

1. Anexo I

1.1. Informação para agendamento de vistoria.

Tabela – 01		
Nome do Contato:	E-mail:	Telefone:
Gilson Machado Auerswald	gilson.gma@pf.gov.br	(67) 3303-5752
Álvaro Cunha da Silva Filho	alvaro.acsf@pf.gov.br	(67) 3303-5751

1.2. Informações das Localidades: Endereços e quantidade de usuários.

Tabela – 02				
Localidade	Endereço	Distância até SR/MS (km)*	Distância até a Delegacia Mais Próxima (km)*	Quantidade de usuários.
SR/MS – Campo Grande	Rua Fernando Luiz Fernandes, 219, Vila Sobrinho - CEP: 79.110-901	N/A	N/A	257
GISE/DRE – Campo Grande	Rua Serra Nevada, 28, Bairro Chácara Cachoeira - CEP: 79.040-480	11 Km	N/A	15
PEP Shopping Campo Grande	Av. Afonso Pena, 4909, Bairro Santa Fé - CEP: 79.031-010	8 Km	N/A	22
Aeroporto Internacional de Campo Grande	Av. Duque de Caxias, s/n, Centro - CEP: 79101-901	3 Km	N/A	8
Delegacia de Dourados	Rua Aziz Rasselen, 360, Vila Popular - CEP: 79.822-059	225 Km	N/A	66
Delegacia de Ponta Porã	Av. Presidente Vargas, 70, Vila Militar - CEP: 79.900-000	350 Km	N/A	60
Pátio de Veículos Apreendidos – Ponta Porã	Rua Jorge Salomão, s/n, Centro - CEP: 79.904-600	353 Km	3 Km	4
Aeroporto Internacional de Ponta Porã	Rua Batista de Azevedo, 418, Bairro Da Granja - CEP: 79.905-360	345 Km	5 Km	5
Delegacia de Corumbá	Praça da República, 51, Centro - CEP: 79.301-140	440 Km	N/A	40
Posto Aduaneiro Esdras - Corumbá	BR-262, s/n - CEP: 79.300-000	452 Km	12 Km	5
Aeroporto de Corumbá	Rua Santos Dumont, 50, Bairro Aeroporto - CEP 79.332-150	445 Km	5 Km	1
Delegacia de Naviraí	Av. Mato Grosso, 1.215, Área Industrial - CEP: 79.950-000	370 Km	N/A	38
Delegacia de Três Lagoas	Rua Joaquim Murtinho, 3.261, Jardim Angélica - CEP: 79.611-140	350 Km	N/A	29
PEP Shopping Três Lagoas	Av. Jamil Jorge Salomão, 3.807, Jardim Novo Aeroporto - CEP: 79.645-285	360 Km	10 Km	2

1.3. Quantidade de equipamento por Localidade

Tabela – 03						
Equipamento	SR	Dourados	Ponta Porã	Corumbá	Naviraí	Três Lagoas
Acelerador SteelHead	2	1	1	1	1	1
Asterisk (FreePBX)	1	1	1	1	1	1
Câmera IP CFTV	50	0	20	20	48	32
Câmera VGA CFTV	4	32	4	0	16	0
DVR	2	2	2	1	3	1
COMPUTADOR	465	133	146	109	68	60
SERVIDOR VM	8	3	4	4	3	4
VM DHCP	3	1	2	2	1	2
VM DNS	3	1	2	2	1	2
Controladora CFTV	1	0	0	0	0	0

Dock station	200	50	50	50	25	25
VM EMC	1	1	1	1	1	1
VM File Server	3	1	2	2	1	2
GATEWAY MODULAR PARA TELEFONIA VOIP	1	0	0	0	0	0
IMPRESSORA Colorida Laser	3	2	1	1	1	1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Colorida	5	2	2	2	2	2
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL PB Laser	45	20	20	20	20	20
IMPRESSORA PARA CRACHA	2	0	0	0	0	0
Impressora Zebra Etiquetas	2	1	0	0	0	0
Leitor Biométrico	15	3	3	3	3	3
MONITOR	1000	300	300	200	100	100
NOTEBOOK	250	75	75	75	40	40
PROJETOR de vídeo	1	1	1	1	1	1
Relógio de ponto Henry	4	1	1	1	1	1
ROTEADOR	4	2	2	3	1	2
ROTULADOR	2	0	0	0	0	0
SCANNER	10	5	5	5	5	5
SteelConnect	2	0	0	0	0	0
STORAGE	2	2	0	0	0	0
SWITCH	30	8	6	6	6	6
Telefones IP	200	50	50	50	50	50
WIFI	10	4	4	4	4	4
Windows 10	465	133	146	109	68	60
Windows Server 2016	7	3	3	3	3	3
Windows Server 2021	5	2	2	2	2	2

1.4. Estimativa de Chamados Por localidade

Tabela – 4				
Localidade	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 12 meses:	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 12 meses:
SR/MS – Campo Grande	40	480	20	240
GISE/DRE – Campo Grande	3	36	2	24
PEP Shopping Campo Grande	6	72	2	24
Aeroporto Internacional de Campo Grande	0	6	0	2
Delegacia de Dourados	8	96	10	120
Delegacia de Ponta Porã	8	96	10	120
Pátio de Veículos Apreendidos – Ponta Porã	0	2	0	1
Aeroporto Internacional de Ponta Porã	1	12	0	2
Delegacia de Corumbá	8	96	10	120
Posto Aduaneiro Esdras - Corumbá	2	24	0	2
Aeroporto de Corumbá	0	1	0	1
Delegacia de Naviraí	8	96	10	120
Delegacia de Três Lagoas	8	96	10	120
PEP Shopping Três Lagoas	0	6	0	6

1.5. Sistemas Críticos de TIC

Tabela – 5:				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

1.6. Sistemas Essenciais de TIC

Tabela – 6				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta

1.7. Recursos Críticos de TIC

Tabela – 7			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres e Mysql	Servidores Linux/Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	Servidor Asterisk	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica

1.8. Recursos Essenciais de TIC

Tabela – 8			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

1.9. Catálogo de Serviços, Tempo de Início de Tratamento (TIT), Tempo Máximo de Solução (TMS)

1.9.1. O TIT e o TMS podem variar em função da distância da Localidade, e em função da urgência ou gravidade.

1.9.1.1. O TIT e o TMS podem apresentar até 5 variáveis de tempo, para chamados de maior Gravidade serão utilizados tempos menores, e para chamado de menor gravidade serão utilizados tempos maiores.

1.9.2. Será utilizada uma planilha para cada localidade atendida, o TIT e o TMS podem variar de uma localidade para outra.

1.9.3. TIT: Tempo de Início de Tratamento.

1.9.4. TMS: Tempo Máximo de Solução.

1.9.5. N2: Suporte ao usuário de TIC.

1.9.6. N3: Suporte na infraestrutura de TIC.

Tabela - 9						
Tipo de Atendimento	Área de Atividade	Atividade	N2	N3	TIT	TMS
Atendimento ao usuário de TIC	Acesso à Internet	Relatar falha Geral no Acesso a Internet	x	x	20 min	2h
		Relatar Falha no acesso a rede WI-FI	x	x	20 min	2h
		Dúvidas Sobre Acesso a Internet	x	x	20 min	5h
	Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	x	x	20 min	3h
		Falha de acesso à VPN	x	x	20 min	2h
	Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	x	x	20 min	10h
		Configurar softwares homologados	x	x	20 min	5h
		Corrigir falha em software	x	x	20 min	3h

		Dúvidas sobre softwares	x	x	20 min	10h
		Instalar softwares homologados	x	x	20 min	5h
	Contas e Perfis de Acesso	Alterar Dados Cadastrais	x	x	20 min	10h
		Alterar/Desbloquear senha de rede	x	x	20 min	2h
		Criar conta de usuário	x	x	20 min	24h
		Habilitar/Movimentar conta de usuário	x	x	20 min	10h
	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	x	x	20 min	24h
		Conectar cabo de rede	x		20 min	24h
		Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos.	x	x	20 min	10h
		Emitir laudo de equipamento	x	x	20 min	24h
		Instalar/configurar computador	x	x	20 min	10h
		Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	x	x	20 min	5h
		Substituir/instalar e configurar periféricos	x	x	20 min	10h
		Tratar falha ou indisponibilidade de computador	x	x	20 min	2h
		Zerar contador de tentativas falhas no token	x	x	20 min	24h
	E-mail	Configurar Outlook	x	x	20 min	5h
		Dúvidas sobre e-mail	x	x	20 min	10h
	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	x	x	20 min	10h
		Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	x	x	20 min	10h
		Tratar falhas de impressão	x	x	20 min	3h
		Tratar indisponibilidade	x	x	20 min	2h
		Trocar insumos de impressora	x	x	20 min	24h
	Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	x	x	20 min	24h
		Dúvidas pasta de rede	x	x	20 min	10h
		Restaurar dados de pasta	x	x	20 min	2h
	Ponto Eletrônico	Cadastrar Digital	x	x	20 min	10h
		Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	x	x	20 min	24h
		Dúvidas de Relógio de Ponto	x	x	20 min	10h
		Reprocessamento de Digital/batida de ponto	x	x	20 min	5h
		Transferência de digital	x	x	20 min	24h
	Projetores de vídeo	Instalar, configurar e movimentar Projetor de vídeo	x	x	20 min	24h
		Dúvidas de Projetor de Vídeo	x	x	20 min	10h
	Segurança	Dúvidas de Segurança	x	x	20 min	2h
	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	x	x	20 min	2h
		Instalar ramal	x	x	20 min	24h
		Realizar configurações ou alterações na telefonia.	x	x	20 min	10h
		Remanejar ramal	x	x	20 min	24h
		Tratar falhas no ramal	x	x	20 min	5h
	Câmera de Vídeo IP	Teste de Câmera	x	x	20 min	24h
		Identificar Falha de Câmera	x	x	20 min	10h
		Configurar Câmera	x	x	20 min	5h
Suporte a Infraestrutura de TIC	Backup e Armazenamento de Dados	Criar unidade lógica em storage		x	20 min	24h
		Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados		x	20 min	10h
		Execução de rotinas de backup		x	20 min	24h
		Executar rotina diária para backup de bancos de dados		x	20 min	24h
		Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos		x	20 min	24h
		Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais		x	20 min	24h

		Fornecer Relatórios ou Informações		x	20 min	10h
		Inclusão/Alteração de rotina de backup		x	20 min	3h
		Instalação e Configuração de equipamento de backup		x	20 min	24h
		Instalar e configurar storage		x	20 min	24h
		Otimizar performance de storage		x	20 min	10h
		Readequação de espaço físico de backup		x	20 min	10h
		Realocar espaço físico em storage		x	20 min	10h
		Restauração de dados de Banco de dados		x	20 min	2h
		Restauração de dados de usuários		x	20 min	2h
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores		x	20 min	24h
		Tratar falha em equipamento de storage		x	20 min	5h
		Tratar indisponibilidade em equipamento de storage		x	20 min	2h
	Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso		x	20 min	5h
		Criar monitoramento		x	20 min	5h
		Criar usuário de acesso		x	20 min	5h
		Dúvidas de Banco de Dados		x	20 min	10h
		Fornecer Relatórios ou Informações		x	20 min	10h
		Otimizar desempenho		x	20 min	24h
		RDM - Executar script		x	20 min	24h
		RDM - Realizar carga de dados		x	20 min	24h
		RDM - Realizar configuração em BD		x	20 min	24h
		RDM - Remover Banco de Dados		x	20 min	24h
		RDM - Solicitar DUMP		x	20 min	3h
		Relatar erro em BD		x	20 min	2h
		Relatar indisponibilidade ou lentidão		x	20 min	2h
		Remover usuário com acesso		x	20 min	2h
	Sala de TIC	Acompanhar terceiros na Sala de TIC		x	20 min	2h
		Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso		x	20 min	3h
		Dúvidas da Sala de TIC		x	20 min	2h
		Fornecer Relatórios ou Informações		x	20 min	10h
		Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica		x	20 min	2h
		Inventariar ativos de TI da Sala de TIC		x	20 min	24h
		Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI		x	20 min	24h
		Realizar atividades de instalação física		x	20 min	24h
		Remoção de servidores Físicos		x	20 min	24h
		Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos		x	20 min	10h
		Solicitar reparo		x	20 min	24h
	Governança de Serviços de TI Microsoft	Entregar Relatório Mensal		x	20 min	24h
		Fornecer Relatórios ou Informações		x	20 min	24h
		Acompanhar Atividades de Terceiros		x	20 min	2h
		Criar pastas no Servidor de Arquivos		x	20 min	3h
		Dúvidas de Microsoft		x	20 min	5h
		Emitir Relatório		x	20 min	10h
		Instalar serviço Microsoft		x	20 min	24h
		Modificar estrutura de grupos de domínio		x	20 min	24h
		Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio		x	20 min	10h
		Modificar perfil de acesso à Internet		x	20 min	5h
		Movimentar de Usuário no AD		x	20 min	2h
		Movimentar Máquina no AD		x	20 min	2h

		Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)		x	20 min	10h
		Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio		x	20 min	10h
		Realizar manutenção no AD		x	20 min	24h
		Realizar manutenção no Windows		x	20 min	10h
Redes		Acompanhar fornecedor externo		x	20 min	2h
		Atualizar topologia documental		x	20 min	24h
		Configurar PFSense		x	20 min	10h
		Configurar porta de switch para VOIP		x	20 min	5h
		Criar/Alterar projeto lógico e físico		x	20 min	24h
		Definir novo layout/topologia de rede		x	20 min	24h
		Dúvidas de Redes		x	20 min	3h
		Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS		x	20 min	24h
		Executar procedimento de saída de equipamentos		x	20 min	10h
		Instalar/Trocar/Remover Equipamento		x	20 min	24h
		Levantar informação em ambiente de rede		x	20 min	10h
		Organizar patch painel		x	20 min	24h
		Realizar interconexão de equipamentos		x	20 min	5h
		Realizar manutenção corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes		x	20 min	24h
		Relatar Erro em Rede		x	20 min	2h
		Reservar endereço IP, subrede, VLAN		x	20 min	2h
Segurança da Informação		Dúvidas de Segurança da Informação		x	20 min	5h
		Executar teste de segurança		x	20 min	2h
		Incluir configurações em ferramenta de antivírus corporativo		x	20 min	3h
		Incluir regras em ferramenta de antivírus corporativo		x	20 min	5h
		Instalar equipamentos de segurança		x	20 min	24h
		Planejar / Conscientizar usuários		x	20 min	24h
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores		Criar máquina virtual usando template		x	20 min	24h
		Criar monitoramento		x	20 min	24h
		Dúvidas de SO e Servidores		x	20 min	5h
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação		x	20 min	10h
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação		x	20 min	10h
		RDM - Realizar deploy		x	20 min	10h
		RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação		x	20 min	10h
		RDM - Remover aplicação		x	20 min	24h
		Solicitar informações/relatórios		x	20 min	10h
		Manutenção em Hyper-V		x	20 min	10h
		Manutenção preventiva em servidores físicos de rede		x	20 min	24h
		Manutenção preventiva em servidores Virtuais (VM) de rede		x	20 min	24h
Telefonia		Alterar permissão para realização de chamadas		x	20 min	5h

		Atualiza firmware		x	20 min	24h
		Configurar novo ramal		x	20 min	2h
		Dúvidas de Telefonia		x	20 min	2h
		Fornecer Relatórios ou Informações		x	20 min	10h
		Realizar backup da solução de telefonia		x	20 min	24h
		Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho		x	20 min	5h
		Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia		x	20 min	3h
		Solicitar Requisição Planejada		x	20 min	24h
		Solicitar reunião junto ao Líder Técnico		x	20 min	24h
		Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP		x	20 min	24h
		Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway		x	20 min	24h
	CFTV	Configuração de software de VMS.		x	20 min	24h
		Configuração de perfil de acesso do VMS.		x	20 min	10h
		Configuração do Backup do VMS.		x	20 min	10h
		Verificação de gravação do VMS.		x	20 min	3h
		Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação		x	20 min	3h
		Inserção de câmera no VMS.		x	20 min	5h
		Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS		x	20 min	5h

- O Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) para as unidades do interior do estado de Mato Grosso do Sul será acrescido de 48 horas para que a equipe possa planejar o deslocamento do atendimento.