.1.3.1. Gerenciador de Banco de Dados

2.1.3.2. Servidor *WEB* (*IIS*, *Apache* e outros)

2.1.3.3. Servidor de Aplicação (*JBoss*, *TOMCAT*, *J2EE*, *.NET*, *PHP* e outros)

2.1.3.4. Servidor de Correio Eletrônico

2.1.3.5. Servidor de Virtualização

2.1.3.6. Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC

2.1.3.7. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC

2.1.3.8. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC

2.1.3.9. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos de TIC

2.1.3.10. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos

2.1.3.11. Sistema Centralizado de Gerenciamento de identidades Privilegiadas

2.1.3.12. Dispositivos com Identidade Privilegiadas Gerenciadas

2.1.3.13. Sistema Centralizado de Código Malicioso

2.1.3.14. Dados Corporativos

2.1.3.15. Telefonia IP

2.1.4. Serviços de TIC Disponibilizados e seus respectivos ativos de TIC/serviço

2.1.4.1. Sistemas e Aplicativos

2.1.4.2. Sites *WEB* (Internet, Intranet e Extranets)

2.1.5. Solicitação Técnica

2.1.5.1. Requisição de Mudança

- 2.2. **Manutenção da Saúde Operacional (MSO)** - Trata-se de serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7x365, os recursos corporativos de TIC;
- 2.2.1. **Itens Organizacionais e seus respectivos ativos de TIC/ativos de serviço**
- 2.2.1.1. Usuários
- 2.2.1.2. Caixas Postais de Correio Eletrônico
- 2.2.1.3. Domínios (*LDAP*)
- 2.2.2. **Itens de *Hardware* e seus respectivos ativos de TIC/serviço**
- 2.2.2.1. *Links* com a Internet
- 2.2.2.2. *Links WAN* (privativos)
- 2.2.2.3. Sistemas ou *Hardwares* de Segurança da Informação
- 2.2.2.4. Ativos ou Passivos de Rede *Wi-Fi*
- 2.2.2.5. Telefonia IP
- 2.2.2.6. Servidores Virtuais
- 2.2.2.7. *Desktops* e *Notebooks*
- 2.2.2.8. *Storages* Corporativos
- 2.2.2.9. Sistema de *Backup*
- 2.2.3. **Itens de *Software* e seus respectivos ativos de TIC/ativos de serviço**
- 2.2.3.1. Gerenciador de Banco de Dados
- 2.2.3.2. Servidor de Aplicação (*JBoss*, *TOMCAT*, *J2EE*, *.NET*, *PHP* e outros)
- 2.2.3.3. Servidor de Correio Eletrônico
- 2.2.3.4. Servidor de Virtualização
- 2.2.3.5. Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC
- 2.2.3.6. Telefonia IP
- 2.2.4. **Serviços de TIC Disponibilizados e seus respectivos ativos de TIC/ativos de serviço**
- 2.2.4.1. Sistemas e Aplicativos
- 2.2.5. **Vinculadas**
- 2.2.5.1. Manutenção da Saúde Operacional (MSO)
- 2.2.6. **Avulsas**
- 2.2.6.1. Manutenção da Saúde Operacional (MSO)

6.2. A Tabela 1 (ANEXO IX) explicita os Ativos de TIC/Ativos de Serviço que compõem os Itens de Configuração (ICs).

DESCRIÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO (ICs)/ATIVOS DE TIC/ATIVOS DE SERVIÇO				
TIPO		ITEM		ATIVO DE TIC/ATIVO DE SERVIÇO
ID	NOME	SEQ	DESCRIÇÃO	
1	Itens Organizacionais	1	Usuários (quantitativo total)	<ul style="list-style-type: none">797 usuários;Domínios (<i>LDAP/AD</i>, <i>RODC DMZ</i>, <i>TACACS</i>);DNS (DNS Externo e interno);<i>Active Directory</i>;Entre outros.
		2	Caixas Postais de Correio Eletrônico	
		3	Domínios (<i>LDAP</i>)	
		4	Grupos de Usuários	
		5	Redes Locais Geograficamente Distintas	
2		1	Servidores Físicos	<ul style="list-style-type: none">Servidores virtuais e físicos;<i>Desktops</i>;
		2	Servidores Virtuais	

	Itens de Hardware	3	Estações de Trabalho Intel compatíveis (Desktops e Notebooks)	<ul style="list-style-type: none"> • Notebooks; • Monitores avulsos; • Smartphones; • Tablets; • Impressoras; • Scanners; • Plotters; • Storages; • Fitas de backup; • Sistema de Backup; • Aparelhos telefônicos; • Switches; • Appliances do firewall; • Appliance Anti-DDoS; • Pontos de rede; • Roteadores; • Link de internet; • Vlans; • Videoconferência; • Video Wall; • Entre outros.
		4	Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones e Outros)	
		5	Impressoras, Scanners e Multifuncionais Corporativos	
		6	Storages Corporativos	
		7	Unidades de Leitura/Gravação de Fitas de Backup	
		8	Switches	
		9	VLANs Ativas	
		10	Roteadores	
		11	Links com a Internet	
		12	Links WAN (privativos)	
		13	Sistemas ou Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	
		14	Ativos de Rede e Wi-Fi (roteadores, switches, pontos de acessos e outros)	
		15	Telefonia IP	
3	Itens de Software	1	Gerenciador de Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas de Gerenciamento dos Serviços de TIC (OTRS, Saiku, Painei Qlikview); • SGBD (Microsoft Sql Server, PostgreSQL, My Sql, Firebird); • Virtualização (Vmware); • Servidores de Aplicação (JBoss, Tomcat e servidores com aplicações diversas); • Servidores Web (Apache, IIS); • Servidores de Atualização (SCCM, WSUS, WDS); • Servidor de Impressão; • Servidor de Política de Rede; • Servidor de Arquivos; • Infraestrutura em Containers (Esteira DevOps composta por Grafana, Jenkins, Kibana, Open Shift); • Ferramentas de Versionamento (SVN, GIT); • Outros (Sharepoint, Qlikview, CMS Liferay, Data Discovery, Powercenter, Moodle, Lutron); • Arquivamento (Veritas); • Software Skype; • Microsoft Teams; • Voip (Central Telefônica CISCO); • SD-WAN; • Identidades Privilegiadas (Cofre de Senhas); • Firewall; • IPS/IDS (AntiDDoS); • Antispam (Symantec); • DCS (Symantec); • ATP (Symantec); • Antivirus (Symantec); • Auditoria (Varonis); • Sala-Cofre ; • Mensageria (Exchange); • Colaboração (Microsoft Office 365); • Monitoramento (ESight Network Management, Zabbix, Grafana, Matomo Analytics, Graylog, Avaya Equinox Manager, RackTables); • Dados Corporativos; • Entre outros.
		2	Servidor WEB (IIS, Apache e Outros)	
		3	Servidor de Aplicação (J2EE, .NET e Outros)	
		4	Servidor de Correio Eletrônico	
		5	Servidor de Virtualização	
		6	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	
		7	Sistema Centralizado de Gerenciamento de infraestrutura de TIC	
		8	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	
		9	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	
		10	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	
		11	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	
		12	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	
		13	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	
		14	Dados Corporativos	
		15	Telefonia IP	
4	Serviços de TIC Disponibilizados	1	Sistemas e Aplicativos	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas e Aplicativos (Java, ASP, .NET, PERL, PHP, Painei Qlikview, Ruby); • Sistema Operacional (Windows); • Aplicativos (produtividade, diversos); • Entre outros.
		2	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	

Tabela 1 (Anexo IX) - Descrição dos Itens de Configuração (ICs)/Ativos de TIC/Ativos de Serviço

7. DA ESQUEMATIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

7.1. A Tabela 2 (Anexo IX) representa o Catálogo de Serviços Técnicos de TIC da Contratante.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC DO MME (CST-MME)												
SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC												
CATEGORIA DE SERVIÇO (SUPORTE AO USUÁRIO)												
ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
1	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de Chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar e Classificar (Baixo Sinal na Ligação) (Serviço utilizado pela Central de Atendimento para abertura de baixo sinal em chamadas)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	parcialmente indisponível	2
2	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar e Classificar (Engano na Ligação) (Serviço utilizado pela Central de Atendimento para abertura de enganos em chamadas)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
3	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar e Classificar (Queda da Ligação) (Serviço utilizado pela Central de Atendimento para registro de queda de chamadas)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
4	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar e Classificar (Serviços não Técnicos) (São serviços para chamados que não envolvem suporte técnico e sim uma orientação. Informação que o usuário terá que buscar em outra via para resolver / atender o problema dele)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
5	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar/Encaminhar solicitação de Manutenção, Evolução de Sistemas e Portais	Requisição de Serviço	Desenvolvimento	Desenvolvimento	baixa	disponível	3
6	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar/Encaminhar solicitação de Administração de Conteúdo de Portais	Requisição de Serviço	Desenvolvimento	Desenvolvimento	baixa	disponível	3
7	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar/Encaminhar solicitação de Realizar Liberação de Acesso	Requisição de Serviço	Desenvolvimento	Desenvolvimento	baixa	disponível	3
8	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Registro de chamados	Registro e Classificação	Registro Telefônico	Registrar/Encaminhar solicitação de Realizar Bloqueio de Acesso	Requisição de Serviço	Desenvolvimento	Desenvolvimento	baixa	disponível	3
9	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas	Verificar falha na funcionalidade de sistema institucional	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	parcialmente indisponível	2
10	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas	Verificar falha na funcionalidade do aplicativo, software e sistema	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	parcialmente indisponível	2
11	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas	Configurar e atualizar aplicativos e softwares	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
12	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas	Desinstalar aplicativos e softwares	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
13	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Aplicativos, Softwares e Sistemas	Instalar aplicativos e softwares	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto	baixa	disponível	3
14	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Antivírus	Atualizar de antivírus	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	disponível	3
15	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Criar/Compartilhar	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
16	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Antivírus	Instalar antivírus	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	disponível	3
17	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Mapear compartilhamento	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
18	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de Hardware	Desktops e Notebooks	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Orientar acerca de compartilhamentos e dados	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3

19	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Apoio e Orientação	Orientar acerca de <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
20	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Movimentação e Remanejamento	Orientar acerca de remanejamento de equipamento	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
21	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Orientar acerca de sistema operacional	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
22	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Orientar acerca de acesso a rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
23	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Antivírus	Orientar acerca de antivírus	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
24	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Backup e Restore</i> de Dados	Orientar acerca de <i>backup</i> e <i>restore</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
25	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Outros Serviços	Atuar em outras requisições relacionados à <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
26	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Backup e Restore</i> de Dados	Realizar <i>restore</i> de dados	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
27	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Antivírus	Realizar <i>SCAN</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	disponível	3
28	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Mapear impressora	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	média	disponível	3
29	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Orientar e apoiar acerca de Impressão	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
30	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no carregamento de agenda	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	alta	parcialmente indisponível	1
31	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no carregamento de calendário	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	alta	indisponível	1
32	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no carregamento de tarefas	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	alta	indisponível	1
33	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no carregamento dos contatos	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	alta	indisponível	1
34	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no envio de <i>e-mail</i>	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	alta	indisponível	1
35	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no recebimento de <i>e-mail</i>	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	alta	indisponível	1
36	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Apoio e Orientação	Apoiar tecnicamente o usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
37	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Apoio e Orientação	Orientar acerca de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
38	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Carregar PST	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
39	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Apoio e Orientação	Orientar acerca de correio eletrônico	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3
40	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Outros Serviços	Atuar em outras requisições relacionados à Correio Eletrônico	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Remoto ou não presencial	baixa	disponível	3

41	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Verificar falha na captura, transferência de ligações	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
42	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Verificar falha na discagem, recebimento de ligações, ramal mudo	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
43	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Atuar em outros incidentes relacionados à Telefonia	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
44	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Verificar <i>desktop/notebook</i> sem rede	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
45	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Verificar falha de conexão à acesso remoto	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
46	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Verificar falha de funcionamento de cabos	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
47	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Verificar falha de funcionamento de estabilizador	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
48	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Verificar falha de funcionamento de monitor	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
49	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Verificar falha de funcionamento de mouse	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
50	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Verificar falha de funcionamento de teclado	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
51	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Verificar falha de inicialização em sistemas operacional	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
52	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Domínio	Verificar falha de relação de confiança no domínio	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
53	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebook</i>	Serviço de Aplicativo, <i>Software</i> e Sistema	Verificar falha de funcionalidade no sistema institucional	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
54	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebook</i>	Serviço de Aplicativo, <i>Software</i> e Sistema	Verificar na funcionalidade do aplicativo, <i>software</i> e sistema	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
55	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Verificar falha no acesso à VPN	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
56	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Verificar falha de permissão Compartilhamentos e dados	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
57	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Verificar internet lenta	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
58	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Verificar lentidão em sistemas operacional	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
59	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> de Dados	Localizar arquivos ou pastas	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
60	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Outros Serviços	Atuar em outros incidentes relacionados à <i>Desktops e Notebooks</i>	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
61	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Antivírus	Remover código malicioso	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
62	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Verificar/acessar falta de acesso à internet	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1

63	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)	Verificar/desbloquear <i>sites</i> bloqueados	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
64	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Verificar/destravar travamento em sistemas operacional	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
65	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Verificar/conectar falha na conexão em videoconferência da sala virtual	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
66	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Verificar falha na exibição da videoconferência	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
67	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Verificar falha no recebimento de áudio da videoconferência	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
68	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Video Wall	Verificar/conectar falha na conexão do video wall	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
69	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Video Wall	Verificar falha na exibição do video wall	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
70	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Video Wall	Verificar falhas no video wall	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
71	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Verificar falha no acesso ao FTP	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
72	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Projetores	Verificar/consertar falha na projeção de imagens	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
73	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Projetores	Verificar/consertar falha na inicialização	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
74	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones, e Outros</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)	Verificar/consertar falha ao carregar <i>sites</i>	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
75	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones, e Outros</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)	Verificar falha na conexão <i>wi-fi</i>	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
76	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones, e Outros</i>	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Verificar/consertar falha na funcionalidade compartilhamentos e dados	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
77	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones, e Outros</i>	Outros Serviços	Atuar em outros incidentes relacionados à <i>Tablets, Smartphones</i>	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
78	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Verificar/consertar atolamento de papel	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
79	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de <i>Scanners</i>	Verificar/consertar falha na cópia	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
80	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de <i>Scanners</i>	Verificar/consertar falha na digitalização	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
81	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Verificar/consertar falha na impressão	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	média	parcialmente indisponível	2
82	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de <i>Scanners</i>	Verificar/consertar falha no scanner	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
83	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Verificar/consertar falta de suprimentos (reservatório de <i>tonner</i>)	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
84	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Verificar/consertar impressão manchada	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3

85	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Outros Serviços	Outros incidentes relacionados a Impressão	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
86	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Desbloquear conta	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
87	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Outros Serviços	Atuar em outros Incidentes relacionados a Usuários	Incidente	Suporte	Suporte Técnico	baixa	parcialmente indisponível	3
88	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Perfil de Usuário	Recriar Perfil	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
89	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Senhas e Credenciais	Resetar senha	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	1
90	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Verificar falha no bloqueio de mensagens maliciosas (vírus)	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencia	média	parcialmente indisponível	2
91	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Outros Serviços	Atuar em outros incidentes relacionados a Correio Eletrônico	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	alta	parcialmente indisponível	3
92	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupos de Usuários	Outros Serviços	Atuar em outros Incidentes relacionados a Grupos de Usuários	Incidente	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	parcialmente indisponível	3
93	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Homologar aplicativos e <i>softwares</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
94	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets</i> , <i>Smartphones</i> e Outros	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Configurar e atualizar aplicativos e <i>softwares</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
95	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Instalar/Remover/Configurar sistemas corporativos ou institucional	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
96	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets</i> , <i>Smartphones</i> e Outros	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Desinstalar aplicativos e <i>softwares</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
97	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops</i> e <i>Notebooks</i>	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Instalar/Remover aplicativos e <i>softwares</i> (licenciado)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
98	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets</i> , <i>Smartphones</i> e Outros	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Homologar aplicativos e <i>softwares</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
99	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets</i> , <i>Smartphones</i> e Outros	Serviço de Aplicativos, <i>Softwares</i> e Sistemas	Instalar aplicativos e <i>softwares</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
100	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Instalar e configurar	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
101	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Excluir ramal	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
102	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Recolher aparelho	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
103	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Incluir ramal	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
104	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Configurar aparelho	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
105	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Bloquear chamadas	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
106	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Liberar chamadas	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3

107	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Remanejar aparelho	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
108	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Alterar visor	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
109	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Gerenciar ramal	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
110	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Orientar, apoiar usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
111	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Orientar, apoiar usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
112	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Verificar/dar acesso a pastas	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
113	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Adicionar permissão em pasta <i>FTP</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
114	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Alterar cotas de armazenamento	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
115	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Redimensionar cotas de armazenamento	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
116	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Adicionar permissão em grupo local (<i>desktop</i>)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	indisponível	3
117	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Atualizar sistema operacional	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
118	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Conectar em rede <i>wi-fi</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
119	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Conectar ponto de rede	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
120	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Configurar acesso a rede local	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
121	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Estação de Trabalho	Configurar BIOS (sequência de <i>boot</i>)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
122	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Certificado Digital	Configurar certificado digital	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
123	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Configurar periféricos	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
124	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Configurar sistema operacional	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
125	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Configurar <i>VPN</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
126	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Garantia e Terceiros	Contatar garantia ou fornecedor	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
127	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Criar pasta no <i>FTP</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
128	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Disponibilizar <i>desktop</i> e <i>notebook</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3

129	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Disponibilizar periféricos	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
130	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Estação de Trabalho	Emprestar equipamento temporariamente	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
131	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Formatar <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
132	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Estação de Trabalho	Inserir no domínio	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
133	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Certificado Digital	Instalar certificado digital	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
134	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Instalar periféricos	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
135	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Liberar <i>sites/portas</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
136	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Estação de Trabalho	Realizar manutenção preventiva (limpeza e lubrificação)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
137	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Estação de Trabalho	Montar estação (energizar e conectar)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
138	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Garantia e Terceiros	Orientar e apoiar quanto a garantia e terceiros	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
139	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Periféricos e Acessórios de Computador	Orientar quanto a periféricos	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
140	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Verificar/dar permissão a pastas	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
141	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, <i>wi-fi</i> , internet)	Verificar/dar permissões para <i>VPN</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
142	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de <i>Backup e Restore</i> de Dados	Realizar <i>backup</i> de dados	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
143	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Movimentação e Remanejamento	Recolher <i>desktops</i> e <i>notebooks</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
144	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Movimentação e Remanejamento	Recolher monitor	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
145	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Movimentação e Remanejamento	Recolher <i>mouse</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
146	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Movimentação e Remanejamento	Recolher teclado	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
147	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Movimentação e Remanejamento	Remanejar <i>desktop</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
148	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Sistema Operacional	Remover permissão em grupo local (<i>desktop</i>)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
149	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Compartilhamentos e Dados	Remover permissão em pasta <i>FTP</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
150	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Adicionar usuário externo a videoconferência	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3

151	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Agendar sala virtual de videoconferência	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
152	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Configurar sala virtual de videoconferência	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
153	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Orientar quanto a videoconferência	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
154	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Video Wall	Agendar sala de video wall	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
155	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Video Wall	Configurar sala de video wall	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
156	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Video Wall	Orientar quanto a video wall	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
157	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Garantia e Terceiros	Contatar, acionar garantia ou fornecedor (Garantia e Terceiros)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
158	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Projetores	Disponibilizar, instalar, configurar e/ou recolher equipamento	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
159	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Projetores	Orientar, apoiar usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
160	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)	Configurar VPN	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
161	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)	Configurar wi-fi em <i>tablets, smartphones</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
162	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Certificado Digital	Criar <i>backup</i> certificado digital	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
163	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Acesso a Rede (local, wi-fi, internet)	Liberar <i>sites</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
164	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Apoio e Orientação	Orientar acerca de <i>tablets e smartphones</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
165	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Outros Serviços	Atuar em outras requisições relacionados a <i>Tablets, Smartphones</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
166	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Dispositivos Móveis	Recolher	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
167	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Tablets, Smartphones e Outros</i>	Serviço de Dispositivos Móveis	Disponibilizar <i>tablets e/ou smartphones</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
168	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de <i>Scanners</i>	Criar pastas no <i>scanner</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
169	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Gerenciar impressora	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
170	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Instalar <i>drivers</i> de impressoras	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
171	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Outros Serviços	Atuar em outras requisições relacionados a Impressão	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
172	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Recolher contadores	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3

173	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Verificar suprimentos de impressão	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
174	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Movimentar, remanejar	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
175	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Disponibilizar	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
176	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Recolher impressoras e <i>scanners</i> (Patrimônio)	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
177	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Senhas e Credenciais	Verificar/dar acesso a sistemas	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
178	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Atualizar conta de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
179	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Perfil de Usuário	Atualizar perfil de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
180	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Perfil de Usuário	Configurar perfil de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
181	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Perfil de Usuário	Copiar perfil de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
182	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Criar conta de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
183	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Desabilitar conta de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
184	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Perfil de Usuário	Excluir perfil de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
185	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Perfil de Usuário	Migrar perfil de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
186	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Outros Serviços	Outras requisições relacionados a Usuários	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
187	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Senhas e Credenciais	Redefinir de senha de usuário	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
188	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Adicionar permissão conta corporativa	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
189	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Atualizar <i>e-mail</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
190	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Configurar agenda	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
191	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Configurar <i>e-mail</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
192	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Criar <i>e-mail</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
193	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Desabilitar <i>e-mail</i>	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
194	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Remover permissão conta corporativa	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3

195	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupos de usuários	Serviço de Grupo de Usuário	Adicionar membro em grupo	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
196	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupos de usuários	Outros Serviços	Atuar em outras requisições relacionados a Grupos de usuários	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
197	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupos de usuários	Serviço de Grupo de Usuário	Remover membro de grupo	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Técnico Local ou Presencial	baixa	disponível	3
198	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Senhas e Credenciais	Verificar/dar permissões a sistemas	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Avançado Local ou Presencial	baixa	disponível	3
199	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupo de Usuário	Serviço de Grupo de Usuário	Criar grupo de distribuição	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Avançado Local ou Presencial	baixa	disponível	3
200	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupo de Usuário	Serviço de Grupo de Usuário	Criar grupo de segurança	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Avançado Local ou Presencial	baixa	disponível	3
201	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupo de Usuário	Serviço de Grupo de Usuário	Excluir grupo de distribuição	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Avançado Local ou Presencial	baixa	disponível	3
202	Central de Serviços de TIC	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)	Itens Organizacionais	Grupo de Usuário	Serviço de Grupo de Usuário	Excluir grupo de segurança	Requisição de Serviço	Suporte	Suporte Avançado Local ou Presencial	baixa	disponível	3
203	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Gerenciar/monitorar os serviços/atividades da Central de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
204	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Propor/realizar melhoria contínua aos serviços/atividades da Central de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
205	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Gerir/controlar todos os ativos de TIC suportados pela Central de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
206	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
207	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
208	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processo	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
209	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
210	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
211	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

212	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
213	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
214	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
215	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Suporte Técnico de TIC	Resolver falhas/problemas relativos aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
216	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Desativar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Suporte Técnico de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
217	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Instalar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
218	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Manter, emergencialmente, Sistema de Gerenciamento de Processos, relativo a Suporte Técnico de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
219	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Suporte Técnico de TIC (Serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Gerenciamento de Processos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
220	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Elaborar, implementar e/ou implantar processos relativos a esta Área Especializada	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
221	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Alterar/configurar ferramenta de processos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para realizar configurações de ferramenta de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
222	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Criar/remover conteúdo, relativo a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para criação ou remoção de conteúdo de um diagrama)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
223	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Criar/remover diagrama, relativo a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para criação ou remoção de diagramas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
224	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Eliminar estrutura de gerenciamento de processos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para desativação de estrutura de gerenciamento de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
225	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Implantar/instalar estrutura de gerenciamento de processos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para implantação de uma estrutura de gerenciamento de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
226	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Mapear processos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para mapeamento de processos de um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
227	Central de Serviços de	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Sistema Centralizado de	Restabelecer serviços relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

	TIC				Gerenciamento de Processos	Processos, relativos a Suporte Técnico de TIC			Local ou Presencial			
228	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Investigar problemas relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Suporte Técnico de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
229	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Desativar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
230	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Instalar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a sistema de gerenciamento de projetos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
231	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Manter, emergencialmente, Sistema de Centralizado Gerenciamento de Projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
232	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Configurar ferramenta de gerenciamento de projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para alteração ou configuração de ferramenta de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
233	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Elaborar, implementar e/ou implantar projetos relativos a esta Área Especializada	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
234	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Criar <i>site</i> , relativo a suporte técnico de TIC (serviço utilizado para criação de <i>sites</i> de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
235	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Eliminar estrutura de gerenciamento de projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para desativação de estrutura de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
236	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Implantar estrutura de gerenciamento de projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para implantação de estrutura de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
237	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Restabelecer serviços relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
238	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
239	Central de Serviços de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC	Itens de <i>Software</i>	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Investigar problemas relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Suporte Técnico de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

SERVIÇOS TÉCNICOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

CATEGORIA DE SERVIÇO - SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES

ID	UNIDADE	SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
1	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Restabelecer serviços relacionados a servidores físicos	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
2	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Desativar, emergencialmente, servidores físicos	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
3	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Instalar, emergencialmente, servidores físicos (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidores físicos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
4	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos	Serviço de Servidores Físicos	Manter, emergencialmente, servidores físicos (serviço utilizado para manutenção a servidores físicos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
5	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Manter servidores físicos (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para servidores físicos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
6	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Ativar licenças de servidores físicos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
7	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Aumentar memória/disco/processador (serviço utilizado para expandir memória/disco/processador de um servidor físico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
8	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Desinstalar/desativar servidores físicos (serviço utilizado para desativação de servidor físico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
9	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Implantar servidor físico (serviço utilizado para implantação de um novo servidor físico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
10	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Movimentar servidor físico/mudar de <i>rack</i> (serviço utilizado para movimentação de um servidor físico entre salas, localidades ou dentro do próprio <i>rack</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
11	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Substituir armazenamento Lógico (HD/SSD/SAS/etc) (serviço utilizado para realizar a substituição de unidade de armazenamento de um servidor físico em caso de defeito)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
12	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Investigar problemas relacionados a servidores físicos	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
13	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
14	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
15	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Restabelecer serviços relacionados a servidores virtuais	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
16	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Desativar, emergencialmente, servidores virtuais	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
17	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Instalar, emergencialmente, servidores virtuais (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidores virtuais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
18	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Manter, emergencialmente, servidores virtuais (serviço utilizado para manutenção a servidores virtuais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
19	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Manter servidores virtuais (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores virtuais)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
20	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Alterar configurações de servidores virtuais (serviço utilizado para aumentar disco de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
21	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Conceder/Revogar acessos/permisões (serviço utilizado para conceder ou revogar acesso a um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
22	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Alterar configurações <i>Container/Docker</i> (serviço utilizado para alterar configurações de uma <i>container</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
23	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Aumentar disco (serviço utilizado para aumentar disco de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
24	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Aumentar memória (serviço utilizado para aumentar memória de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
25	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Aumentar processador (serviço utilizado para aumentar processador de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
26	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Criar/remover <i>Container/Docker</i> (serviço utilizado para criação ou remoção de <i>containers</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
27	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Manter e atualizar a infraestrutura da esteira <i>DevOps</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
28	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Monitor os recursos da esteira	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
29	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Instalar/atualizar/remover <i>VMTools</i> (serviço utilizado para instalar/atualizar ou remover ferramenta de <i>VMTools</i> ou similares)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
30	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Movimentar máquina virtual (serviço utilizado para movimentar VM entre <i>hosts</i> ou entre soluções)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
31	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Implantar nova máquina virtual (serviço utilizado para implantar novo servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
32	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Remover <i>Container/Docker</i> (serviço utilizado para remoção de <i>containers</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
33	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Remover máquina virtual (serviço utilizado para realizar a exclusão de uma máquina virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
34	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Investigar problemas relacionados a servidores virtuais	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

35	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
36	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
37	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Acompanhar conectividade, desempenho e disponibilidade das aplicações	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
38	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Analisar a utilização de máquinas virtuais	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
39	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Analisar <i>hosts</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
40	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Atualizar de certificados <i>SSL</i> de aplicações	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
41	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>cluster VMware - VMotion</i> para máquinas virtuais e <i>datastores</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
42	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>VMware vRealize® Log Insight</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
43	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>VMware vRealize® Log Insight</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
44	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar alertas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
45	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar atualizações disponíveis - <i>Windows Update</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
46	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar atualizações <i>hosts Vcenter</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
47	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar atualizações <i>Vcenter</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
48	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>cloud suite - Blueprints</i> e recursos de <i>cluster</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
49	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar espaço dos <i>datastores</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
50	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar o <i>log</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
51	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar saúde do ambiente de virtualização	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO	-	-	-

								Operacional (MSO)	Avançado Local ou Presencial			
52	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar servidores virtuais - Portal	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
53	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Gerar relatório de armazenamento dos servidores	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
54	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Realizar <i>restore</i> de servidor	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
55	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar atualização	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
56	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar alertas críticos	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
57	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar <i>Data Center</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
58	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar <i>IT Business Management</i> – ITBM: Ambiente Virtual	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
59	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar redes do <i>switches</i> virtuais	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
60	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar volumes <i>Data Base</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
61	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Restabelecer serviços relacionados a servidores de virtualização	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
62	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização	Serviço de Servidor de Virtualização	Desativar, emergencialmente, servidor de virtualização	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
63	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Instalar, emergencialmente, servidor de virtualização (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor de virtualização)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
64	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Manter, emergencialmente, servidor de virtualização (serviço utilizado para manutenção a servidor de virtualização)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
65	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Manter servidor de virtualização (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores de virtualização)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
66	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Aumentar memória/disco/processador (serviço utilizado para aumentar memória/disco ou processador de um servidor de virtualização)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
67	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Eliminar estrutura de servidor de virtualização	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

						(serviço utilizado para desativação de servidor de virtualização)			Local ou Presencial			
68	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Implantar ou instalar estrutura de servidor de virtualização (serviço utilizado para implantação de estrutura de virtualização)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
69	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Instalar/configurar/atualizar <i>VCenter</i> (serviço utilizado para instalar/configurar ou atualizar <i>Vcenters</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
70	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Migrar/mover <i>VM</i> entre <i>hosts</i> (serviço utilizado para migração ou movimentação de <i>VM</i> entre <i>hosts</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
71	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Montar e manter o <i>cluster</i> de virtualização	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
72	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Montar e manter ambiente <i>VMWare</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
73	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Manter e atualizar a infraestrutura da esteira <i>DevOps</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
74	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Investigar problemas relacionados a servidor de virtualização	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
75	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
76	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
77	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Linux</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Gerar relatório de armazenamento dos servidores	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
78	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Restabelecer serviços relacionados a sistemas e aplicativos	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
79	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Desativar, emergencialmente, sistemas e aplicativos	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
80	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Instalar, emergencialmente, sistemas e aplicativos (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a sistemas e aplicativos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
81	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Manter, emergencialmente, sistemas e aplicativos (serviço utilizado para manutenção a sistemas e aplicativos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
82	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Manter sistemas e aplicativos (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a sistemas e aplicativos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
83	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Alterar configurações (serviço utilizado para alterar configurações de sistemas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

84	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Atualizar sistemas (serviço utilizado para atualização de sistemas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
85	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Realizar <i>deploy</i> de sistemas existente (serviço utilizado para realizar <i>deploy</i> de sistemas existentes)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
86	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Desativar sistemas e aplicativos (serviço utilizado para remover sistemas e aplicativos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
87	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Implantar ou instalar sistemas e aplicativos (serviço utilizado para implantação de sistemas e aplicativos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
88	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Instalar módulos do sistema (serviço utilizado para instalação de módulos do sistema)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
89	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Reiniciar serviços de sistemas aplicativos (serviço utilizado para reinicialização de serviços de sistemas de aplicativos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
90	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Investigar problemas relacionados a Sistemas e Aplicativos (serviço utilizado para investigação de problemas relacionados a Sistemas aplicativos, como SEI, PROTON, SOPHIA, etc.)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
91	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
92	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
93	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Serviços de TIC Disponibilizados	Sistemas e Aplicativos	Serviço de Sistemas e Aplicativos	Checar <i>health check</i> serviços de <i>Container</i>	Tarefas	Manutenção da saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
94	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>J2EE</i> , outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Restabelecer serviços relacionados a servidores de aplicação	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
95	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>J2EE</i> , outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Manter servidor de aplicação (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores de aplicação)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
96	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>J2EE</i> , outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Investigar problemas relacionados a servidor de aplicação	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
97	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>J2EE</i> e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
98	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>J2EE</i> e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
99	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (<i>JBoss</i> , <i>TOMCAT</i> , <i>J2EE</i> e outros)	Serviço de Manutenção Preventiva	Verificar configuração de aplicação	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-

100	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Restabelecer serviços relacionados a servidor <i>web</i> (<i>Apache</i> , outros)	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
101	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> , outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Desativar, emergencialmente, servidor <i>web</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
102	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Instalar, emergencialmente, servidor <i>web</i> (<i>Apache</i> , outros) (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor <i>web</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
103	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Manter, emergencialmente, servidor <i>web</i> (<i>Apache</i> , outros) (serviço utilizado para manutenção a servidor <i>web</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial			
104	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Manter servidor <i>web</i> (<i>Apache</i> , outros) (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores <i>web</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
105	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Reiniciar serviço (serviço utilizado para reiniciar um servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
106	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Liberar espaço em disco (serviço utilizado para liberar espaço em um servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
107	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Alterar/configurar servidor <i>WEB</i> (serviço utilizado para alterar configurações de servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
108	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Atualizar serviço <i>Apache</i> /outros (serviço utilizado para atualização de serviço <i>Apache</i> /outros)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
109	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Conceder/revogar acessos/permissões (serviço utilizado para conceder ou revogar permissões)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
110	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Eliminar servidor <i>WEB</i> (serviço utilizado para desativação de um servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
111	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Implantar novo servidor de serviço <i>Apache</i> /outros para <i>WEB</i> (serviço utilizado para implantação de servidor/serviço <i>Apache</i> /outros)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
112	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Instalar/configurar certificado (serviço utilizado para instalar ou configurar certificado digital)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
113	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Investigar problemas relacionados a servidor <i>web</i> (<i>Apache</i> , outros)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
114	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
115	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i>	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (<i>Apache</i> e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
116	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Restabelecer serviços relacionados a servidores físicos	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
117	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Desativar, emergencialmente, servidores físicos	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
118	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Instalar, emergencialmente, servidores físicos (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidores físicos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
119	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Manter, emergencialmente, servidores físicos (serviço utilizado para manutenção a servidores físicos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
120	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Manter servidores físicos (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para servidores físicos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
121	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Ativar licenças de servidores físicos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
122	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Aumentar memória/disco/processador (serviço utilizado para expandir memória/disco/processador de um servidor físico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
123	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Desinstalar/desativar servidores físicos (serviço utilizado para desativação de servidor físico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
124	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Implantar servidor físico (serviço utilizado para implantação de um novo servidor físico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
125	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Movimentar servidor físico/mudar de <i>rack</i> (serviço utilizado para movimentação de um servidor físico entre salas, localidades ou dentro do próprio <i>rack</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
126	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Substituir armazenamento Lógico (HD/SSD/SAS/etc) (serviço utilizado para realizar a substituição de unidade de armazenamento de um servidor físico em caso de defeito)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
127	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Investigar problemas relacionados a servidores físicos	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
128	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
129	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Físicos (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Físicos	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
130	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Restabelecer serviços relacionados a servidores virtuais	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
131	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Desativar, emergencialmente, servidores virtuais	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
132	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Instalar, emergencialmente, servidores virtuais (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidores virtuais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
133	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Manter, emergencialmente, servidores virtuais (serviço utilizado para manutenção a servidores virtuais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
134	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Manter servidores virtuais (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores virtuais)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
135	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Alterar configurações de servidores virtuais (serviço utilizado para aumentar disco de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
136	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Conceder/Revogar acessos/permisões (serviço utilizado para conceder ou revogar acesso a um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
137	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Alterar configurações <i>Container/Docker</i> (serviço utilizado para alterar configurações de uma <i>container</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
138	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Aumentar disco (serviço utilizado para aumentar disco de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
139	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Aumentar memória (serviço utilizado para aumentar memória de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
140	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Aumentar processador (serviço utilizado para aumentar processador de um servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
141	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Criar/remover <i>Container/Docker</i> (serviço utilizado para criação ou remoção de <i>containers</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
142	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Manter e atualizar a infraestrutura da esteira <i>DevOps</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
143	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Monitor os recursos da esteira	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
144	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Instalar/atualizar/remover <i>VMTools</i> (serviço utilizado para instalar/atualizar ou remover ferramenta de <i>VMTools</i> ou similares)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
145	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Movimentar máquina virtual (serviço utilizado para movimentar VM entre <i>hosts</i> ou entre soluções)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
146	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Implantar nova máquina virtual (serviço utilizado para implantar novo servidor virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
147	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Remover <i>Container/Docker</i> (serviço utilizado para remoção de <i>containers</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
148	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Remover máquina virtual (serviço utilizado para realizar a exclusão de uma máquina virtual)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

149	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Investigar problemas relacionados a servidores virtuais	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
150	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
151	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
152	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Acompanhar conectividade, desempenho e disponibilidade das aplicações	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
153	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Analisar a utilização de máquinas virtuais	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
154	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Analisar <i>hosts</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
155	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Atualizar de certificados SSL de aplicações	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
156	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>cluster Vmware - VMotion</i> para máquinas virtuais e <i>datastores</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
157	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>VMware vRealize® Log Insight</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
158	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar alertas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
159	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar atualizações disponíveis - <i>Windows Update</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
160	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar atualizações <i>hosts Vcenter</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
161	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar atualizações <i>Vcenter</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
162	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar <i>cloud suite - Blueprints</i> e recursos de <i>cluster</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
163	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar espaço dos <i>datastores</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
164	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar o <i>log</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
165	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar saúde do ambiente de virtualização	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO	-	-	-

								Operacional (MSO)	Avançado Local ou Presencial			
166	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Checar servidores virtuais - Portal	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
167	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Gerar relatório de armazenamento dos servidores	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
168	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Realizar <i>restore</i> de servidor	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
169	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar atualização	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
170	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar alertas críticos	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
171	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar <i>Data Center</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
172	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar <i>IT Business Management</i> – ITBM: Ambiente Virtual	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
173	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar redes do <i>switches</i> virtuais	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
174	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Servidores Virtuais (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidores Virtuais	Verificar volumes <i>Data Base</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
175	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Restabelecer serviços relacionados a servidores de virtualização	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
176	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Desativar, emergencialmente, servidor de virtualização	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
177	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Instalar, emergencialmente, servidor de virtualização (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor de virtualização)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
178	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Manter, emergencialmente, servidor de virtualização (serviço utilizado para manutenção a servidor de virtualização)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
179	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Manter servidor de virtualização (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores de virtualização)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
180	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Aumentar memória/disco/processador (serviço utilizado para aumentar memória/disco ou processador de um servidor de virtualização)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
181	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Eliminar estrutura de servidor de virtualização	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

						(serviço utilizado para desativação de servidor de virtualização)			Local ou Presencial			
182	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Implantar ou instalar estrutura de servidor de virtualização (serviço utilizado para implantação de estrutura de virtualização)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
183	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Instalar/configurar/atualizar <i>VCenter</i> (serviço utilizado para instalar/configurar ou atualizar <i>Vcenters</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
184	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Migrar/mover <i>VM</i> entre <i>hosts</i> (serviço utilizado para migração ou movimentação de <i>VM</i> entre <i>hosts</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
185	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Montar e manter virtualizador <i>HyperV</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
186	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Montar e manter o <i>cluster</i> de virtualização em <i>docker</i> ou similar	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
187	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Montar e manter ambiente <i>VMWare</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
188	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Investigar problemas relacionados a servidor de virtualização	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
189	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
190	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
191	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Virtualização (<i>Microsoft</i>)	Serviço de Servidor de Virtualização	Gerar relatório de armazenamento dos servidores	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
192	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Restabelecer serviços relacionados a impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
193	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Desativar, emergencialmente, impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
194	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Instalar, emergencialmente, impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
195	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Manter, emergencialmente, impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos (serviço utilizado para manutenção a impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
196	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Manter impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

197	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Desinstalar impressoras ou <i>scanners</i> ou multifuncionais (serviço utilizado para desativação de impressoras/ <i>scanners</i> ou multifuncionais de um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
198	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Manter impressoras/ <i>scanners</i> ou multifuncionais (serviço utilizado para implantação de impressora/ <i>scanner</i> ou multifuncionais em um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
199	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Montar/implantar/disponibilizar impressoras ou <i>scanners</i> (serviço utilizado para manutenção de impressoras/ <i>scanners</i> ou multifuncionais)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
200	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Investigar problemas relacionados a impressoras, <i>scanners</i> e multifuncionais corporativos	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
201	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
202	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Impressoras, <i>Scanners</i> e Multifuncionais Corporativos	Serviço de Impressão	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
203	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Restabelecer serviços relacionados à servidores de aplicação	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
204	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	<i>Deploy/redeploy</i> de aplicação (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
205	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Desativar, emergencialmente, servidor de aplicação	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
206	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Instalar, emergencialmente, servidor de aplicação (.NET, PHP, outros) (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à servidor de aplicação.)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
207	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Manter, emergencialmente, servidor de aplicação (.NET, PHP, outros)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
208	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Reinicializar <i>container</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
209	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	<i>Realizar scale up/down</i> de aplicativo (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
210	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Manter servidor de aplicação (.NET, PHP, outros) (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para servidores de aplicação)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
211	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Alterar/configurar servidor de aplicação (serviço utilizado para alterar configurações de servidor de aplicação)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
212	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Atualizar servidor de aplicação (serviço utilizado para atualização de serviço (.NET, PHP, outros))	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

213	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Conceder permissões (serviço utilizado para conceder ou revogar acesso a aplicações web)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
214	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	de Aplicação	Configurar certificado (serviço utilizado para instalação ou configuração de certificado digital)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
215	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Criar serviço/rota em k8s (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
216	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Criar volume persistente em k8s (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
217	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Criar/revisar artefatos de <i>deploy</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
218	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Eliminar servidor de aplicação (serviço utilizado para desativação de servidor de aplicação)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
219	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Implantar servidor serviço de aplicação (Serviço utilizado para implantação de servidor/serviço de aplicação (.NET, PHP, outros))	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
220	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Instalar certificado (serviço utilizado para instalação ou configuração de certificado digital)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
221	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Registrar aplicação em <i>proxy</i> reverso (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor de aplicação ou a aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
222	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Revogar permissões (serviço utilizado para conceder ou revogar acesso à aplicações web)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
223	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	<i>Scale up/down</i> de aplicativo (Serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor de aplicação ou à aplicação sendo executada no servidor)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
224	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Investigar problemas relacionados ao servidor de aplicação	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
225	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	de Aplicação	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
226	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Servidor de Aplicação	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
227	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Aplicação (.NET, PHP e outros)	Serviço de Manutenção Preventiva	Verificar configuração de aplicação	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
228	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Restabelecer serviços relacionados a servidor <i>web</i> (IIS, outros)	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
229	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Desativar, emergencialmente, servidor <i>web</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
230	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Instalar, emergencialmente, servidor <i>web</i> (IIS, outros) (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor <i>web</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
231	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Manter, emergencialmente, servidor <i>web</i> (IIS, outros) (serviço utilizado para manutenção a servidor <i>web</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
232	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Manter servidor <i>web</i> (IIS, outros) (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a servidores <i>web</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
233	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Reiniciar serviço (serviço utilizado para reiniciar um servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
234	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Liberar espaço em disco (serviço utilizado para liberar espaço em um servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
235	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Alterar/configurar servidor <i>WEB</i> (serviço utilizado para alterar configurações de servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
236	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Atualizar serviço IIS, outros (serviço utilizado para atualização de serviço IIS, outros)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
237	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Conceder/revogar acessos/permissões (serviço utilizado para conceder ou revogar permissões)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
238	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Eliminar servidor <i>WEB</i> (serviço utilizado para desativação de um servidor <i>WEB</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
239	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Implantar novo servidor de serviço Apache/outros para <i>WEB</i> (serviço utilizado para implantação de servidor/serviço IIS, outros)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
240	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Instalar/configurar certificado (serviço utilizado para instalar ou configurar certificado digital)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
241	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Investigar problemas relacionados ao servidor de aplicação	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
242	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
243	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor <i>WEB</i> (IIS e outros)	Serviço de Servidor <i>WEB</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
244	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Restabelecer serviços relacionados a <i>sites WEB</i>	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
245	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Desativar, emergencialmente, <i>sites WEB</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

246	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Instalar, emergencialmente, <i>sites WEB</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
247	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Manter, emergencialmente, <i>sites WEB</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
248	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Manter <i>sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets) (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para <i>site</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
249	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Atualizar/configurar <i>sites WEB</i> (serviço utilizado para atualizar ou configurar informações de <i>web sites</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
250	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Criar novo <i>site WEB</i> (serviço utilizado para criação de <i>web sites</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
251	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Realizar <i>deploy</i> de <i>sites WEB</i> existentes (serviço utilizado para realizar <i>deploy</i> em <i>site</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
252	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Publicar <i>sites WEB</i> (serviço utilizado para publicação de novo conteúdo de <i>web sites</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
253	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Reiniciar serviços de <i>sites WEB</i> (serviço utilizado para reinicialização de serviços de <i>web sites</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
254	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Remover <i>site WEB</i> (serviço utilizado para remoção de <i>web sites</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
255	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Investigar problemas relacionados a <i>sites WEB</i>	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
256	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
257	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Serviços de TIC Disponibilizados	<i>Sites WEB</i> (Internet, Intranet e Extranets)	Serviço de <i>Sites WEB</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
258	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Criar, emergencialmente, caixas postais de correio eletrônico (Serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a caixas postais de correio eletrônico.)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
259	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Desativar, emergencialmente caixas postais de correio eletrônico	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
260	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Manter emergencialmente, caixas postais de correio eletrônico (serviço utilizado para manutenção para caixa postais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
261	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Manter caixas postais de correio eletrônico (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para caixas postais de correio eletrônico)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

262	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Acessar caixas (serviço utilizado para conceder permissão em caixas postais)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
263	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Enviar <i>e-mail</i> em nome de outra caixa (serviço utilizado para conceder permissão de enviar <i>e-mail</i> em nome de outra caixa postal)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
264	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Aumentar tamanho da caixa postal (serviço utilizado para aumento do tamanho da caixa de <i>e-mail</i> do usuário)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
265	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Criar caixa postal (Serviço utilizado para criação de nova caixa de <i>e-mail</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
266	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Reativar caixa postal (serviço utilizado para reativar caixa de <i>e-mail</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
267	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Desativar caixa postal (serviço utilizado para desativar conta de <i>e-mail</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
268	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Investigar problemas relacionados a caixas postais de correio eletrônico	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
269	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Alterar as configurar servidor de correio (serviço utilizado para alterar configurações de servidor de correio)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
270	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Eliminar Servidor de correio eletrônico (serviço utilizado para desativação de servidor de correio eletrônico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
271	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Implantar ou Instalar estrutura de correio eletrônico (serviço utilizado para implantação de estrutura de correio eletrônico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
272	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Mover <i>mail-box</i> (serviço utilizado para mover <i>mail-box</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
273	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Atuar nas camadas de <i>Active Directory</i> (AD) e <i>E-mail Exchange Híbrido do Office 365</i> ou <i>On-Premise</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
274	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
275	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
276	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar filas de saída	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
277	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar replicação	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
278	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar alertas críticos (<i>Event Viewer</i>)	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO Avançado	-	-	-

								Operacional (MSO)	Local ou Presencial			
279	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar <i>black lists</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
280	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar certificados <i>web</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
281	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar de <i>logs</i> do <i>Exchange</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
282	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar espaço de volumes de gravação	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
283	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Checar prazo de licenciamento do <i>Anti-Span</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
284	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Caixas Postais de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Gerar relatório do <i>Office 365</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
285	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Restabelecer serviços relacionados a servidores de correio eletrônico	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
286	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Desativar, emergencialmente, servidor de correio eletrônico	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
287	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Instalar, emergencialmente, servidor de correio eletrônico (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a servidor de correio eletrônico)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
288	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Manter, emergencialmente, servidor de correio eletrônico	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
289	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Manter servidor de correio eletrônico (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para servidores de correio eletrônico)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
290	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Alterar as configurações do servidor de correio (serviço utilizado para alterar configurações de servidor de correio)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
291	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Eliminar servidor de correio eletrônico (serviço utilizado para desativação de servidor de correio eletrônico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
292	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Implantar ou instalar estrutura de correio eletrônico (serviço utilizado para implantação de estrutura de correio eletrônico)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
293	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Mover <i>mail-box</i> (serviço utilizado para mover <i>mail-box</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
294	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Investigar servidor de correio eletrônico (serviço utilizado para investigação de problemas relacionados ao servidor de correio eletrônico)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

									Presencial			
295	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
296	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Correio Eletrônico	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
297	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Servidor de Correio Eletrônico	Serviço de Usuário	Gerar relatório de <i>e-mails</i> enviados por usuário	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
298	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Desativar contas de usuário no AD (serviço utilizado para exclusão de contas do AD)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
299	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Reativar contas de usuário no AD (serviço utilizado para reativar contas no AD)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
300	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
301	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Objeto no <i>Active Directory</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
302	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Criar, emergencialmente grupos de usuários (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a grupos de usuários)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
303	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Desativar, emergencialmente, grupos de usuários	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
304	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Manter, emergencialmente, grupos de usuários (serviço utilizado para manutenção para caixa postais)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
305	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Manter grupos de usuários (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para grupos de usuários do AD)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
306	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Adicionar membro ao grupo (serviço utilizado para adicionar um usuário em um grupo de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
307	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Criar grupo de segurança (serviço utilizado para criação de grupo de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
308	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Excluir grupo de segurança do AD (serviço utilizado para excluir grupo de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
309	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Remover membro do grupo (serviço utilizado para remover um usuário de um grupo de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
310	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Investigar problemas relacionados a grupos de usuários	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

311	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
312	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Grupo de Usuários	Serviço de Grupos de Usuários	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
313	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Restabelecer serviços relacionados a domínio LDAP	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
314	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Criar, emergencialmente, Dominios (LDAP) (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a dominios LDAP))	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
315	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Desativar, emergencialmente, Dominios (LDAP)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
316	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Manter, emergencialmente, Dominios (LDAP) (serviço utilizado para manutenção a Domínio (LDAP))	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
317	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Manter Dominios (LDAP) (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Domínio (LDAP))	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
318	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Alterar papéis dos DCs (serviço utilizado para alteração dos papéis de um DC)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
319	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Criar DC (serviço utilizado para eliminação de DC)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
320	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Reservar/remover IP no serviço de DHCP (serviço utilizado para reservar ou remover IP no serviço de DHCP)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
321	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Adicionar/remover IP no serviço de DNS (serviço utilizado para adição ou remoção de IP no serviço de DNS)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
322	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Manter GPO (serviço utilizado para manutenção/criação de GPOs)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
323	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Migrar DC (serviço utilizado para migração de DC)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
324	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Criar/remover relação de confiança (serviço utilizado para criação ou remoção de relação de confiança entre dominios)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
325	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Investigar problemas relacionados a domínio	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
326	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Checar atualização dos arquivos Qware	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
327	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Remoto ou não Presencial			
328	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC	Itens Organizacionais	Dominios (LDAP)	Serviço de Domínio	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
CATEGORIA DE SERVIÇO - ARMAZENAMENTO E BACKUP												
ID	UNIDADE	SERVIÇO	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
329	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Restabelecer serviços relacionados à sistema de backup	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
330	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Desativar, emergencialmente, unidades de leitura e gravação de fitas de backup	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
331	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Instalar, emergencialmente, unidades de leitura e gravação de fitas de backup (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à unidades de leitura/gravação de fitas de backup)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
332	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Manter, emergencialmente, unidades de leitura e gravação de fitas de backup	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
333	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Manter Sistema de Backup (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para sistema de backup)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
334	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Criar/alterar/remover rotina de backup (serviço utilizado para criar/configurar ou remover rotinas de backup)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
335	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Eliminar estrutura de backup (serviço utilizado para desativação de uma estrutura de backup)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
336	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Executar backup (serviço utilizado para execução de uma rotina de backup ou backups avulsos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
337	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Implantar estrutura de backup (serviço utilizado para implantar estrutura de backup)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
338	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Limpar logs (serviço utilizado para realizar limpeza de logs de backup)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
339	Infraestrutura de TIC	de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Realizar restore (serviço utilizado para realizar a restauração de um backup)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
340	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Trocar fitas (serviço utilizado para realização de trocas de fitas de uma unidade de armazenamento)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
341	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Implantar/modificar/desativar novos backups/clientes	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
342	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Instalar e configurar recursos de backup	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
343	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Investigar problemas relacionados a Sistema de Backup	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
344	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
345	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
346	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Atualizar SP e paths	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
347	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Checar fitas disponíveis para o backup secundário	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
348	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Checar relatório de backup	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
349	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Checar rotina de backup	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
350	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Realizar limpeza do cabeçote de gravação	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
351	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Remanejar fitas de backup	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
352	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Remanejar fitas de backup - CEDOC	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
353	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Repor fitas no robô	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
354	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Sistema de Backup	Serviço de Backup e Restore de Dados	Rotacionar fitas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
355	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Restabelecer serviços relacionados à Storages	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
356	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Desativar, emergencialmente, Storages Corporativos	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
357	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Instalar, emergencialmente, Storages Corporativos (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à storages)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
358	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Manter, emergencialmente, Storages Corporativos	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

359	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Manter Storages Corporativos (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para storages)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
360	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Conceder/revogar acessos/permisões (serviço utilizado para conceder, revogar e dar permissões no storage)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
361	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Alterar configurações de disco (serviço utilizado para alteração de configuração de uma unidade de armazenamento de um storage)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
362	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Alterar/atualizar configurações de storage (serviço utilizado para alteração ou atualização de configurações de storage de um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
363	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Eliminar estrutura de storage (serviço utilizado para desativação de uma estrutura de storage)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
364	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Implantar estrutura de storage (serviço utilizado para implantação de estrutura de storage no ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
365	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Substituir disco (serviço utilizado para realização de substituição de unidade de armazenamento de um storage)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
366	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Implantar/modificar/desativar storages	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
367	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Instalar e configurar recursos de armazenamento	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
368	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Investigar problemas relacionados a storages	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
369	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Analisar logs de storage	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
370	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Análise de logs da Storage NetApp	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
371	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Checar atualizações de firmware	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
372	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Checar espaço disponível de backup (storage)	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
373	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Checar log diário automático	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
374	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Gerenciar crescimento dados	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
375	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Verificar saúde das soluções de armazenamento	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO	-	-	-

								Operacional (MSO)	Avançado Local ou Presencial			
376	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
377	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup	Itens de Hardware	Storages Corporativos	Serviço de Storages	Realizar melhoria contínua dos ICs/Ativos de TIC desta Área	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
CATEGORIA DE SERVIÇO - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS												
ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
378	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Manter gerenciador de Banco de Dados (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a gerenciador de banco de Dados SGBD)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
379	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Desativar, emergencialmente, gerenciador de Banco de Dados	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
380	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Instalar, emergencialmente, gerenciador de banco de dados (serviço utilizado para correções referentes à instabilidades voltadas a gerenciador de Banco de Dados)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
381	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Manter, emergencialmente, gerenciador de Banco de Dados (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a gerenciador de banco de dados SGBD)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
382	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Manter as ferramentas e recursos de administração de dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-		
383	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Alterar <i>schema</i> (serviço utilizado para alteração de <i>schema</i> de um banco)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
384	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Conceder/revogar permissão de acesso (serviço utilizado para conceder ou revogar acesso a uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
385	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar <i>function</i> (serviço utilizado para criação ou <i>function</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
386	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar índices (serviço utilizado para criação de índices de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
387	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar nova base de dados (serviço utilizado para criação de nova <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
388	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar outros itens estruturantes de BD (serviço utilizado para criação outros itens de estrutura de <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
389	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de Software	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar <i>procedures</i> (serviço utilizado para criação <i>procedures</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

390	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar tabelas (serviço utilizado para criação <i>tables</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
391	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar <i>triggers</i> (serviço utilizado para criação de <i>triggers</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
392	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar/restaurar <i>dump</i> (serviço utilizado para criar um <i>dump</i> ou restaurar um <i>dump</i> existente.)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
393	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Eliminar SGBD ou instância (serviço utilizado para desativação de um SGBD ou instância)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
394	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Executar <i>script</i> (serviço utilizado para análise e execução de <i>scripts</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
395	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Implantar/installar/criar novo SGBD ou instância (serviço utilizado para criação/installação de novo SGBD ou instância no ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
396	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Importar/exportar dados (serviço utilizado para importar ou exportar dados)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
397	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover base de dados (serviço utilizado para remover uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
398	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover <i>function</i> (serviço utilizado para remoção de <i>function</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
399	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover índices (serviço utilizado para remoção de índices de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
400	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover outros itens estruturantes de BD (serviço utilizado para remoção de outros itens de estrutura de <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
401	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover <i>procedures</i> (serviço utilizado para remoção de <i>procedures</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
402	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover tabelas (serviço utilizado para remoção de <i>tables</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
403	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover <i>triggers</i> (serviço utilizado para remoção de <i>triggers</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
404	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Remover <i>views</i> (serviço utilizado para remoção de <i>views</i> de uma <i>database</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
405	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Replicar Banco de Dados (Migração de dados e estrutura) (serviço utilizado para criação/configuração de replicação)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
406	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Mapear as vulnerabilidades nas instâncias/servidores	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-		

									Local ou Presencial			
407	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar monitoração e performance dos ambientes	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
408	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
409	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar melhoria contínua dos ICs/Ativos de TIC desta Área	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
410	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar carga de ETL	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
411	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Checar <i>alertlog/traces</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
412	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Checar espaço dos discos do banco	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
413	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Checar histórico dos <i>jobs</i> de banco	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
414	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Checar <i>logs</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
415	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Checar <i>status dos databases</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
416	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Criar <i>view</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
417	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Desenvolver rotina de ETL	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
418	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Documentar topologia de BD, configurações e processos	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
419	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Elaborar <i>script</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
420	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar engenharia reversa	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
421	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Executar <i>script</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
422	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Executar e monitorar rotina de ETL	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-

423	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Extrair dados	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
424	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar <i>failover</i> no <i>cluster</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
425	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Gerenciar controle de acesso de usuários	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
426	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Identificar tabelas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
427	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Limpar <i>logs/traces</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
428	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Modelar banco de dados	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
429	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar limpeza dos <i>logs/traces</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
430	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar <i>tuning</i> de banco de dados	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
431	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Restaurar <i>backup</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
432	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Revisar segurança e pontos de acesso	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
433	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Realizar <i>shrink database</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
434	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Administração Banco de Dados	Validar <i>rollup</i> das aplicações	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
435	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Backup	Verificar <i>backups</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
436	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Manutenção Preventiva	Verificar <i>status</i> dos <i>databases</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
437	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Manutenção Preventiva	Verificar <i>jobs</i> atualização de estatísticas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
438	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Manutenção Preventiva	Verificar espaço em disco – <i>Hosts/File systems</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
439	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Manutenção Preventiva	Verificar <i>tablespaces</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO	-	-	-

								Operacional (MSO)	Avançado Local ou Presencial			
440	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados	Restabelecer serviços relacionados a Gerenciador de Banco de Dados	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
441	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados	Investigar problemas relacionados ao Gerenciador de Banco de Dados	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
442	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/Ativo de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
443	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Banco de Dados	Itens de <i>Software</i>	Gerenciador de Banco de Dados	Serviço de Gerenciador de Banco de Dados	Realizar melhoria contínua dos ICs/Ativos de TIC desta Área	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
CATEGORIA DE SERVIÇO - ADMINISTRAÇÃO DE DADOS												
ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
444	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Manter instâncias e bancos de dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
445	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Gerenciar dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
446	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Gerenciar acesso aos bancos de dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
447	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Propicia a melhor qualidade das informações	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
448	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Organizar e controlar o dado corporativo	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
449	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Manter o ciclo de vida do dado	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
450	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Facilitar e apoiar o desenvolvimento e manutenção dos sistemas corporativos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
451	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Garantir que o modelo lógico e físico de dados seja implementado corretamente	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
452	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Assessorar as equipes técnicas a trabalharem na modelagem de dados das aplicações	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
453	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Dar suporte para as equipes de desenvolvimento em atividades que envolvam persistência, leitura e replicação de dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
454	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Desenvolver, manter e atualizar o Dicionário de Dados Corporativos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
455	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Realizar o refinamento e modelagem de projetos com a equipe de Desenvolvimento e áreas correlatas	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
456	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Diagnosticar erros, falhas e não conformidades nas estruturas das tabelas do Banco de Dados Corporativos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
457	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Levantar requisitos junto a área de negócios e equipe de Desenvolvimento	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
458	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Criar objetos de banco de dados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
459	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Instalar e configurar Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
460	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Gerenciar e implementar alta disponibilidade	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
461	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Gerenciar e criar alertas de segurança	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
462	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Gerenciar <i>backup</i> e recuperação - criar, testar e validar rotinas de <i>backup</i> e executar	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
463	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Extrair e transformar dados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
464	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Carregar dados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
465	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Implementar segurança	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
466	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Projetar e implementar um <i>data warehouse</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
467	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Configurar e implantar soluções <i>SQL Server Integration Services</i> (SSIS)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
468	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Criar soluções de qualidade de dados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
469	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Executar <i>scripts</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
470	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Monitorar o banco de dados quanto ao seu funcionamento, confiabilidade e integridade	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

471	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Elaborar/realizar toda a documentação de códigos e configurações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
472	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Administração de Dados	Itens de <i>Software</i>	Dados Corporativos	Serviço de Administração de Dados	Investigar/solucionar problemas e otimizar o desempenho do ambiente	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
CATEGORIA DE SERVIÇO - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO												
ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
473	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Criar, emergencialmente, usuários (serviço utilizado para criação de mudança padrão para criação de contas de usuário)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
474	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Desativar, emergencialmente, usuários (serviço utilizado para desativação de contas no AD)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
475	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Manter, emergencialmente, usuários (Serviço utilizado para manutenção para contas de usuário)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
476	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Manter usuários (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para usuário do AD)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
477	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Alterar configurações de conta de usuário (serviço utilizado para alteração de contas do AD)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
478	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Criar conta de usuário no AD (serviço utilizado para a criação de mudança padrão para criação de contas de usuário)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
479	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Investigar problemas relacionados a usuários)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
480	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
481	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
482	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Checagem e fiscalização Sala - Cofre/Climatizada	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
483	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Checar saúde operacional do AD	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
484	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Checar a manutenção dos <i>scripts</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
485	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Checar <i>logs</i> do script de desativação contas de usuários	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
486	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Gerar relatório de contas usuários	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO	-	-	-

								Operacional (MSO)	Avançado Local ou Presencial			
487	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Participar em reuniões	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
488	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Diagnosticar problema	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
489	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Usuários	Serviço de Usuário	Documentar problema	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
490	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Restabelecer serviços relacionados à ativos ou passivos de rede e <i>Wi-Fi</i>	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
491	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Desativar, emergencialmente, ativos de rede e <i>Wi-Fi</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
492	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Instalar, emergencialmente, ativos de rede e <i>Wi-Fi</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a ativos de rede e <i>Wi-Fi</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
493	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Manter, emergencialmente, ativos de rede e <i>Wi-Fi</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
494	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Manter ativos ou passivos de rede e <i>Wi-Fi</i> (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a ativos ou passivos de rede ou <i>Wi-Fi</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
495	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Manter e atualizar o <i>RackTables</i>	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
496	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Buscar a integração entre as diversas ferramentas de comunicação	Mudança Norma	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
497	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Eliminar estrutura de <i>AccessPoint/Wi-Fi</i> (serviço utilizado para desativação de estruturas de <i>Wi-Fi</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
498	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Implantar novo <i>AccessPoint/Estrutura de Wi-Fi</i> (serviço utilizado para implantação de novo <i>AccessPoint</i> ou gerenciador de <i>Wi-Fi</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
499	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Reservar/remover IP (serviço utilizado para reserva de IP ou remoção em equipamento de <i>Wi-Fi</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
500	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Analisar e organizar equipamentos nos <i>racks</i> para melhor fluxo de ar quente e frio	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
501	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Reservar/remover MAC (serviço utilizado para reserva de MAC ou remoção em equipamento de <i>Wi-Fi</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
502	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Delimitar segmentações lógicas e físicas	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
503	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Configurar e melhorar a rede <i>wireless</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
504	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Investigar problemas relacionados a ativos ou passivos de rede e <i>Wi-Fi</i>	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
505	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
506	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
507	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Data Center</i>	Conduzir a habilitação dos pontos de acesso, a fim de garantir melhor uso de ponto	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
508	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Data Center</i>	Organizar e estruturar o cabeamento estruturado na Sala-Cofre	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
509	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Data Center</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
510	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Data Center</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
511	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Desativar, emergencialmente, <i>desktops e notebooks</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
512	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Instalar, emergencialmente, <i>desktops e notebooks</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à <i>desktop e notebooks</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
513	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Manter, emergencialmente, <i>desktops e notebooks</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
514	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Manter <i>desktops e notebooks</i> (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a <i>desktops e notebooks</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
515	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Atualizar BIOS (<i>firmware</i>) (serviço utilizado para formatação ou instalação de S.O. em estações de trabalho)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
516	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Realizar <i>backup/restore desktop e notebook</i> (serviço utilizado para formatação ou instalação de S.O. em estações de trabalho.)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
517	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Desinstalar estação de trabalho (serviço utilizado para desativação de estações de trabalho no ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
518	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Formatar/instalar SO em estações de trabalho (serviço utilizado para formatação ou instalação de S.O. em estações de trabalho)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

519	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Montar/implantar/disponibilizar estação de trabalho (serviço utilizado para implantar uma estação de trabalho, que inclui a instalação física, a energização, a conectorização, a configuração, a inserção no domínio, etc.)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
520	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Movimentar múltiplas estações de trabalho (serviço utilizado para movimentar estações de trabalho entre localidades)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
521	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Investigar <i>desktops e notebooks</i> (serviço utilizado para investigação de problemas relacionados a <i>desktops e notebooks</i>)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
522	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
523	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de <i>Desktops e Notebooks</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
524	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Acompanhamento em Reunião	Acompanhar reunião de videoconferência	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
525	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Impressão	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
526	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Impressão	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
527	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Impressão	Coletar contador das impressoras	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
528	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Relatórios	Gerar relatório de computadores ativos	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
529	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Manutenção Preventiva	Checar abastecimento de papel nas impressoras	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
530	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Manutenção Preventiva	Checar gabinetes dos diretores	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
531	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Manutenção Preventiva	Checar gabinetes dos diretores, estações de reunião - frequência	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
530	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links com a Internet</i>	Serviço de <i>Links com a Internet</i>	Restabelecer serviços relacionados a <i>links com a Internet</i>	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
532	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links com a Internet</i>	Serviço de <i>Links com a Internet</i>	Desativar, emergencialmente, <i>links com a Internet</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>links com a Internet</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
533	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links com a Internet</i>	Serviço de <i>Links com a Internet</i>	Instalar, emergencialmente, <i>links com a Internet</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>links com a Internet</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

534	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Manter, emergencialmente, <i>links</i> com a Internet (serviço utilizado para manutenção para <i>links</i> com a Internet)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
535	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Manter <i>links</i> com a Internet (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações e outros, voltadas para <i>links</i> com a Internet)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
536	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Configurar <i>link</i> com a Internet (serviço utilizado para configuração do <i>link</i> de Internet com o ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
537	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Desativar <i>link</i> com a Internet (serviço utilizado para desativação do <i>link</i> de Internet do ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
538	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Implantar novo <i>link</i> com a Internet (serviço utilizado para implantação de novo <i>link</i> de Internet)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
539	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Investigar problemas relacionados a <i>links</i> com a Internet	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
540	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
541	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
542	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Analisar <i>logs</i> por meio da console de gerência IMC	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
543	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Atualizar <i>switch</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
544	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Checar atualizações de <i>firmware</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
545	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Checar <i>backup</i> das configurações do <i>switches Data Center</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
546	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Checar execução dos <i>jobs</i> de <i>backup</i> no IMC	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
547	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Checar <i>leds</i> e indicadores físicos	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
548	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Checar limpeza do equipamento e ventoinhas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
549	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links</i> com a Internet	Serviço de <i>Links</i> com a Internet	Checar saúde dos <i>switches Data Center</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
550	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Restabelecer serviços relacionados a <i>links WAN</i>	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
551	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Desativar, emergencialmente, <i>links WAN</i> (privativos) (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>links WAN</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
552	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Instalar, emergencialmente, <i>links WAN</i> (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>links WAN</i> (privativos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
553	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Manter, emergencialmente, <i>links WAN</i> (privativos) (serviço utilizado para manutenção para <i>links WAN</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
554	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Manter <i>links WAN</i> (privativos) (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para <i>links WAN</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
555	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Configurar <i>link WAN</i> (serviço utilizado para configuração do <i>link WAN</i> com o ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
556	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Desativar <i>link WAN</i> (Serviço utilizado para desativação do <i>link WAN</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
557	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Implementar estrutura para <i>link WAN</i> (serviço utilizado para implantar <i>link WAN</i> para comunicação entre os ambientes)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
558	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Investigar problemas relacionados a <i>links WAN</i>	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
559	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
560	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Realizar melhoria continua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
561	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de <i>Links WAN</i>	Verificar <i>links MPLs</i> Unidades	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
562	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Links WAN</i>	Serviço de Manutenção Preventiva	Acompanhar atendimento a acelerador <i>WAN</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
563	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Restabelecer serviços relacionados a redes locais geograficamente distintas	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
564	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Criar, emergencialmente, redes locais geograficamente distintas	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
565	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Desativar, emergencialmente, redes locais geograficamente distintas	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
566	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Manter, emergencialmente, redes locais geograficamente distintas	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

567	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Manter redes locais geograficamente distintas (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações e outros, voltadas a redes locais geograficamente distintas)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
568	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Desinstalar redes locais geograficamente distinta (serviço utilizado eliminar de rede local geograficamente distinta)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
569	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Manter redes locais geograficamente distintas (serviço utilizado para manutenção de rede local geograficamente distinta)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
570	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Criar nova rede local geograficamente distinta (serviço utilizado para criação de nova rede local geograficamente distinta)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
571	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Investigar problemas relacionados redes locais geograficamente distintas)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
572	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
573	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens Organizacionais	Redes Locais Geograficamente Distintas	Serviço de Redes Locais Geograficamente Distintas	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
574	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Restabelecer serviços relacionados a roteadores	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
575	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Desativar, emergencialmente, roteadores	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
576	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Instalar emergencialmente roteadores (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a roteadores)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
577	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Manter, emergencialmente, roteadores (serviço utilizado para manutenção para Roteadores.)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
578	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Manter roteadores (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações e outros, voltadas a roteadores)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
579	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Configurar rotas (serviço utilizado para configuração de rotas nos roteadores)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
580	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Desativar roteador (serviço utilizado para desativação de um roteador e remoção)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
581	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Implantar roteadores (serviço utilizado para implantação de novos roteadores no ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
582	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Investigar problemas relacionados a roteadores	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
583	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Remoto ou não Presencial			
584	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Roteadores	Serviço de Roteadores	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
585	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Restabelecer serviços relacionados a <i>switches</i>	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
586	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Desativar, emergencialmente, <i>switches</i> com velocidade superior a 1 Gbps	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
587	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Instalar, emergencialmente, <i>switches</i> com velocidade superior a 1 Gbps (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>switches</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
588	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Manter, emergencialmente, <i>switches</i> com velocidade superior a 1 Gbps	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
589	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Manter <i>switches</i> (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações e outros, voltadas a <i>switches</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
590	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Configurar empilhamento (serviço utilizado para configuração de empilhamento)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
591	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Configurar rotas (serviço utilizado para configuração de rotas entre ambientes)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
592	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Configurar <i>trunk</i> (serviço utilizado para configuração de <i>trunk</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
593	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Desinstalar <i>switch</i> do ambiente (serviço utilizado para desativação de <i>switches</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
594	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Implantar novo <i>switch</i> no ambiente (serviço utilizado para implantação de um equipamento de <i>switch</i> em um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
595	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Realizar conectorização (serviço utilizado para realizar conectorização de <i>switches</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
596	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Realizar manutenção física (serviço utilizado para realização de manutenções em <i>switches</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
597	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Analisar e organizar equipamentos nos <i>racks</i> para melhor fluxo de ar quente e frio	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
598	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Realizar e manter atualizado levantamento de disponibilidade de portas nos <i>switches</i>	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
599	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Investigar <i>switches</i> (serviço utilizado para investigação de problemas relacionados a <i>switches</i>)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

600	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
601	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de <i>Switches</i>	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
602	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Acompanhar configuração de ponto de acesso	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
603	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Atualizar <i>switch</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
604	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Verificar <i>backup</i> das configurações da controladora <i>Wi-Fi</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
605	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	Ativos ou Passivos de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Serviço de Rede e <i>Wi-Fi</i>	Verificar controladora sem fio	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
606	de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Restabelecer serviços relacionados a Videoconferência	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
607	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Reiniciar serviços de videoconferência (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Videoconferência)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
608	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Manter Videoconferência (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Videoconferência)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
609	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Analisar <i>logs</i> de videoconferência (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Videoconferência)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
610	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Excluir gravação de videoconferência (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Videoconferência)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
611	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Prestar suporte para conexão a sala virtual (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Videoconferência)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
612	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Verificar <i>Codec/Matrox/Brio</i> /aplicativos (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Videoconferência)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
613	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Verificar gravação de videoconferência (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Videoconferência)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
614	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Investigar problemas relacionados ao Sistema de Videoconferência	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
615	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
616	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviço de Videoconferência	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Remoto ou não Presencial			
617	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Restabelecer serviços relacionados a Vídeo Wall	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
618	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Reiniciar serviços de Vídeo Wall (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Vídeo Wall)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
619	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Manter Vídeo Wall (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Vídeo Wall)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
620	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Verificar controladoras/aplicativos (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Vídeo Wall)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
621	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Prestar suporte para conexão do Vídeo Wall (serviço utilizado para gerenciamento do Sistema de Vídeo Wall)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
622	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Investigar problemas relacionados ao Sistema de Vídeo Wall	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
623	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Apoiar, secundariamente, as atividades deste IC/ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
624	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>Desktops e Notebooks</i>	Serviços de Vídeo Wall	Realizar melhoria contínua deste IC/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
625	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Restabelecer serviços relacionados a <i>VLANs</i>	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
626	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Desativar, emergencialmente, <i>VLANs Ativas</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
627	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Instalar, emergencialmente, <i>VLANs Ativas</i> (Serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>VLANs</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
628	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Manter emergencialmente <i>VLANs Ativas</i>	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
629	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Manter <i>VLANs Ativas</i> (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a <i>VLANs</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
630	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Configurar <i>VLAN</i> (serviço utilizado para configuração de <i>VLAN</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
631	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Criar nova <i>VLAN</i> (serviço utilizado para criação de nova <i>VLAN</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-
632	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	<i>VLANs Ativas</i>	Serviço de <i>VLANs</i>	Desativar <i>VLAN</i> (serviço utilizado para remoção de <i>VLAN</i>)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencia	-	-	-

633	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	VLANs Ativas	Serviço de VLANs	Investigar problemas relacionados a VLANs	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
634	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	VLANs Ativas	Serviço de VLANs	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
635	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Conectividade	Itens de <i>Hardware</i>	VLANs Ativas	Serviço de VLANs	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
636	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Desativar, emergencialmente, <i>tablets, smartphones</i> , etc.	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
637	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Instalar, emergencialmente, <i>tablets, smartphones</i> , etc. (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>tablets, smartphones</i>)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
638	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Manter emergencialmente <i>tablets, smartphones</i> , etc.	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
639	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Manter <i>tablets, smartphones</i> , etc. (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a <i>tablets, smartphones</i>)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
640	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Alterar/configurar múltiplos dispositivos móveis (serviço utilizado para configurar o alterar configurações de um dispositivo móvel)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
641	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Desativar/desinstalar/recolher/remover múltiplos dispositivos móveis (serviço utilizado para remoção e armazenamento de dispositivos móveis.)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
642	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Disponibilizar múltiplos dispositivos móveis (serviço utilizado para disponibilização de dispositivos móveis)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
643	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Avaliar e configurar aparelhos telefônicos móveis	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
644	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Tablets, Smartphones, etc.	Serviço de Dispositivos Móveis	Investigação problemas relacionados a dispositivos móveis)	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
645	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Dispositivos Móveis	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
646	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Dispositivos Móveis	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
647	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Manter a rede física da <i>wi-fi</i> e sua documentação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
648	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Garantir que os armários de telecomunicações estejam dentro dos padrões de organização e documentação estabelecidos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
649	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Definir o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
650	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Documentar a organização dos armários de telecomunicações e da Sala-Cofre e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
651	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Organizar, estruturar e documentar o cabeamento estruturado na Sala-Cofre	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
652	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
653	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de <i>Data Center</i>	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
654	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Restabelecer serviços relacionados à telefonia IP	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
655	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Desativar, emergencialmente, terminais de telefonia IP	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
656	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Instalar, emergencialmente, terminais de telefonia IP (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a terminais de telefonia IP	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
657	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Manter, emergencialmente, terminais de telefonia IP	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
658	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Manter Telefonia IP	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
659	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Avaliar, instalar e configurar aparelhos telefônicos fixos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
660	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Instalar novo ramal (serviço utilizado para implantação de novo ramal para usuário)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
661	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Hardware</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Investigar problemas relacionados a telefonia	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
662	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Restabelecer serviços relacionados a telefonia IP	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
663	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Manter Telefonia IP	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
664	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Alterar/remover configurações da central ou do ramal (serviço utilizado para configurar ramal ou gerenciador de ramal)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
665	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Desativar/desinstalar/remover central/ramal telefônico	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

						(serviço utilizado para desativação de ramal telefônico)			Local ou Presencial			
666	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Investigar problemas relacionados a telefonia	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
667	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Verificar serviços da Central <i>Voip</i> - Telefonia	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
668	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
669	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Telecomunicações	Itens de <i>Software</i>	Terminais de telefonia IP	Serviço de Telefonia IP	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
CATEGORIA DE SERVIÇO - SEGURANÇA DE TIC												
ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
670	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Desativar, emergencialmente, Sistema de Controle de Código Malicioso	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
671	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Instalar, emergencialmente, Sistema de Controle de Código Malicioso (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a Sistema de Controle de Código Malicioso)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
672	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Manter, emergencialmente, Sistema de Controle de Código Malicioso	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
673	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Manter, emergencialmente, Sistema de Controle de Código Malicioso (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Controle de Código Malicioso)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
674	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Identificar vulnerabilidades em servidores, sistemas, aplicações e rede a fim de garantir maior segurança e integridade dos dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
675	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Monitorar a segurança e implementação de processos e políticas de proteção	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
676	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Planejar atividades e operação de serviços de tecnologia da informação com foco na segurança do ambiente computacional	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
677	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Administrar as demandas e garantir a segurança da informação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
678	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Manter e criar regras de <i>firewall</i>	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
679	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Tratar de segmentação de rede	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
680	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Manter e melhorar ferramentas de antivírus, <i>malwares</i> , Spam entre outras	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
681	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Criar ou manter infraestrutura de <i>logs</i> centralizado	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
682	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Criar e manter infraestrutura de NAP e NAC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
683	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Apoiar o tratamento de incidente	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
684	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Implementar ações de segurança	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
685	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Implementar ações e recomendações dos órgãos de controle e de segurança Institucional e cibernética	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
686	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Realizar ações para operacionalizar a política de segurança	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
687	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Alterar/configurar antivírus (serviço utilizado para configuração de antivírus)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
688	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Eliminar/desativar/desinstalar/remover (serviço utilizado para desativação de Sistema de Controle de Código Malicioso)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
689	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Implantar ou instalar Sistema de Controle de Código Malicioso (serviço utilizado para implantação de Sistema de Controle de Código Malicioso, normalmente utilizado para implantação de soluções de antivírus, etc.)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
690	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
691	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Controle de Código Malicioso	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
692	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Restabelecer serviços relacionados a Sistema de Controle de Código Malicioso	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
693	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Investigar problemas relacionados a Sistema de Controle de Código Malicioso	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
694	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
695	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
696	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Atuar, proativamente, na antecipação e identificação de incidentes cibernéticos,	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

						antes mesmo do impacto nos serviços (Incidente cibernético - ocorrência que comprometa, real ou potencialmente, a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade ou a autenticidade de sistema de informação ou das informações processadas, armazenadas ou transmitidas por esse sistema, que poderá também ser caracterizada pela tentativa de exploração de vulnerabilidade de sistema de informação que constitua violação de norma, política de segurança, procedimento de segurança ou política de uso) (Decreto Nº10.748, de 16 de julho de 2021 - Cap. I, Art.3º - V)			Local ou Presencial			
697	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Atuar quando ocorrer falha dos controles de segurança ou situação previamente desconhecida e que tenha probabilidade de comprometer os sistemas e serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
698	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Atuar em conjunto com o monitoramento SOC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
699	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Reagir aos eventos de Segurança da Informação que possam afetar a disponibilidade, a integridade e/ou a confidencialidade das informações existentes nos sistemas ou serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
701	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Reagir aos eventos de Segurança da Informação que possam afetar a disponibilidade, a integridade e/ou a confidencialidade das informações existentes nos sistemas ou serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
702	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Desempenhar atividades de tratamento e resposta a incidentes	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
703	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Gerenciar a capacidade e recursos para empacotar, construir, testar e implementar as liberações no ambiente de produção	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
704	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Estabelecer e manter a integridade dos ativos de serviços e suas configurações	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
705	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Prover conhecimento de qualidade a Contratante	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
706	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Prover mecanismos de implementação eficientes e padronizados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
707	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Garantir que os serviços possam ser gerenciados, operados e suportados, conforme os requisitos estabelecidos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
708	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Prover mecanismos eficientes de tratamento e respostas a incidentes	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
709	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Prover serviços de respostas a incidentes de segurança informação, diante dos eventos registrados pelo monitoramento SOC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
710	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Apoiar a elaboração de comunicação à autoridade de proteção de dados	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
711	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Apoiar a elaboração de comunicação à autoridade policial quanto ao registro de incidentes com classificação de crimes cibernéticos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
712	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Utilizar ferramentas de vulnerabilidade em ativos de rede e aplicações <i>web</i> ou outras ferramentas de vulnerabilidade, se disponíveis	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
713	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Buscar inteligência de proteção contra ataques	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
714	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Gerir, continuamente, a tecnologia da informação em uso para entregar e suportar os serviços com segurança	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
715	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Observar as recomendações e técnicas emanadas pelos padrões internacionais e pela Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
716	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Estar atento ao início do processo de resposta a um incidente, o qual se dará sempre que um evento adverso for detectado	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
717	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar atividades e processos necessários para garantir o gerenciamento e a entrega dos serviços, em conformidade como os níveis de serviços estabelecidos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
718	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Elaborar documento para a divulgação de ações de conscientização e recomendações aos usuários de TIC, a fim de fortalecer uma estrutura para projetar, implementar, monitorar, manter e melhorar a segurança da informação consciente com a cultura organizacional	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
719	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Configurar plataforma/ferramenta com retenção de guarda de registro de conexões	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
720	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar avaliação completa do ambiente, a fim de identificar lacunas ou oportunidades de melhoria para avaliar a maturidade dos controles de segurança	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
721	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar análises dos controles de segurança obedecendo os <i>frameworks</i> de segurança cibernética	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
722	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Analisar <i>logs</i> e artefatos, a fim de identificar as fontes geradoras de tais <i>logs</i> , após identificado o incidente	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
723	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Identificar os principais vetores de ataque ao ambiente (após as análises iniciais do incidente gerado)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
724	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Definir a severidade/impacto do incidente (a severidade/impacto do incidente de segurança da informação será definida por meio da combinação de urgência e impacto, em que o impacto é definido como a medida de criticidade do negócio referente ao incidente e a urgência refere-se à velocidade necessária para resolver um incidente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
725	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar análise profunda do incidente, baseando-se no comportamento do	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

						ataque/artefato (<i>malware</i>)			Local ou Presencial			
726	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Definir estratégia para a mitigação e a contenção do ataque (uma vez identificado o comportamento e os principais vetores de ataque)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
727	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Mitigar/conter ataque cibernético	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
728	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar o processo de recolhimento de toda e quaisquer evidências e identificação dos serviços afetados (mitigação do incidente de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
729	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Reunir/registrar os dados coletados durante o processo de tratamento de incidente (consiste na identificação de pessoas, locais e/ou eventos, correlacionando todas as informações reunidas e gerando um laudo sobre o incidente cibernético ocorrido)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
730	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Documentar todo o processo e a análise de resultados obtidos na ferramenta de ITSM	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
731	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Documentar todas as lições aprendidas na ferramenta de ITSM	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
732	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Comunicar a área de segurança acerca de incidentes e as ações tomadas	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
733	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Monitorar equipamentos e <i>softwares</i> , envolvendo a identificação, a classificação e a análise de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade dos serviços	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
734	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Pesquisar novos tipos de ataques, vírus, <i>malwares</i> , <i>botnets</i> , vulnerabilidades e afins, com intuito de promover melhoria contínua de detecção e mitigação destes males	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
735	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Criar, em colaboração com a Contratante, casos de uso (regras) que deverão ser implementados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
736	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Revisar periodicamente as regras realizando as adaptações e evoluções necessárias	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
737	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Produzir e entregar informação de inteligência acionável, na forma de procedimentos para triagem de alertas e procedimentos para resposta a incidentes	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
738	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar e apresentar relatório de testes de vulnerabilidades de todo o ambiente tecnológico, conforme as práticas de Segurança da Informação	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
739	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Gerar e consolidar os relatórios analíticos de ataques e ou incidentes contendo dados, informações, indicadores e métricas que permitam avaliar a exposição do parque computacional da Contratante, contendo: <i>hosts</i> encontrados, topologia de rede, serviços, vulnerabilidade descobertas, nível de risco por plataforma/ferramenta e por vulnerabilidade,	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

						atualização de ativos sob sua administração, atualização de <i>softwares</i> (aplicação de <i>patches e fix</i>), sistemas de proteção, constando as medidas tomadas e sugestões						
740	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Apresentar relatório das principais remediações para o tratamento das vulnerabilidades mais comuns, das vulnerabilidades mais críticas e dos <i>exploits</i> conhecidos, emitindo relatórios executivos, operacionais e de conformidade	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
741	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Monitorar e analisar os logs dos serviços de segurança (equipamentos, sistemas operacionais de servidores e clientes, conexões, programas utilizados etc.), propondo ações corretivas e de melhorias	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
742	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Aplicar correções ou soluções de contorno que minimizem/corrijam as vulnerabilidades encontradas	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
743	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Restabelecer serviços relacionados a dispositivos de identidades privilegiadas	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
744	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Desativar, emergencialmente, dispositivos com identidades privilegiadas	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
745	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Instalar, emergencialmente, dispositivos com identidades privilegiadas (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a dispositivo de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
746	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Manter, emergencialmente, dispositivos com identidades privilegiadas	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
747	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Manter dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a dispositivos de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
748	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Alterar dispositivo (serviço utilizado para configuração de dispositivo de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
749	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Configurar dispositivo (serviço utilizado para configuração de dispositivo de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
750	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Eliminar dispositivo de identidades privilegiadas (serviço utilizado para desativação de dispositivo de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
751	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Implantar ou Instalar dispositivo (serviço utilizado para implantação de dispositivo de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
752	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Monitorar equipamentos e <i>softwares</i> , envolvendo a identificação, a classificação e a análise de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade dos serviços	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
753	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar as atividades de tratamento e respostas a incidentes, quando necessário, a dispositivos com identidades privilegiadas	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
754	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Investigar problemas relacionados a dispositivos com identidades privilegiadas	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
755	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
756	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
757	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Alterar informações do sistema (serviço utilizado para configurar sistema de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
758	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Configurar informações do sistema (Serviço utilizado para configurar sistema de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
759	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Eliminar estrutura de gerenciamento (serviço utilizado para desativação de sistema de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
760	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Implantar sistema de identidades (serviço utilizado para implantação de sistema de gerenciamento de identidades privilegiadas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
761	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
762	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
763	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas	Restabelecer serviços relacionados a Sistema de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
764	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas	Manter Sistema de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
765	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas	Investigar problemas relacionados a Sistema de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
766	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
767	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Sistema de Identidades Privilegiadas	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
768	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Monitorar equipamentos e <i>softwares</i> , envolvendo a identificação, a classificação e a análise de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade dos serviços	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-

769	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar as atividades de tratamento e respostas a incidentes, quando necessário, a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
770	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Desativar, emergencialmente, <i>hardwares</i> de Segurança da Informação	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
771	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Instalar, emergencialmente, <i>hardwares</i> de Segurança da Informação (Serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a <i>hardwares</i> de Segurança da Informação)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
772	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Manter, emergencialmente, <i>hardwares</i> de Segurança da Informação	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
773	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Manter sistemas ou <i>hardwares</i> de Segurança da Informação (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a sistemas ou <i>hardwares</i> de Segurança da Informação)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
774	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Configurar NAT (serviço utilizado para configuração de NAT)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
775	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Configurar roteamento (serviço utilizado para configuração de roteamento)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
776	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Configurar VPN (serviço utilizado para configuração de VPN)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
777	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Configurar regra (serviço utilizado para configuração de regra)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
778	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Ativar licenças de segurança (serviço utilizado para ativação de licenças em equipamentos ou sistemas de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
779	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Eliminar estrutura de sistemas ou <i>hardwares</i> de segurança (serviço utilizado para desativação de equipamentos ou sistemas de segurança)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
780	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Implantar estrutura de sistemas ou <i>hardwares</i> de segurança (serviço utilizado para implantação de sistemas ou <i>hardwares</i> de segurança, como <i>firewalls</i> , <i>IPS</i> , etc.)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
781	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
782	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/ Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
783	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Analisar logs do <i>firewall</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
784	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Analisar retenção <i>Antispam</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde	MSO	-	-	-

								Operacional (MSO)	Avançado Local ou Presencial			
785	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Analisar ataques 24h - <i>Antispam</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
786	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Analisar regras de <i>firewall</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
787	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Analisar <i>health check</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
788	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Analisar retenção de filtro de conteúdo - <i>Antispam</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
789	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Bloquear usuários suspeitos VPN	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
790	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Checar <i>backup</i> de configurações	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
791	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Checar correlação de acessos	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
792	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Checar Ataques 24h	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
793	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Checar <i>health</i> - <i>Antispam</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
794	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Checar <i>health</i> gerência - <i>Antispam</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
795	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Checar vacinas antivírus	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
796	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Manutenção Preventiva	Checar <i>backup</i> das configurações do <i>firewall</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
797	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Manutenção Preventiva	Checar saúde do balanceador	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
798	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Manutenção Preventiva	Checar saúde <i>firewall</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
799	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Sistema de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Restabelecer serviços relacionados a sistemas ou <i>hardwares</i> de Segurança da Informação.	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
800	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Sistema de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Investigar problemas relacionados a sistemas ou <i>hardwares</i> de Segurança da Informação	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

									Local ou Presencial			
801	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Sistema de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Apoiar, secundariamente, as atividades deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
802	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Sistema de <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Realizar melhoria contínua deste(s) IC(s)/Ativo(s) de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
803	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Monitorar equipamentos e <i>softwares</i> , envolvendo a identificação, a classificação e a análise de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade dos serviços	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
804	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Segurança de TIC	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Tratamento e Resposta a Incidentes	Realizar as atividades de tratamento e respostas a incidentes, quando necessário, a Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

CATEGORIA DE SERVIÇO - GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
805	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de gerenciamento de Serviços de TIC	Restabelecer serviços relacionados a Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
806	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC (Serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas para Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
807	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
808	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
809	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
810	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
811	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Identificar melhorias nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
812	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
813	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
814	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-

815	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
816	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
817	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Resolver falhas/problemas relativos aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
818	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC	Investigar Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) (serviço utilizado para investigação de problemas relacionados a Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM))	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Remoto ou não Presencial	-	-	-
819	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Gerenciar/monitorar os serviços/atividades de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
820	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Propor/realizar melhoria contínua aos serviços/atividades de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
821	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Gerir/Controlar todos os ativos de TIC de mantidos e geridos pelos serviços de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
822	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Gerenciar/monitorar Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
823	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Propor/realizar melhoria contínua a Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
824	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
825	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
826	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Identificar melhorias nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
827	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
828	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
829	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
830	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

831	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
832	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
833	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Resolver falhas/problemas relativos aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
834	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Analisar servidor monitoramento	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
835	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Checar GPOs	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
836	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Checar alertas diversos (Monitorar e analisar eventos e sistema de arquivos)	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
837	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Checar <i>health</i> do SCVMM	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
838	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Checar todas as <i>boundaries</i> e <i>boundary groups</i> que estão criadas no SCCM	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
839	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Checar <i>health check</i> do SharePoint	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
840	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Checar <i>health check</i> do Skype	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
841	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Restabelecer serviços relacionados a Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
842	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Manter Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
843	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Investigar problemas relacionados a Sistema de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
844	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Desativar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Infraestrutura de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
845	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Instalar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a Sistema de Gerenciamento de Processos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

845	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Manter, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Infraestrutura de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
846	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Infraestrutura de TIC (Serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Gerenciamento de Processos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
847	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Elaborar, implementar e/ou implantar processos relativos a esta Área Especializada	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
848	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Alterar/configurar ferramenta de processos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para realizar configurações de ferramenta de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
849	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Criar/remover conteúdo, relativo a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para criação ou remoção de conteúdo de um diagrama)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
850	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Criar/remover diagrama, relativo a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para criação ou remoção de diagramas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
851	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Eliminar estrutura de gerenciamento de processos, relativos a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para desativação de estrutura de gerenciamento de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
852	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Implantar/installar estrutura de gerenciamento de processos, relativos a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para implantação de uma estrutura de gerenciamento de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
853	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Mapear processos, relativo a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para mapeamento de processos de um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
854	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Restabelecer serviços relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Infraestrutura de TIC	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
855	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Investigar problemas relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Infraestrutura de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
856	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Desativar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Infraestrutura de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
857	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Instalar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à sistema de gerenciamento de projetos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
858	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Manter, emergencialmente, Sistema de Centralizado Gerenciamento de Projetos, relativos a Infraestrutura de TIC	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
859	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Elaborar, implementar e/ou implantar projetos relativos a esta Área Especializada	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
860	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Configurar ferramenta de gerenciamento de projetos, relativos a Infraestrutura de TIC	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

						(serviço utilizado para alteração ou configuração de ferramenta de gerenciamento de projetos)			Local ou Presencial			
861	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Criar <i>site</i> , relativo a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para criação de <i>sites</i> de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
862	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Eliminar estrutura de gerenciamento de projetos, relativos a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para desativação de estrutura de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
863	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Implantar estrutura de gerenciamento de projetos (serviço utilizado para implantação de estrutura de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
864	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Restabelecer serviços relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Infraestrutura de TIC	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
865	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
866	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Investigar problemas relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Infraestrutura de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
867	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Gerenciar/monitorar os serviços/atividades de Segurança da Informação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
868	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Propor/realizar melhoria contínua aos serviços/atividades de Segurança da Informação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
869	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Gerir/Controlar todos os ativos de TIC de Segurança da Informação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
870	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Gerenciar/monitorar Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
871	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Propor/realizar melhoria contínua a Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
872	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Gerenciar/monitorar dispositivos com identidades privilegiadas	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
873	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Propor/realizar melhoria contínua a dispositivos com identidades privilegiadas	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
874	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Gerenciar/monitorar Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
875	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Propor/realizar melhoria contínua a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
876	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Gerenciar/monitorar Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado	-	-	-

				TIC					Local ou Presencial			
877	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Propor/realizar melhoria contínua a Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
878	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela Contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
879	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
880	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
881	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
882	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC, sob a ótica das melhores práticas de GSTI	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
883	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
884	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
885	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de Gerenciamento de Serviços de TIC, o que inclui o desenho de formulários e a criação de regras e validações	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
886	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
887	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
888	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
889	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Serviços de TIC	Serviço de Gerenciamento de Segurança da Informação	Resolver falhas/problemas relativos aos fluxos e à ferramenta de suporte ao Gerenciamento de Serviços de TIC	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
890	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Desativar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Segurança da Informação	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
891	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Instalar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas a Sistema de Gerenciamento de Processos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

892	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Manter, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Segurança da Informação	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
893	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Segurança da Informação (Serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Gerenciamento de Processos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
894	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Elaborar, implementar e/ou implantar processos relativos a esta Área Especializada	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
895	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Alterar/configurar ferramenta de processos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para realizar configurações de ferramenta de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
896	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Criar/remover conteúdo, relativo a Segurança da Informação (serviço utilizado para criação ou remoção de conteúdo de um diagrama)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
897	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Criar/remover diagrama, relativo a Segurança da Informação (serviço utilizado para criação ou remoção de diagramas)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
898	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Eliminar estrutura de gerenciamento de processos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para desativação de estrutura de gerenciamento de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
899	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Implantar/installar estrutura de gerenciamento de processos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para implantação de uma estrutura de gerenciamento de processos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
900	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Gerenciamento de Processos	Mapear processos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para mapeamento de processos de um ambiente)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
901	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Restabelecer serviços relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Segurança da Informação	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
902	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos	Investigar problemas relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Processos, relativos a Segurança da Informação	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
903	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Desativar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Segurança da Informação	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
904	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Instalar, emergencialmente, Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para correções referentes a instabilidades voltadas à sistema de gerenciamento de projetos)	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
905	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Manter, emergencialmente, Sistema de Centralizado Gerenciamento de Projetos, Sustentação Avançado Local ou Presencial	Mudança Emergencial	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
906	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Elaborar, implementar e/ou implantar projetos relativos a esta Área Especializada	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

907	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Configurar ferramenta de gerenciamento de projetos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para alteração ou configuração de ferramenta de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
908	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Criar <i>site</i> , relativo a Segurança da Informação (serviço utilizado para criação de <i>sites</i> de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
909	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Eliminar estrutura de gerenciamento de projetos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para desativação de estrutura de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
910	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Gerenciamento de Projetos	Implantar estrutura de gerenciamento de projetos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para implantação de estrutura de gerenciamento de projetos)	Mudança Padrão	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
911	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Restabelecer serviços relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Segurança da Informação	Evento de Sustentação	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
912	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Manter Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Segurança da Informação (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos)	Mudança Normal	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-
913	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Serviço de Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos	Investigar problemas relacionados a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Projetos, relativos a Segurança da Informação	Problema	Sustentação	Sustentação Avançado Local ou Presencial	-	-	-

CATEGORIA DE SERVIÇO - MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

ID	UNIDADE	ÁREA	ITEM	DESCRIÇÃO	GRUPO SER	SERVIÇO	DISCIPLINA	GRUPO ATEND	FILA	CRITICIDADE	DISPONIBILIDADE	SEVERIDADE
914	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Atuar de forma preventiva e proativa com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
915	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
916	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Elaborar e emitir relatório diário de Monitoramento de Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
917	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Ajustar indicadores de NMS no sistema	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
918	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Conceder/revogar permissão de acesso	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
919	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Criar/remover alertas de monitoramento	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
920	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Eliminar estrutura de monitoramento de TIC	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
921	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Implantar/installar estrutura de monitoramento	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
922	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Desativação emergencial do Sistema Monitoramento de Infraestrutura de TIC (correções referentes a instabilidades)	Mudança Emergencial	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
923	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Instalação emergencial do Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Mudança Emergencial	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-

924	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Manutenção emergencial do Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC de TIC	Mudança Emergencial	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
925	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Restabelecer serviços relacionados à Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Evento de Sustentação	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
926	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Realizar grandes manutenções, configurações e outras, voltadas a Sistemas de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
927	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Investigar problemas relacionados a Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Problema	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
928	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Investigar Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Problema	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
929	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Monitorar/solucionar problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede	Problema	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
930	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Identificar/investigar/solucionar problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede	Problema	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
931	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Priorizar/escalar/solucionar problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede	Problema	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
932	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Restabelecer serviços relacionados a Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Evento de Sustentação	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
933	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Manter Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para realização de grandes manutenções, configurações, etc, voltadas a Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC)	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
934	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional NOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviço de Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Investigar Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (serviço utilizado para investigação de problemas relacionados a Sistema de Monitoramento de Infraestrutura de TIC)	Problema	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
920	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação	Evento de Sustentação	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
921	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Manter o ambiente de TIC o mais seguro possível	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
922	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar ambiente localizado fisicamente em território nacional	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
923	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar sistema de gerenciamento que viabilize o monitoramento de equipamentos e sistemas relacionadas à Contratante	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
924	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar solução de monitoramento de disponibilidade e desempenho de seus ativos de TIC e de subsistemas	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
925	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Propiciar perímetro protegido contra intrusão e acesso indevido	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
926	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar controle de acesso físico no ambiente de monitoramento	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
927	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Ser configurado de forma que a falha de um dos equipamentos isoladamente NÃO interrompa a prestação dos serviços	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
928	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar sistema de provimento ininterrupto de energia elétrica, composto por grupo gerador e UPSs (unidades de alimentação elétrica contínua) para garantir a transição entre o	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-

						fornecimento normal de energia e o grupo gerador							
929	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar componentes de segurança necessários para garantir a preservação dos dados em casos de incêndio e execução de plano de recuperação de catástrofes	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
930	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Utilizar <i>link</i> de acesso a internet seguro	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
931	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Disponibilizar acesso aos sistemas que utilize na prestação do serviço e que não sejam de propriedade da Contratante	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
932	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Realizar monitoramento contínuo e análise, predizendo, prevenindo, detectando e respondendo efetivamente as ameaças de todos incidentes cibernético	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
933	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Atuar como suporte de primeiro nível aos incidentes cibernéticos, identificando, classificando, interrompendo e catalogando todas as tentativas de ataque a sistemas e a infraestrutura	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
934	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Atuar no sentido de interromper um incidente quando a equipe do NOC ou de suporte N1 e N2 estiverem limitada contratualmente ou em sua capacidade operacional	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
935	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Atuar em harmonia com a equipe técnica de NOC	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
936	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Prestar serviço de SOC realizando a detecção, triagem, investigação e resposta a incidente de eventos	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
937	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Preservar a qualidade das informações prestadas e estar apta a atuar no estado da arte em termos de segurança da informação, assim como cumprir os Níveis Mínimos de Serviço exigidos determinados	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
938	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Definir protocolo para incidentes que requeiram atuação imediata e em circunstâncias em que a equipe do NOC não esteja disponível ou não possa atuar	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
939	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Implementar processos que garantam a segurança das informações da contratante	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
940	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Disponibilizar acesso aos sistemas que utilize na prestação do serviço e que não sejam de propriedade da Contratante	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
941	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Elaborar e emitir relatórios diários de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Local ou Presencial	-	-	-	-
942	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Local ou Presencial	-	-	-	-
943	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Local ou Presencial	-	-	-	-
944	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Gerar painéis dinâmicos e em tempo real da situação atual de segurança da Contratante informando o nível de segurança (baixo, médio e alto)	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
945	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Comunicar tempestivamente a Contratante as medidas a serem tomadas para evitar ou conter incidentes	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-
946	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Atuar em harmonia com a equipe técnica de NOC. Prestar o serviço de SOC realizando a detecção, triagem, investigação e resposta a	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-	-

						incidente de eventos utilizando ferramentas apropriadas						
947	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Realizar atividades de preparação do processo de coleta de <i>logs</i> , incluindo a normalização, filtragem, redução, agregação e priorização, bem como atividades que envolvem o processamento, a normalização, o armazenamento e demais atividades de correlacionamento de <i>logs</i> que serão realizadas nas ferramentas	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
948	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Correlacionar/avaliar <i>logs</i> e/ou comportamento anômalo de aplicações, serviços e infraestrutura que possam gerar eventos de segurança da informação	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
949	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Avaliar vulnerabilidades de rede e aplicações <i>web</i> e riscos do ambiente	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Local ou Presencial	-	-	-
950	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Controle de Código Malicioso	Serviço de Monitoramento SOC	Informar a área de segurança da informação acerca de vulnerabilidades encontradas	Mudança Padrão	Monitoramento	Monitoramento Local ou Presencial	-	-	-
951	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Hardware</i>	Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Serviço de Monitoramento SOC	Aplicar, no que couber, as atividades de monitoramento SOC a Sistemas ou <i>Hardwares</i> de Segurança da Informação	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
952	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Serviço de Monitoramento SOC	Aplicar, no que couber, as atividades de monitoramento SOC a Dispositivos com Identidades Privilegiadas	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
953	Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação SOC (24x7x365)	Itens de <i>Software</i>	Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Serviço de Monitoramento SOC	Aplicar, no que couber, as atividades de monitoramento SOC a Sistema Centralizado de Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Mudança Normal	Monitoramento	Monitoramento Remoto ou Não Presencial	-	-	-
MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL (MSO) - VINCULADAS												
954	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Documentação de Problemas	Criar documentação	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
955	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Diagnóstico de Problema	Diagnosticar problemas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
956	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Documentação para Mudança	Elaborar documentação para mudança	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
957	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Execução de Atividades não Planejada	Executar atividades não planejadas para mudança	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
958	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Execução de Atividades Planejadas	Executar atividades planejadas para mudança	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
959	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Planejamento para Mudança	Planejar mudança	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
960	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Fases de Reunião para Mudança	Realizar reunião para mudança	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
961	Infraestrutura de TIC	Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC	Vinculadas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço Fases de Reunião para Problemas	Realizar reunião para problemas	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL (MSO) - AVULSAS												

962	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão	Analisar atendimento (chamados)	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
963	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Checagem e Fiscalização	Checar e fiscalizar <i>in-locus</i> da Sala- Cofre/ Climatizada	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
964	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão	Criar <i>POPs</i> e <i>scripts</i>	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
965	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão	Criar relatório	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
966	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão	Criar relatório de melhoria	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
967	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão	Criar reunião trimestral	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
968	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Gestão	Gerar evidências mensais	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
969	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Nota Técnica	Gerar nota técnica	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-
970	Central de Serviços e Infraestrutura de TIC	Serviços de Atendimento e Operação de Infraestrutura de TIC	Avulsas	Manutenção da Saúde Operacional	Serviço de Apoio e Orientação	Participar de reuniões	Tarefas	Manutenção da Saúde Operacional (MSO)	MSO Avançado Local ou Presencial	-	-	-

Tabela 1 (ANEXO IX) do Termo de Referência - Catálogo de Serviços de TIC do MME (CST-MME)

8. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 8.1. As atividades desenvolvidas pela Contratada deverão ser catalogadas e evidenciadas, bem como as executadas no decorrer da vigência contratual.
- 8.2. As atividades desenvolvidas pela Contratada deverão obedecer aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 8.3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) da Contratante e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.4. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no Catálogo de Serviços de TIC, que será constantemente melhorado e adaptado às necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o Objeto deste Termo de Referência.
- 8.5. Os profissionais que executarão as atividades de cada serviço definido pela Contratante deverão obedecer às qualificações previstas no Anexo V, as quais atestam os conhecimentos e as habilidades para exercerem as atividades específicas dos serviços deste Termo de Referência.
- 8.6. Tendo em vista ao atendimento das necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizada e formalizada pela Contratante.
- 8.7. A catalogação de novos grupos de serviços ou a adequação de serviços técnicos existentes deverão ser executadas utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no Catálogo de Serviços de TIC da Contratante.
- 8.8. O Catálogo de Serviços de TIC poderá ser atualizado a qualquer tempo, sempre que houver necessidade definida pela Contratante de inserção, remoção e/ou alteração de serviços técnicos e/ou demais informações constantes neste documento.
- 8.9. A Contratada deverá apoiar a Contratante nas atualizações do Catálogo de Serviços de TIC.
- 8.10. O Catálogo de Serviços de TIC da Contratante (CST-MME) deverá ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível aos usuários de TIC da Contratante, utilizando-se os meios adequados para isto, tais como portais *web* ou outros meios de comunicação, o qual poderá tanto ser apresentado de maneira abrangente a todos ou restrita a um conjunto de clientes e usuários. Contudo, é importante que toda parte interessada de um determinado serviço sempre tenha acesso às informações que lhe forem autorizadas.

PLANILHA DE ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

1. A Tabela 1 (Anexo X) representa o Modelo de Planilha de Estimativa do Valor da Contratação a ser utilizado para o Item 1 - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO	
Nº DO PROCESSO	48340.002974/2021-36
Nº DA LICITAÇÃO	
NOME DA EMPRESA	
CNPJ	
GRUPO 1	Grupo 1 - Item 1 - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC
ITEM DE SERVIÇO 1	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1)
ITEM DE SERVIÇO 2	Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2)
ITEM DE SERVIÇO 3	Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC
COMPONENTES DE CUSTO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
CUSTOS DE PESSOAL	
CUSTOS COM SOFTWARE	
CUSTOS COM RECURSOS DE COMPUTAÇÃO	
CUSTOS COM EQUIPAMENTOS	
CUSTOS COM SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES	
OUTROS CUSTOS (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL DOS COMPONENTES DE CUSTO	
COMPONENTES DE PREÇO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
ELEMENTOS COMERCIAIS (FATORES/AJUSTES COMERCIAIS)	
COBERTURA TRIBUTÁRIA	
OUTROS COMPONENTES (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL COMPONENTES DE PREÇO	
TOTAL MENSAL	
VALOR TOTAL DO [ITEM 1/GRUPO 1]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para Contratação (24 meses)]	

Tabela 1 (Anexo X) - Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços (Grupo 1 - Item 1)

2. A Tabela 2 (Anexo X) representa o Modelo de Planilha de Estimativa do Valor da Contratação a ser utilizado para o Item 2 - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC do Grupo 1.

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO	
Nº DO PROCESSO	48340.002974/2021-36
Nº DA LICITAÇÃO	
NOME DA EMPRESA	
CNPJ	
GRUPO 1	Grupo 1 - Item 2 - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 4	Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e DevOps
ITEM DE SERVIÇO 5	Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 6	Serviços Técnicos de Armazenamento e Backup
ITEM DE SERVIÇO 7	Serviços Técnicos de Banco de Dados
ITEM DE SERVIÇO 8	Serviços Técnicos de Administração de Dados
ITEM DE SERVIÇO 9	Serviços Técnicos de Conectividade
ITEM DE SERVIÇO 10	Serviços Técnicos de Telecomunicações

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
ITEM DE SERVIÇO 11	Serviços Técnicos de Segurança de TIC
ITEM DE SERVIÇO 12	Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 13	Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC
ITEM DE SERVIÇO 14	Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação
ITEM DE SERVIÇO 15	Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC)
ITEM DE SERVIÇO 16	Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC)
COMPONENTES DE CUSTO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
CUSTOS DE PESSOAL	
CUSTOS COM SOFTWARE	
CUSTOS COM RECURSOS DE COMPUTAÇÃO	
CUSTOS COM EQUIPAMENTOS	
CUSTOS COM SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES	
OUTROS CUSTOS (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL DOS COMPONENTES DE CUSTO	
COMPONENTES DE PREÇO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
ELEMENTOS COMERCIAIS (FATORES/AJUSTES COMERCIAIS)	
COBERTURA TRIBUTÁRIA	
OUTROS COMPONENTES (ESPECIFICAR)	
SUBTOTAL COMPONENTES DE PREÇO	
TOTAL MENSAL	
VALOR TOTAL DO [ITEM 2/GRUPO 1]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para Contratação (24 meses)]	

Tabela 2 (Anexo X) - Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços (Grupo 1 - Item 2)

ANEXO XI - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA DE PREÇOS

(em papel timbrado da empresa)

Ao Ministério de Minas e energia - MME
Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Brasília-DF
70.065-900

Referência: Edital nº ____/____.
Pregão Eletrônico nº ____/____.

1. Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual fornecimento de Solução de Infraestrutura de Ativos de Rede, incluindo instalação, capacitação, suporte técnico e garantia, para atender as necessidades do Ministério de Minas e Energia (MME), de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS				
DESCRIÇÃO DO OBJETO				
GRUPO 1	ITEM	SERVIÇO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL (24 MESES) (R\$)
1	1	Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC		
	2	Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC		
VALOR TOTAL (R\$)				

1.1. DADOS DA EMPRESA

DADOS DA EMPRESA		
RAZÃO SOCIAL		
PREGÃO Nº		
CNPJ (MF) Nº		
INSCRIÇÃO ESTADUAL Nº		
ENDEREÇO		
TELEFONE		
E-MAIL		FAX
CIDADE/ESTADO		CEP
REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) COM PODERES PARA ASSINAR O CONTRATO		
NOME		
CARGO		
CPF		RG
DADOS BANCÁRIOS		
BANCO		
AGÊNCIA		
CONTA CORRENTE		
DADOS PARA CONTATO		
NOME		
TELEFONE		

1.2. DADOS DA PROPOSTA

DADOS DA PROPOSTA	
VALOR MENSAL (R\$)	<valor por extenso>
VALOR TOTAL (24 meses) (R\$)	<valor por extenso>
VALIDADE DA PROPOSTA (a contar da data de sua apresentação)	
Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima incluem todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.	

2. Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo “ ___ ” do Edital.
3. Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do Ministério de Minas e Energia (MME).

Brasília, DF, _____ de _____ de _____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
Nome legível
CPF nº

ANEXO XII - TERMO DE SIGILO PARA VISTORIA

TERMO DE SIGILO PARA VISTORIA

A <persona jurídica ou física licitante> doravante referida simplesmente como Licitante, inscrita no CNPJ/MF sob o número <número do CNPJ>, com endereço <endereço>, neste ato representada pelo <vínculo do signatário com a licitante>, <nome do signatário>, nos termos do <processo licitatório em que foi pactuado o sigilo>, compromete-se a observar o presente Termo de Sigilo, firmado perante a União, por meio do Ministério de Minas e Energia (MME), doravante referido simplesmente como MME, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto deste Termo de Sigilo é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva do MME fornecidas à Licitante, para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente em processo licitatório.

1.1.1. A Licitante reconhece que tem acesso a informações que pertencem ao MME, e que estas deverão ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.2. O termo “informações controladas de propriedade exclusiva do MME” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras.

2.2.1. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a Licitante deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do MME a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do MME poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

3.1. A Licitante compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do MME, das informações controladas reveladas.

3.1.1. A Licitante compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem as informações controladas reveladas.

3.1.2. A Licitante deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas ao processo licitatório, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

3.1.3. A Licitante possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

3.1.4. A Licitante obriga-se a informar imediatamente ao MME qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

4.1. Caso haja a quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do MME, a Licitante estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo MME, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

5.2. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Os casos omissos neste Termo de Sigilo, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo MME.

6.2. Por estarem de acordo, a Licitante, por meio de seu representante, firma o presente Termo de Sigilo, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, _____ de _____ de _____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
Nome legível
CPF nº

Ciente,

Carimbo e Assinatura do Representante da Contratante
Nome legível
Matrícula nº

ANEXO XIII - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA**DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

1. Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____, que a empresa _____ (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº _____, representada por seu Responsável Técnico _____ (nome do responsável), CPF nº _____, em visita realizada às instalações do Ministério de Minas e Energia (MME), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *softwares* em utilização pela instituição, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

2. Declaro, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Brasília/DF, ____ de _____ de ____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
Nome legível
CPF nº

Ciente,

Carimbo e Assinatura do Representante da Contratante
Nome legível
Matrícula nº

ANEXO XIV - MODELO DE DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA**DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA**

1. Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____, que a empresa _____, CNPJ nº _____, situada à _____ na cidade de _____ UF_____, optou pela não realização da vistoria técnica nas instalações físicas do Ministério de Minas e Energia (MME), tendo ciência que não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
Nome legível
CPF nº

ANEXO XV - MINUTA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

O <Nome do Órgão>, sediado em <Endereço>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <Nome da Empresa>, sediada em <Endereço>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominada Contratada;

Considerando que, em razão do Contrato nº xx/20xx doravante denominado Contrato Principal, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas da Contratante;

Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da Contratante;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante Termo, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui Objeto deste Termo o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste Termo, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- Informação - dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- Informação Sigilosa - aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- Contrato Principal - contrato celebrado entre as partes, ao qual este Termo se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O Termo abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados informações a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste Termo não serão aplicadas às informações que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da Contratada;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente Termo;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

Parágrafo Primeiro – A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da Contratante.

Parágrafo Segundo – A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste Termo bem como da natureza sigilosa das informações.

5.2. A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste Termo.

5.3. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.

Parágrafo Sexto – A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III – Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada que terão acesso às informações sigilosas.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6.1. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do Contrato Principal.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as partes. Nesse caso, a Contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme o Artigo 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este Termo de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do Contrato Principal.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente Termo prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

- I – A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;
- II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.
- III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV – Todas as condições, Termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente Termo somente poderá ser alterado mediante Termo Aditivo firmado pelas partes;
- VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste Termo, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada serão incorporados a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de Termo Aditivo ao Contrato Principal;
- VIII – Este Termo não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar informações para a outra parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

9.1. A Contratada elige o foro da <Cidade da Contratante>, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

9.2. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente Termo de Confidencialidade da Informação é assinado pelas partes em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO,

CONTRATANTE	CONTRATADA
<div><div></div><div><Nome> Matrícula: <Matr.></div></div>	<div><div></div><div><Nome> <Qualificação></div></div>
TESTEMUNHAS	
<div></div>	<div></div>

<div><Nome> <Qualificação></div>	<div><Nome> <Qualificação></div>
--	--

_____, _____ de _____ de 20 ____.

ANEXO XVI - MINUTA DO TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA		
1 - INTRODUÇÃO		
Visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.		
Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019.		
2 - IDENTIFICAÇÃO		
CONTRATO Nº		
OBJETO		
CONTRATADA		
PREPOSTO DA CONTRATADA		
GESTOR DO CONTRATO		
3 - CIÊNCIA		
Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.		
4 - FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA		
NOME	Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO	ASSINATURA
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	

_____, _____ de _____ de 20 ____.

ANEXO XVII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO (OS)

ORDEM DE SERVIÇO		
INTRODUÇÃO		
Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço relativos ao Objeto do Contrato.		
Referência: Art. 32 IN SGD Nº 1/2019.		
1 - IDENTIFICAÇÃO		
OS Nº		DATA DE EMISSÃO
CONTRATO Nº		

OBJETO DO CONTRATO					
CONTRATADA		CNPJ			
PREPOSTO					
INÍCIO VIGÊNCIA		FIM VIGÊNCIA			
ÁREA REQUISITANTE					
UNIDADE					
SOLICITANTE					
E-MAIL		TELEFONE			
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
ITEM	DESCRIÇÃO SERVIÇO	MÉTRICA	VALOR UNITÁRIO (R\$)	QTDE/VOL.	VALOR TOTAL (R\$)
1					
...					
VALOR TOTAL ESTIMADO DA OS					
3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES					
4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS					
DATA DE INÍCIO				DATA DO FIM	
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA					
ITEM	TAREFA/ENTREGA			INÍCIO	FIM
1					
...					
5 – ARTEFATOS / PRODUTOS					
FORNECIDOS			A SEREM GERADOS E/OU ATUALIZADOS		
6 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA					
Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.					
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA/ FISCAL REQUISITANTE			GESTOR DO CONTRATO		
<div><Nome> Matr.: <nº da matrícula></div>			<div><Nome> Matr.: <nº da matrícula></div>		

_____, ____ de _____ de 20 ____.

ANEXO XVIII - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
INTRODUÇÃO	
O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços foram prestados para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos em Contrato.	
Referência: Inciso XXI, Art. 2º, e alínea “a”, inciso II, art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.	
1 - IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO Nº	

1 - IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATADA			CNPJ
OS Nº			
DATA DA EMISSÃO			

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1.	<Descrição igual da OS de abertura>		
...			
TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO	
<p>Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “a”, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços correspondentes à OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da Contratante quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.</p> <p>Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da CONTRATADA.</p>	

4 – ASSINATURAS	
CONTRATANTE Fiscal Técnico do Contrato	CONTRATADA Preposto
<div><Nome do fiscal técnico do contrato> Matr.: <nº da matrícula></div>	<div><Nome do preposto> CPF: <nº do CPF do preposto></div>

ANEXO XIX - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO				
INTRODUÇÃO				
<p>O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente a Contratada que os serviços prestados foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação.</p> <p>Referência: Alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.</p>				
1 - IDENTIFICAÇÃO				
CONTRATO Nº				
CONTRATADA			CNPJ	
OS Nº				
DATA DA EMISSÃO				
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1.	<Descrição igual da OS de abertura>			
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO	
Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019, alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços correspondentes à OS acima identificada foram prestados pela Contratada e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.	
4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR	
De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.	
<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.	
Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).	
Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.	
5 – ASSINATURA	
Fiscal Técnico do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
<div><div></div><div><nome do fiscal técnico> Matr.: <nº da matrícula></div></div>	<div><div></div><div><nome do fiscal requisitante> Matr.: <nº da matrícula></div></div>

ANEXO XX - TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

INTRODUÇÃO			
O Termo de Encerramento do Contrato encerrará formalmente o pacto contratual entre a Contratante e a Contratada.			
Referência: Art. 35 IN SGD/ME Nº 1/2019.			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	<xxxxx/aaaa>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	<XX.XXX.XXX/XXXXX-XX>
DATA DE INÍCIO	<dd/mm/aaaa>		
OBJETO	<Descrição do Objeto>		
2 – LISTA DE VERIFICAÇÃO			
ITEM	ATENDIDO	NÃO ATENDIDO	NÃO APLICÁVEL
Os recursos humanos e materiais foram preparados para a continuidade do negócio por parte da Administração?			
A Contratada entregou as versões finais dos produtos e a documentação?			
Houve a transferência final de conhecimentos sobre a execução e manutenção da Solução?			
A Contratada devolveu os recursos que foram oferecidos para operacionalizar o Contrato?			
Foram revogados os perfis de acesso dos funcionários da Contratada?			
Foram eliminadas as caixas postais que foram oferecidas à Contratada?			
<outras que se apliquem ao Objeto da Contratação>			
...			
Obs: É importante considerar o período de garantia que se estender para além da vigência do Contrato. Nestes casos, deve-se verificar quais recursos devem ser mantidos à empresa para que ela preste o serviço de garantia.			
3 – DO ENCERRAMENTO			
Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue: O Contrato encerra-se por motivo de <motivo>. As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste Contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização mesmo após o encerramento do vínculo contratual:			

1. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;

2. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;

3. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.

4. <inserir pendências, se houver>.

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento para que surta seus efeitos jurídicos.

5 – ASSINATURAS	
CONTRATADA	CONTRATANTE
PREPOSTO	AUTORIDADE COMPETENTE DA ÁREA ADMINISTRATIVA
<div><Nome> Matrícula.: <nº da matrícula> Local, <dia> de <mês> de <ano></div>	<div><Nome> Matrícula: <nº da matrícula> Local, <dia> de <mês> de <ano></div>

_____, _____ de _____ de 20 ____.